# Gouvernance, risque et conformité Xanadu

**Dernière mise à jour: 17/12/2025**

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

# Sommaire


**Gouvernance, risque et conformité....7**

GRC et le ServiceNow Store.... 12

Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.... 13

Installer GRC les packs de contenu et les intégrations....20

Mettre à jour une GRC application précédemment téléchargée à partir de ServiceNow Store....21

Mettre à niveau votre instance vers la prochaine version de famille GRC....21

Gestion de l'audit.... 22

Explorer Gestion de l'audit....23

Configurer Gestion de l'audit.... 24

Utiliser Gestion de l'audit....30

Intégration Gestion de l'audit à la Carte de pointage direction....108

Espace de travail d'audit....109

Référence Gestion de l'audit....153

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion de l'audit.... 165

Gestion de la continuité d'activité.... 175

Explorer Gestion de la continuité d'activité.... 177

Configurer Gestion de la continuité d'activité....230

Gérer les tâches de workflow de continuité d’activité dans Espace de travail configurable de BCM.... 335

Envoi de notifications avec Everbridge dans Espace de travail configurable de BCM.... 459

Utilisant BCM classique Espace de travail....463

Référence Gestion de la continuité d'activité....557

Gestion des tickets de conformité.... 579

Explorer Gestion des tickets de conformité.... 580

Configurer Gestion des tickets de conformité....593

Utiliser Gestion des tickets de conformité.... 606

Référence Gestion des tickets de conformité....632

Autorisation et surveillance en continu....635

Explorer CAM.... 637

Configurer CAM....640

Étape 1 du RMF - Préparer le dossier d’autorisation.... 642

Étape 2 du RMF : classer le package d’autorisation....646

Étape 3 RMF : sélectionner des contrôles pour un package d’autorisation.... 648

Étape 4 du RMF : mettre en œuvre les contrôles.... 655

Étapes 5, 6 et 7 du RMF : évaluer, autoriser et surveiller.... 656

La mise en œuvre des contrôles et des objectifs d’évaluation CAM....660

Tâches d’autorisation et de surveillance continues dans le CAM Espace de travail....679

Référence CAM.... 698

Résilience opérationnelle.... 711

Explorer Résilience opérationnelle....712


Traduction automatique


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

Configurer Résilience opérationnelle ... 716
Configurer les fonctionnalités et les options dans la version classique Résilience opérationnelle ... 743
Configurer les fonctionnalités dans Espace de travail de résilience opérationnelle ... 797
Vulnérabilité opérationnelle ... 912
Référence Résilience opérationnelle ... 914
Policy and Compliance Management ... 925
Explorer Gestion de la politique et de la conformité ... 927
Implémentation de Gestion de la politique et de la conformité ... 934
Utilisation de l'interface utilisateur classique pour les tâches Policy and Compliance ... 971
Gérer les GRC tâches à partir de Centre des employés ... 1086
Effectuer des tâches de conformité dans Conformité de l'espace de travail ... 1098
Création de politiques et annotation dans Conformité de l'espace de travail ... 1209
Configurer la configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique ... 1226
360° Relationship Visualization pour Gestion de la politique et de la conformité ... 1236
Policy as Code Engine pour la gestion préventive de la conformité ... 1238
GRC : intégrateur de Politique et conformité ... 1243
Cloud Security Compliance Accelerator pour surveiller les contrôles dans le cloud ... 1256
[store-future: BEGIN review]
[End]
Accélérateur DevOps pour la conformité des contrôles, l'exécution PaCE et la gestion des exceptions ... 1261
Gérer la surveillance continue pour les contrôles entre Conformité de la configuration et Gestion de la politique et de la conformité ... 1263
Gestion de l'expérience mobile pour GRC Policy and Compliance ... 1265
Référence Gestion de la politique et de la conformité ... 1309
Solutions d'analyse et de reporting pour GRC : Policy and Compliance Management ... 1322
Gestion de la confidentialité ... 1345
Explorer Gestion de la confidentialité ... 1346
Configurer Gestion de la confidentialité ... 1363
Utiliser Gestion de la confidentialité ... 1373
Intégration Centre des employés et portail des risques à Gestion de la confidentialité ... 1395
Gestion des tickets de confidentialité ... 1396
Droits pour les données personnelles ... 1444
Référence Gestion de la confidentialité ... 1457
Reporting pour Gestion de la confidentialité ... 1470
Gestion des changements réglementaires ... 1480
Explorer Gestion des changements réglementaires ... 1482
Configuration de vos besoins en matière de conformité et d'intégration avec les fournisseurs de contenu réglementaires ... 1488
Utiliser Gestion des changements réglementaires ... 1495
Gérer, surveiller et mettre en œuvre les changements réglementaires Conformité de l'espace de travail ... 1522
Référence Gestion des changements réglementaires ... 1544
Gestion des changements réglementaires application dans le Conformité de l'espace de travail ... 1551

Traduction automatique

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

Gestion des risques ..... 1561
Explorer Gestion des risques ..... 1562
Configurer Gestion des risques ..... 1617
Intégrer Gestion des risques avec d'autres applications ..... 1643
Utiliser Gestion des risques ..... 1681
Utilisation du Espace de travail Risk ..... 1847
GRC : Mesures dans Gestion des risques intégrée ..... 1925
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques ..... 1979
Référence Gestion des risques ..... 2020
Moteur d'évaluation intelligent ..... 2042
Explorer Moteur d'évaluation intelligent ..... 2044
Configurer Moteur d'évaluation intelligent ..... 2048
Utilisation du concepteur de modèle ..... 2050
Création d’un modèle d’évaluation à partir des types de mesures d’évaluation hérités ..... 2072
Déclenchement des évaluations ..... 2075
Répondre aux évaluations ..... 2078
Référence Moteur d'évaluation intelligent ..... 2084
Gestion des risques liés aux tiers ..... 2097
Explorer Gestion des risques liés aux tiers ..... 2099
Configurer Gestion des risques liés aux tiers ..... 2120
Demande d’un devoir de diligence pour la gestion des risques liés aux tiers ..... 2180
Évaluation de votre risque de tiers ..... 2184
Surveillance de votre risque lié aux tiers ..... 2199
Approuver ou rejeter des demandes de diligence raisonnable ..... 2239
Gestion du processus de risque contractuel ..... 2243
Utilisation de l’interface VRM utilisateur classique ..... 2252
Gestion du portail du tiers ..... 2277
Utilisation des rapports et des scores des renseignements sur les risques ..... 2287
Intégration des scores des fournisseurs de renseignements sur les risques ..... 2292
Référence Gestion des risques liés aux tiers ..... 2311
Caractéristiques communes GRC ..... 2387
Configurateur d’affectation pour les alertes non réglementaires ..... 2387
Bibliothèque de l'agence de régulation ..... 2388
Expérience mobile pour Gouvernance, risque et conformité ..... 2394
GRC Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur ..... 2394
Référence GRC ..... 2406
GRC Packs de contenu ..... 2423
Intégrations de GRC ..... 2441
GRC Accélérateurs de cas d’utilisation ..... 2452
360° Relationship Visualization ..... 2631
Utilisation du processus de génération d’éléments pour générer des contrôles et des risques ..... 2646
Utilisation Approver Configurator pour configurer les approbations ..... 2658

Traduction automatique

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

Enregistrements confidentiels....2668
Hiérarchie des utilisateurs....2678
Accès basé sur les groupes d’utilisateurs sur les GRC tables....2682
Références de contenu dans GRC....2683
Gérer les problèmes....2689
Séparation de domaine dans GRC....2701
Navigation dans le fil d'Ariane....2704
Gestion de la taxonomie dans GRC....2705
Module Configurations de la page de destination....2706
Mes tâches dans l’espace de travail....2716
Exploration des entités....2718
Affichage et mise à jour des Gouvernance, risque et conformité exceptions....2751
Tableau de bord des risques avancés Gouvernance, risque et conformité de l’application....2753
GRC Tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences....2758
Microsoft Word modèles de rapports d’audit basés sur le concepteur de documents....2762
[store-future: BEGIN review]
[End]
Configuration de la page de l’espace de travail....2771

Traduction automatique

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

servicenow

# Gouvernance, risque et conformité

Réagissez aux risques de l'entreprise en temps réel. Connectez la sécurité et l'informatique grâce à un programme de gestion des risques intégré offrant une surveillance, une hiérarchisation et une automatisation continues.

## Gouvernance, risque et conformité applications

### Gestion de l'audit

Utilisez les données de risque pour définir et classer par ordre de priorité les plans d'audit et automatiser les processus interfonctionnels.

### Gestion de la continuité d'activité

Planifiez, exercez-vous et récupérez-vous après une catastrophe de manière efficace et efficiente.

### Gestion des tickets de conformité

Signalez, examinez, analysez et résolvez les tickets de conformité.

### Autorisation et surveillance en continu

Accélérez le processus de mise en ligne des systèmes informatiques et surveillez-les en permanence.

### Résilience opérationnelle

Bénéficiez d'une visibilité en temps réel sur la résilience de votre technologie, de vos employés, de vos processus et de vos installations.

### Gestion de la politique et de la conformité

Automatisez et gérez les cycles de vie des politiques et surveillez en permanence la conformité.

Traduction automatique

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

### Gestion de la confidentialité

Gérez en temps réel les risques liés à la confidentialité et la conformité dans l'ensemble de l'entreprise.

### Gestion des changements réglementaires

Restez en phase avec le paysage réglementaire complexe d'aujourd'hui grâce à l'intégration aux principaux fournisseurs de contenu.

### Gestion des risques

Activez une analyse fine de l'impact sur l'entreprise afin de hiérarchiser les risques et d'y répondre de manière appropriée.

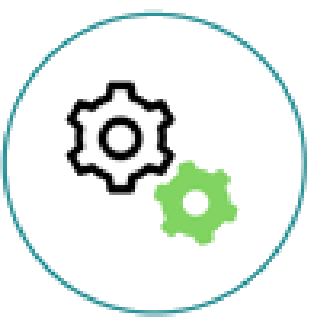
### Moteur d'évaluation intelligent

Réduisez la charge manuelle et les coûts de vos processus d'évaluation des risques grâce à l'automatisation.

### Gestion des risques liés aux tiers

Surveillez, détectez, évaluez, atténuez et remédiez en permanence aux risques dans les écosystèmes tiers.

### **Caractéristiques communes** GRC



Tirez parti de la puissance des entités, des vues à 360 degrés, de la page de destination des tâches et des fonctionnalités de sécurité des produits GRC.

Traduction automatique

## Demander des applications dans l'App Store

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

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

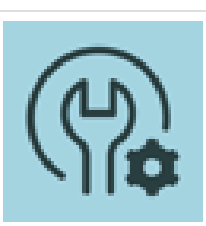
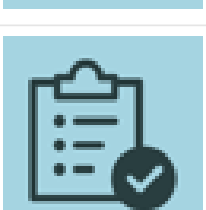
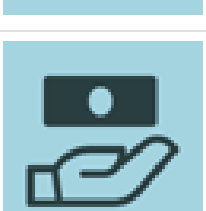
servicenow

## Répondez aux risques de l'entreprise en temps réel avec ServiceNow GRC

ServiceNow Gouvernance, risque et conformité (GRC) permet de transformer les processus inefficaces au sein de votre entreprise étendue en un programme de gestion des risques intégré. Grâce à une surveillance et une automatisation continues, les applications offrent une vue en temps réel de la conformité et des risques, améliorent la GRC prise de décision et augmentent les performances dans l'ensemble de votre organisation et avec les fournisseurs.

Seules ServiceNow les applications peuvent connecter l'entreprise, la sécurité et l'informatique avec un cadre de gestion des risques intégré qui transforme les processus manuels, cloisonnés et inefficaces en un programme unifié construit sur une plate-forme unique.

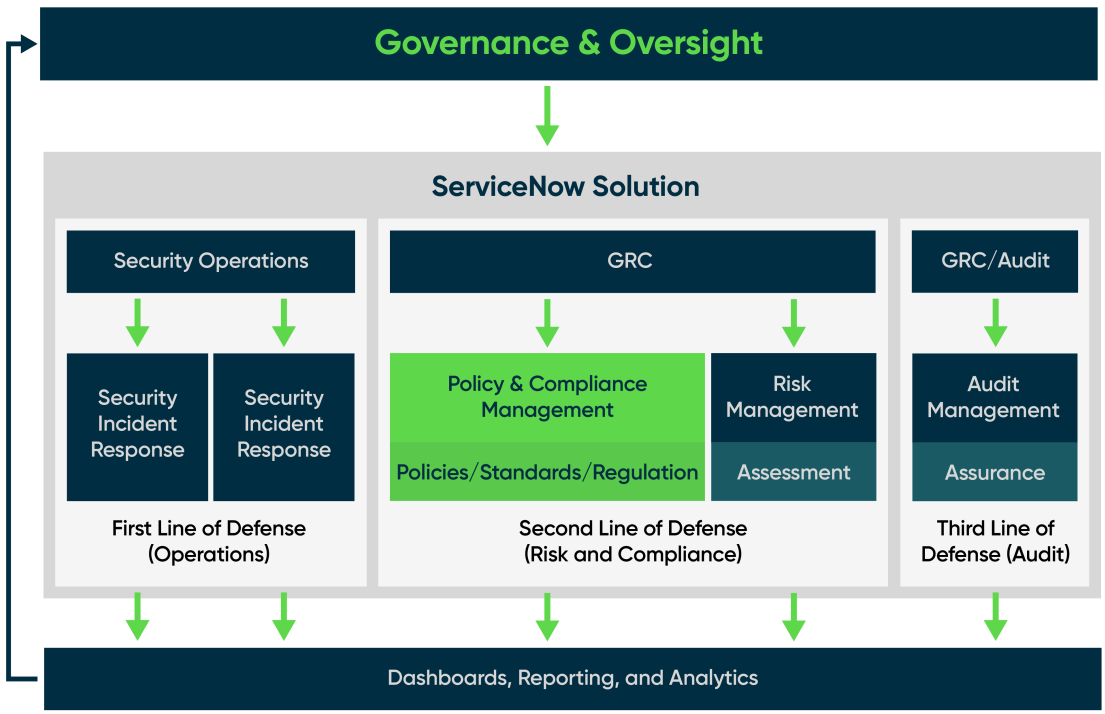
Consultez et téléchargez la carte d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de GRC.

| | |
|---|---|
| | **Rationaliser et automatiser les activités face à une situation d'urgence**<br><br>Mobilisez vos efforts de continuité d'activité lors de catastrophes naturelles et de pandémies comme la COVID-19. |
|  | **Automatisez et gérez les cycles de vie des politiques et surveillez en permanence la conformité.**<br><br>Il est tout à fait logique d'adopter une plate-forme unique capable de rendre tous les efforts de conformité plus organisés, plus simples, plus transparents et plus fiables. |
| | **Activez une analyse fine de l'impact sur l'entreprise afin de hiérarchiser les risques et d'y répondre de manière appropriée.**<br><br>Répondez aux risques de l'entreprise en temps réel grâce à la gestion intégrée des risques. |
|  | **Utilisez les données de risque pour définir et classer par ordre de priorité les plans d'audit et automatiser les processus interfonctionnels.**<br><br>Réduisez les coûts d'audit, améliorez l'efficacité et minimisez les risques. |
|  | **Surveillez, détectez, évaluez, atténuez et corrigez en permanence les risques dans les écosystèmes de fournisseurs.**<br><br>Au fur et à mesure que vos fournisseurs accèdent à un plus grand nombre de vos systèmes et données sensibles, leur posture de risque et de conformité devient encore plus importante pour votre sécurité. Il est important d'évaluer régulièrement vos fournisseurs et d'atténuer de manière proactive tout problème qui survient. |

Traduction automatique

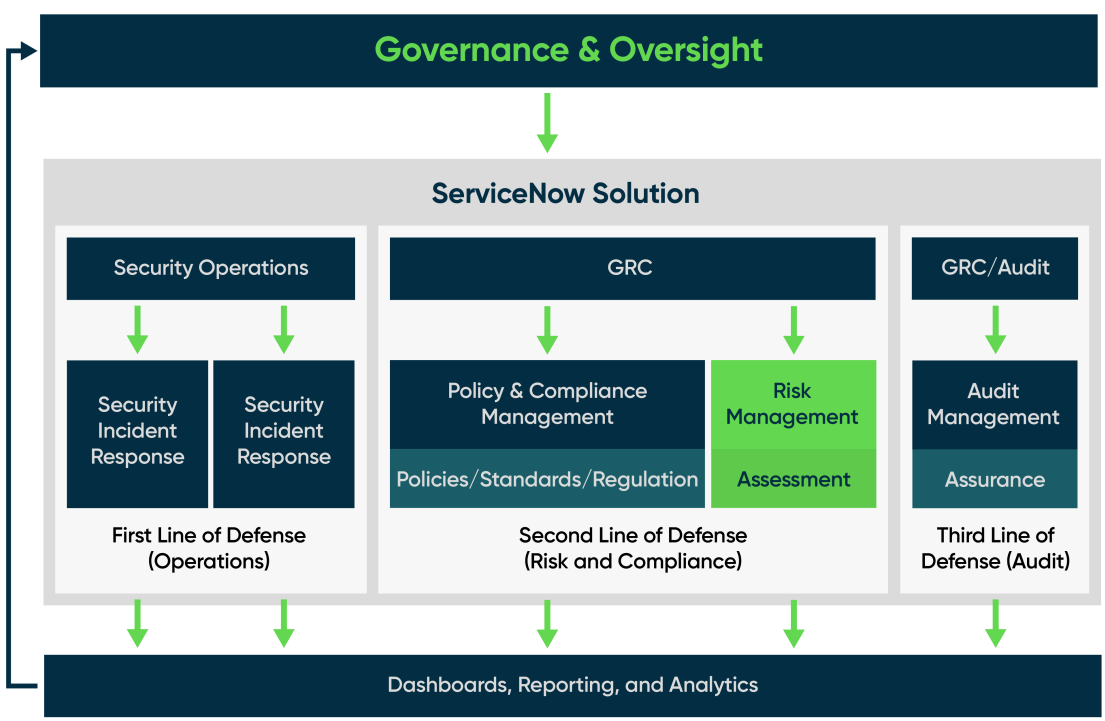
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

## Automatisez et gérez les cycles de vie des politiques et surveillez en permanence la conformité




Le ServiceNow® Gestion de la politique et de la conformité produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne. Le processus croise automatiquement les procédures avec les réglementations externes. En outre, l'application fournit des flux de travail structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

## Permettre une analyse fine de l'impact sur l'entreprise afin de hiérarchiser les risques et d'y répondre de manière appropriée

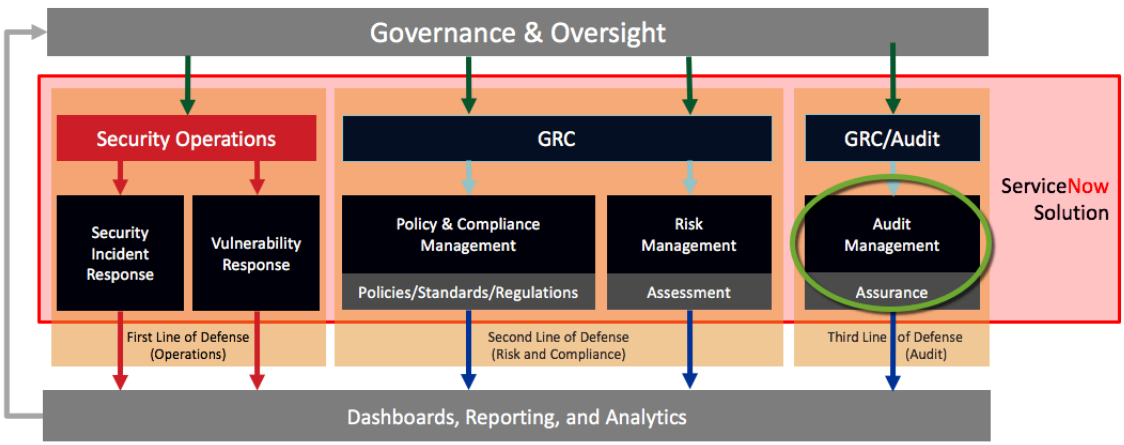



Traduction automatique

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

Le ServiceNow Gestion des risques produit fournit un processus centralisé permettant d'identifier, d'évaluer, de traiter et de surveiller en permanence les risques informatiques et d'entreprise susceptibles d'avoir un impact négatif sur les opérations business. L'application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.

## Utilisez les données de risque pour définir et hiérarchiser les plans d'audit et automatiser les processus interfonctionnels.




Le ServiceNow Gestion de l'audit produit automatise les flux de travail des équipes d'audit interne, en optimisant les ressources et la productivité, et en éliminant les résultats d'audit récurrents. Gestion de l'audit utilise les données de conformité et de risque pour définir le périmètre, planifier et classer par ordre de priorité les missions d'audit. L'examen continu des politiques et procédures, des risques et des répartitions des contrôles permet de résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent des échecs d'audit.

L'application ServiceNow Gestion des changements réglementaires permet aux clients de vérifier les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et d'implémenter les changements liés aux risques et à la conformité, garantissant ainsi la conformité réglementaire globale.

## Surveillez, détectez, évaluez, atténuez et remédiez en permanence aux risques dans les écosystèmes de fournisseurs

Au fur et à mesure que vos fournisseurs accèdent à un plus grand nombre de vos systèmes et données sensibles, leur posture de risque et de conformité devient encore plus importante pour votre sécurité. Il est important d'évaluer régulièrement vos fournisseurs, mais jusqu'à présent, il s'agissait d'un exercice chronophage et sujet aux erreurs, composé de feuilles de calcul, d'e-mails et d'outils de gestion des risques hérités rudimentaires.

L'application Gestion des risques du fournisseur transforme la façon dont vous gérez les risques des fournisseurs grâce à des rapports essentiels sur les risques et les problèmes des fournisseurs, à un processus cohérent d'évaluation et de correction, et à des procédures d'évaluation automatisées. Il fournit un moyen de faciliter les interactions avec les parties prenantes, de favoriser la transparence et la responsabilisation, et de surveiller efficacement les risques liés aux fournisseurs.

En vous alignant sur les Gestion des risques du fournisseur priorités globales de gestion des risques de l'entreprise, vous pouvez créer une vue intégrée essentielle des risques et une posture de risque globale de l'entreprise plus solide.

Traduction automatique

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

### Apprendre

- Qu’est-ce qu’un plan de continuité d’activité ?
- Qu’est-ce que la résilience de l’entreprise ?
- Qu’est-ce que la gestion de la conformité ?
- Qu’est-ce que GRC ?
- Que signifie « résilience opérationnelle » ?
- Qu’est-ce que la gestion des risques opérationnels ?
- Qu’est-ce qu’un rançongiciel ?
- Qu’est-ce que la gestion des risques liés aux tiers (TPRM) ?

### Premiers pas

- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour atteindre les résultats business escomptés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le Customer Success Center .
- Suivez un cours pour acquérir de l’expertise et obtenir un Gouvernance, risque et conformité retour sur investissement plus rapidement. Pour vous inscrire, consultez Formation et certification ServiceNow .

### Applications et fonctionnalités

- Audit Management
- Business Continuity Management
- Gestion des tickets de conformité
- Autorisation et surveillance en continu
- Operational Resilience
- Policy and Compliance Management
- Privacy Management
- Regulatory Change Management
- Risk Management
- Moteur d'évaluation intelligent
- Gestion des risques liés aux tiers
- GRC et ServiceNow Store
- Fonctionnalités GRC courantes

## GRC et le ServiceNow Store

Toutes les GRC applications sont disponibles à partir ServiceNow Storedu , ce qui vous permet d’obtenir plus rapidement des fonctionnalités nouvelles et mises à jour. Avant de pouvoir utiliser GRC des applications, vous devez vérifier que vous y êtes autorisé (c’est-à-dire que vous disposez de licences valides pour les utiliser). Ensuite, vous pouvez les télécharger à partir ServiceNow Store du et les activer.

Traduction automatique

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

## Demander des applications dans l'App Store

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

La liste des GRC applications disponibles au téléchargement comprend :

- Gestion de l'audit (et intégrations prises en charge)
- Gestion de la continuité d'activité
- Résilience opérationnelle
- Gestion de la politique et de la conformité (et intégrations prises en charge)
- Gestion des changements réglementaires
- Gestion des risques (et intégrations prises en charge)
- Gestion des risques du fournisseur (et intégrations prises en charge)

Regardez cette vidéo de cinq minutes pour en savoir plus sur le téléchargement des applications Security Operations et GRC à partir du ServiceNow Store. Cette vidéo de 5 minutes explique comment télécharger les applications Security Operations et GRC à partir du ServiceNow Store

Le processus utilisé pour obtenir GRC des produits varie selon que vous téléchargez un produit pour la première fois, que vous mettez à jour un produit que vous avez précédemment téléchargé à partir du ServiceNow Store, ou que vous effectuez une mise à niveau d'une version familiale vers la suivante.

# Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois

Le téléchargement d'une application à partir du pour la ServiceNow Store première fois se fait en plusieurs étapes simples. Certaines étapes sont effectuées sur le et d'autres ServiceNow Store dans votre Now Platform instance.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il ServiceNow Store vous permet de télécharger des produits et applications de base. Un produit contient une ou plusieurs applications qui sont concédées sous licence en tant que groupe.

Les modules d'extension de dépendance sont automatiquement installés lorsque vous activez ces GRC applications principales :

- Audit Management
- Policy and Compliance Management
- Gestion des risques

Par exemple, lorsque vous activez l'application Gestion des risques, le module d'extension Dépendances de Gestion des risques est également activé.

Traduction automatique

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

**Important :**
Gestion des risques du fournisseur, vous devez tout d'abord activer le module d'extension Gestion des risques du fournisseur Dependencies avant d'activer l'application Gestion des risques du fournisseur . Pour plus d'informations, consultez Activer une application autorisée GRC ServiceNow Store.

### Procédure

1. Assurez-vous que vous disposez des autorisations (ou des licences) pour l'application et ses applications dépendantes.
2. Activez l'application et exécutez-la sur votre instance.

## Obtenir une autorisation pour un produit ou une GRC application

La première étape de l'installation d'une application consiste à vérifier que l'application ou le produit et ses applications associées disposent d'autorisations valides ServiceNow .

### Avant de commencer

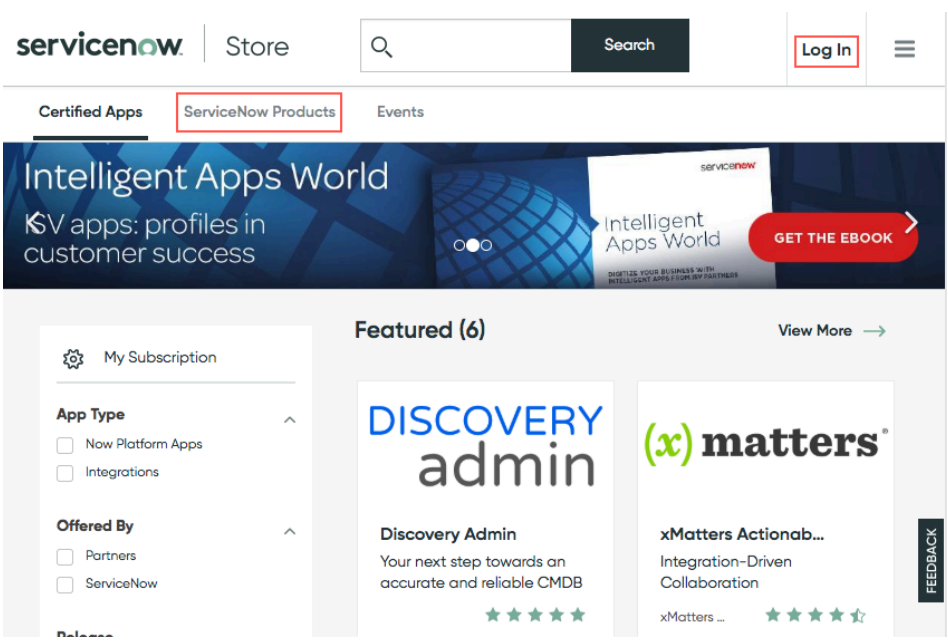
Rôle requis : administrateur

Les personnes qui exécutent les autorisations doivent disposer d'un Now Support compte et avoir la permission de demander des demandes pour les instances considérées.

**Remarque :**
Ce processus s'applique uniquement aux applications téléchargées sur les instances de production. Si vous téléchargez des applications vers des instances de sous-production ou de développement, il n'est pas nécessaire d'obtenir des autorisations. Accéder à Activer un ServiceNow Store l'application .

### Procédure

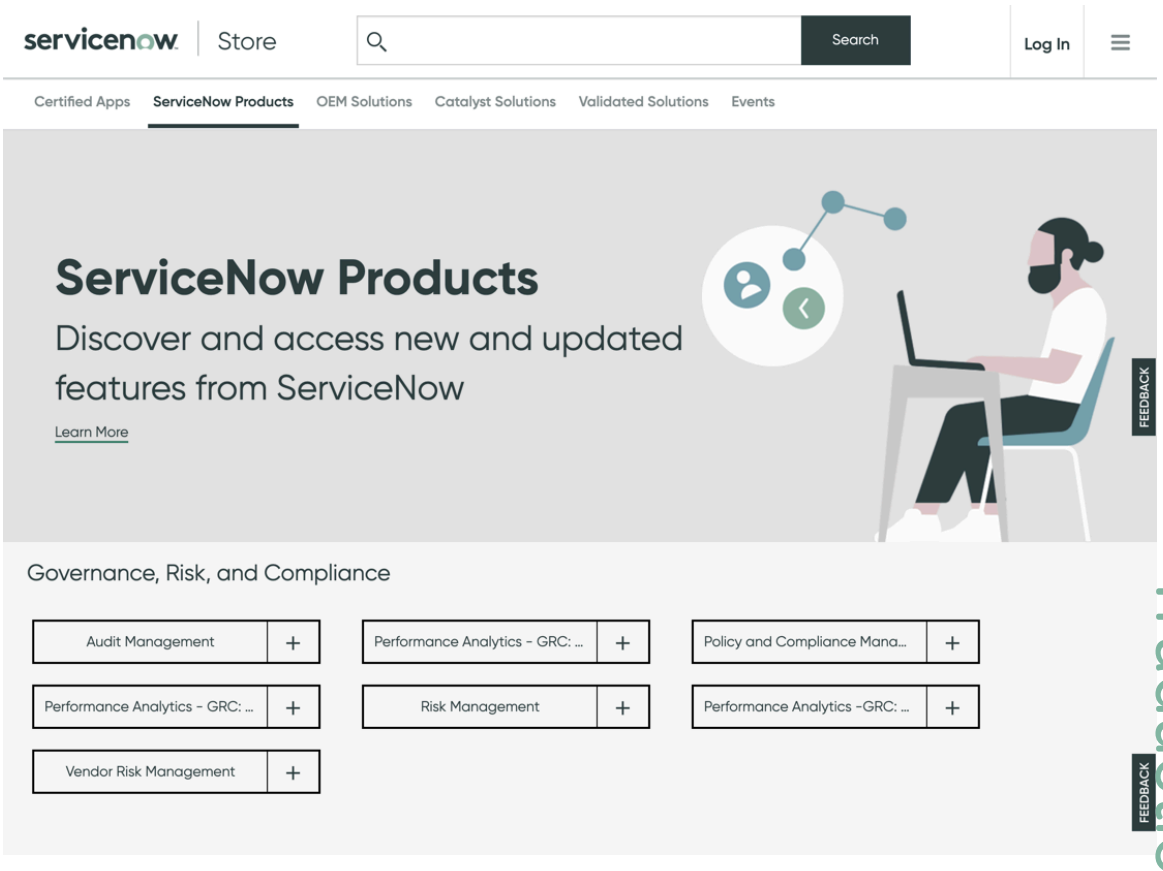
1. Accédez au ServiceNow Store .




2. Cliquez sur **Se connecter** et connectez-vous à l'aide de vos HI informations d'identification.
3. Cliquez sur l'onglet **Produits ServiceNow** pour afficher tous les produits disponibles ServiceNow . Les intégrations et autres types de contenu sont affichés dans l'onglet **Applications certifiées** .

Traduction automatique

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

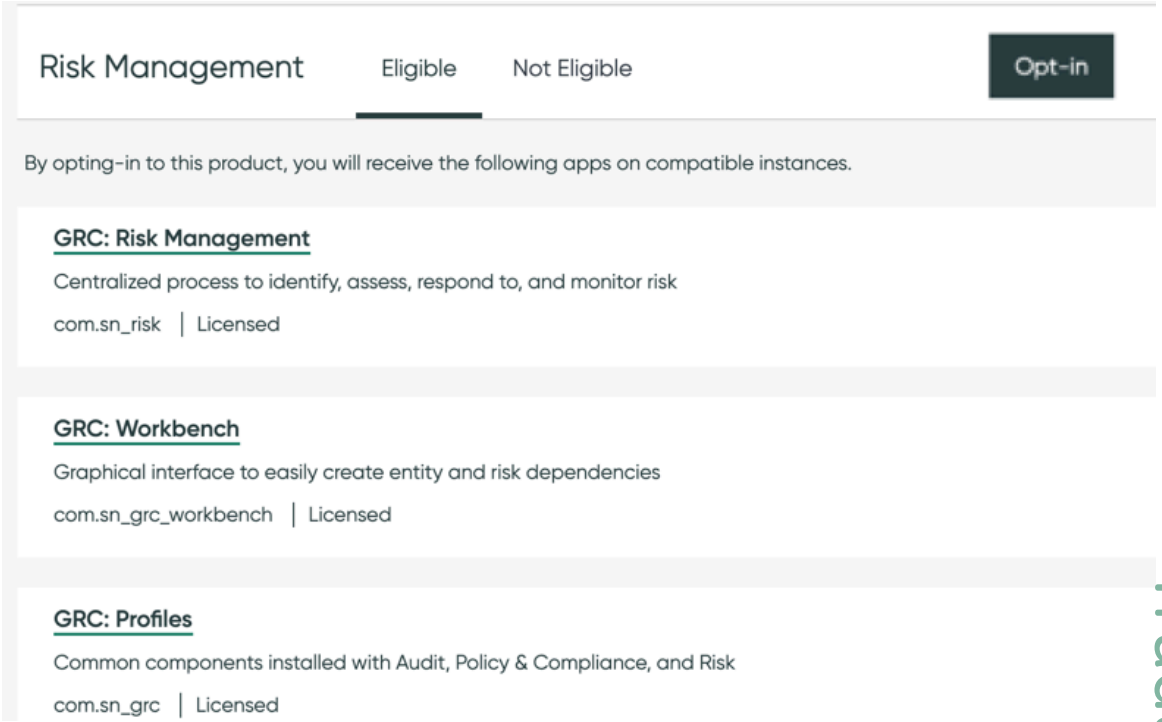



**Remarque :**
Pour les besoins de cet exemple, supposons que vous acquérez une autorisation pour le Gestion des risques produit.

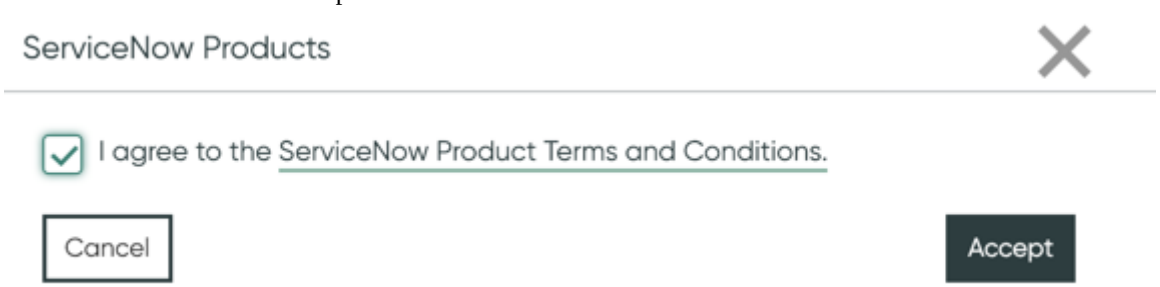
4. Cliquez sur le nom du produit pour lequel vous obtenez l'autorisation.
   Toutes les applications associées au produit auquel vous accédez sont répertoriées. Lorsque vous avez obtenu l'autorisation d'accéder au produit principal, les applications répertoriées sous celui-ci sont également autorisées.

Traduction automatique

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




5. Cliquez sur **Adhérer** pour vérifier que vous disposez des autorisations pour le produit et les applications répertoriées.
   Vous êtes invité à lire et à accepter les ServiceNow termes et conditions.



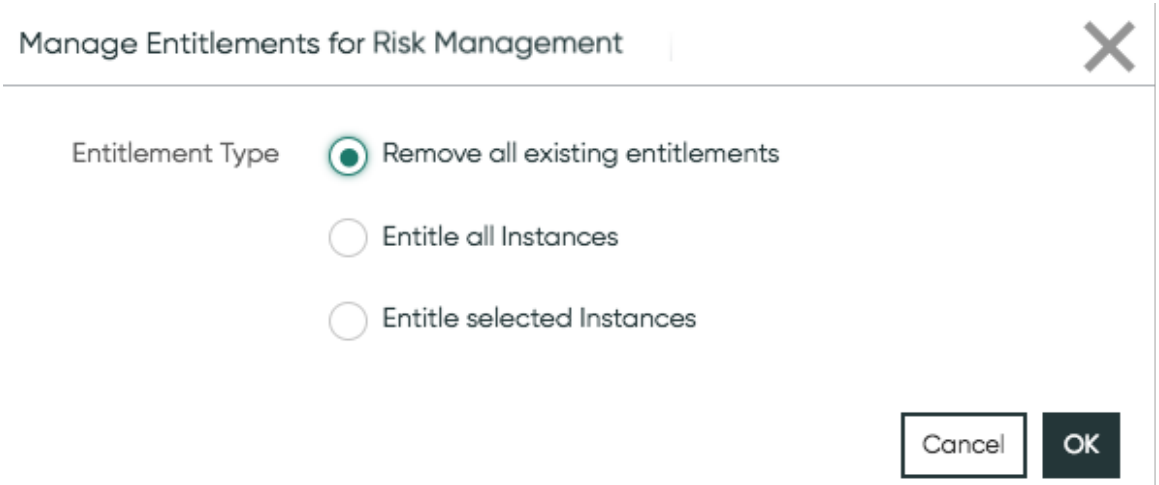

6. Cochez la case et cliquez sur **Accepter**.
7. Notez qu'une coche apparaît à côté du nom du produit et que le bouton Gérer les autorisations s'affiche.

   La coche indique que vous êtes abonné au produit et à ses applications associées. Il est temps de gérer vos autorisations. Il s'agit d'un processus unique pour ce produit et tout autre produit que vous souhaitez installer à l'avenir.

8. **Facultatif :** Cliquez sur **Gérer les autorisations** pour modifier les instances affectées par les applications auxquelles vous avez droit.

Traduction automatique

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




**9.** Une fois que vous avez accepté les ServiceNow termes et conditions et les autorisations gérées, vous pouvez autoriser d'autres produits en cliquant sur le signe plus (+) en regard du nom du produit.

**Remarque :**
Vous êtes maintenant prêt à activer le produit.

## Activer une application autorisée GRC ServiceNow Store

Une fois qu'une application a reçu une autorisation, vous pouvez l'activer. Ce processus s'applique aux applications téléchargées dans des instances de sous-production.

### Avant de commencer

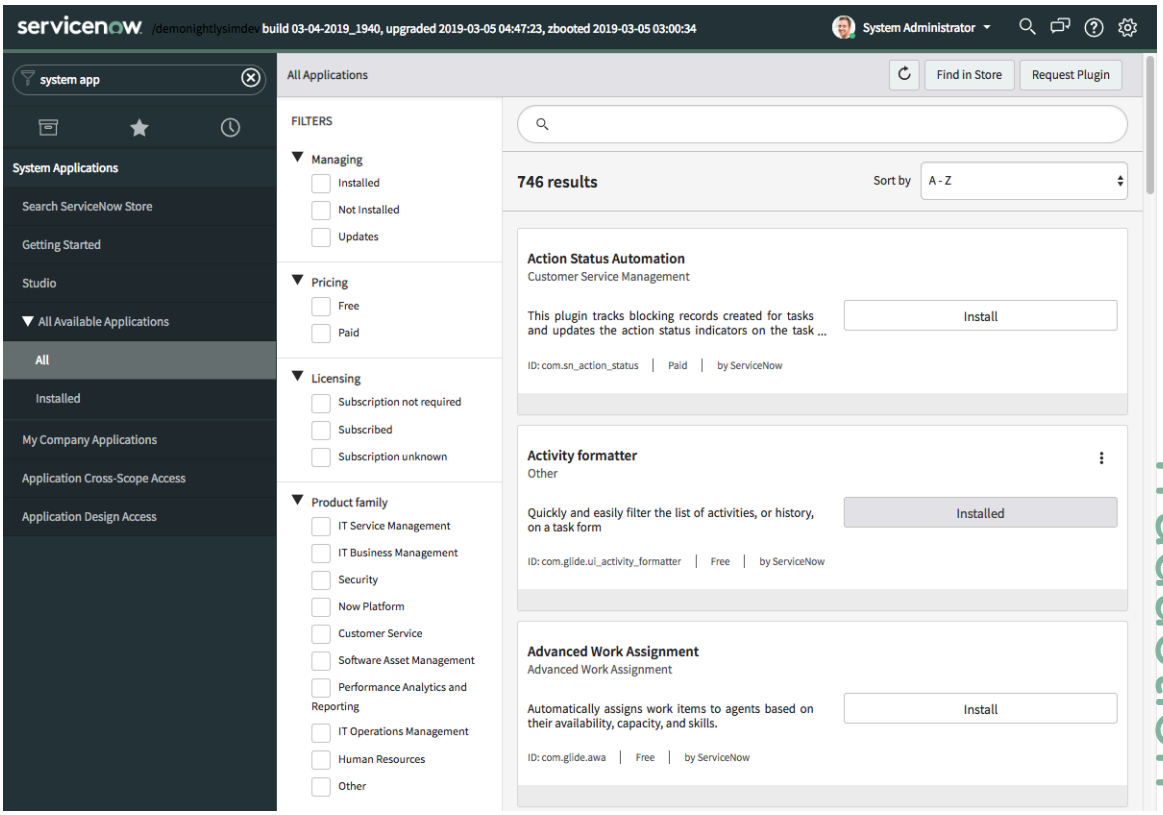
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

## Procédure

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




### Remarque :

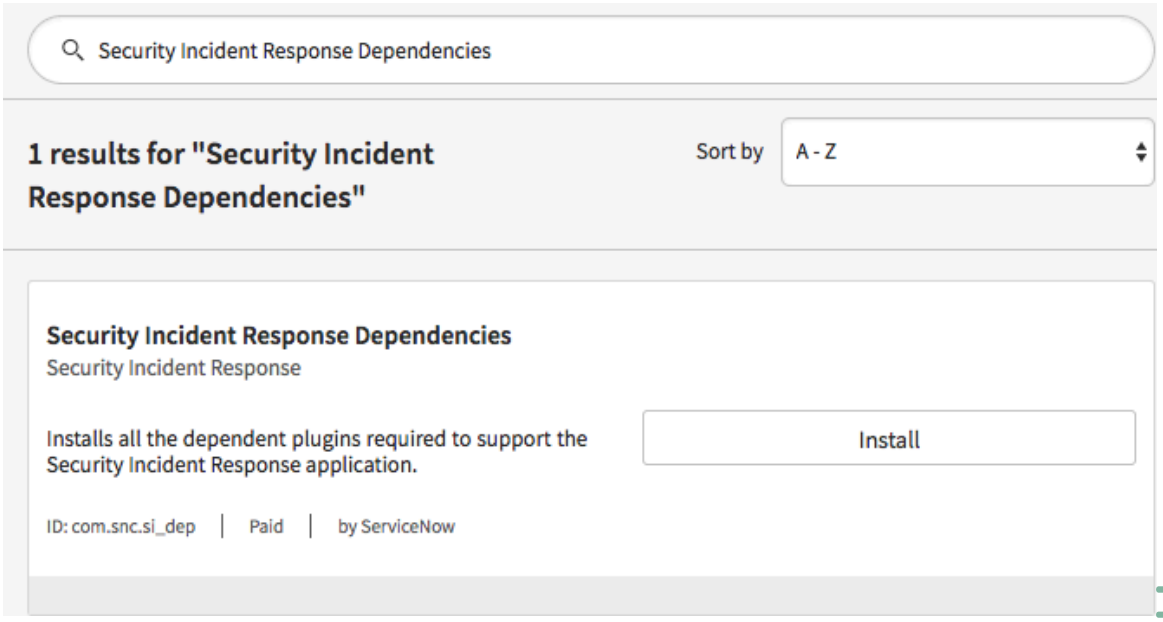
À partir d'Orlando, les modules d'extension de dépendance sont automatiquement activés lorsque vous activez une application principale. Par exemple, lorsque vous activez l'application Gestion de l'audit , le module d'extension Audit Management Dependencies est également activé.

**Important**Les informations contenues dans la note précédente ne s'appliquent pas à la Gestion des risques du fournisseur demande. Si vous activez Gestion des risques du fournisseur, passez à l'étape suivante. Si vous activez l'une des autres GRC applications, les étapes 2 à 5 sont facultatives.

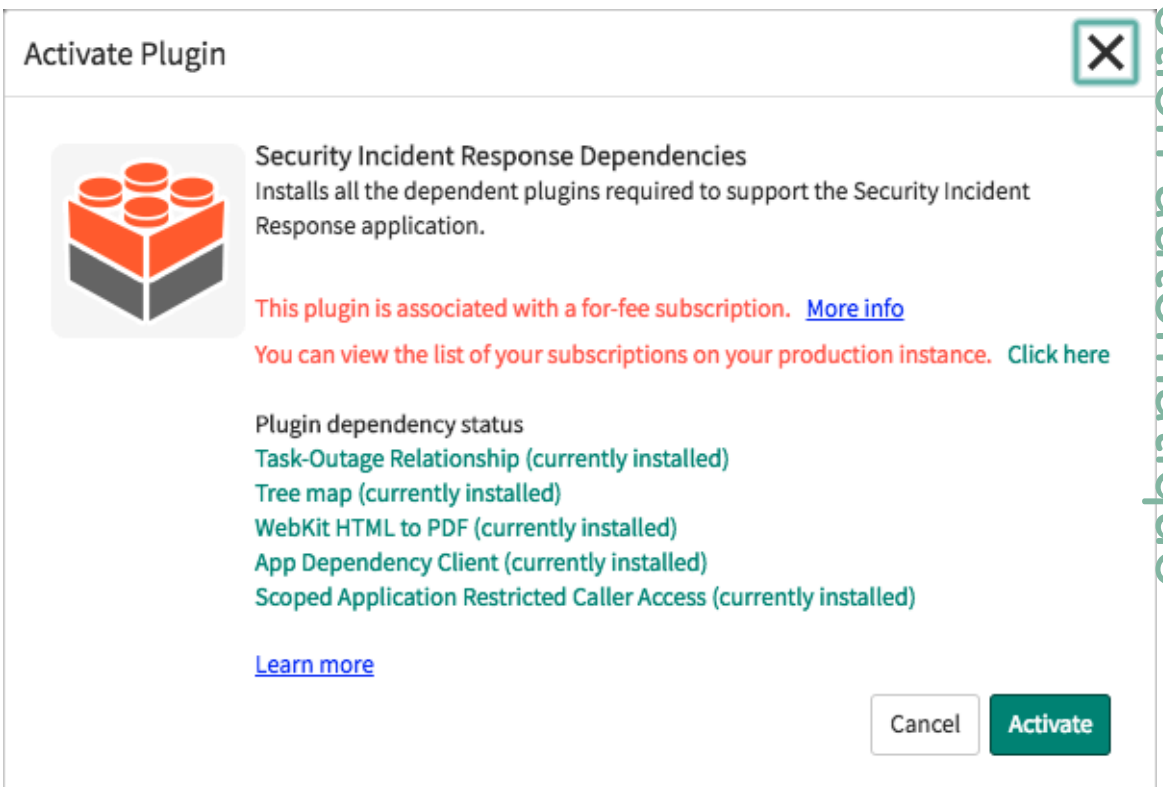
2. Recherchez le module d'extension des dépendances pour l'application que vous souhaitez activer.
   Par exemple, si vous activez Réponse aux incidents de sécurité, localisez le module d'extension Réponse aux incidents de sécurité Dependencies.

Traduction automatique

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




3. Cliquez sur **Installer**.
   La boîte de dialogue Activer le module d'extension s'affiche.




4. Dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension, cliquez sur **Activer**.
5. Lorsque l'activation est terminée, cliquez sur **Fermer et recharger le formulaire**.
6. Localisez le produit de base que vous activez.
7. Si vous souhaitez charger des données de démonstration, cochez la case **Charger les données de démonstration** .
8. Cliquez sur **Installer**.

Traduction automatique

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

Votre application est automatiquement installée sur votre instance.

**Remarque :**
Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration** , les données de démonstration ne peuvent pas être installées ultérieurement à partir d'Application **Manager** . Pour plus d'informations sur l'installation ou la réinstallation de données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Solution de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée [KB0722909] dans la base de HI connaissances.

## Installer GRC les packs de contenu et les intégrations

Toutes les ServiceNow intégrations sont disponibles sur le ServiceNow Store. Les applications principales, telles que Gestion de la politique et de la conformité, sont visibles dans l'onglet **Produits ServiceNow** de la boutique. Le pack de contenu et les modules complémentaires d'intégration sont visibles dans l'onglet **Applications certifiées** .

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

L'installation de Sore nécessite un Now Support compte et une autorisation pour demander des applications pour les instances considérées.

### Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application que vous souhaitez installer, puis cliquez sur **Installer**.
   - Si vous installez l'application sur une instance de sous-production, l'application s'installe sur l'instance.
   - Si vous installez l'application sur une instance de production et que vous disposez d'une licence valide (c'est-à-dire que vous avez l'autorisation sur l'application), l'application s'installe sur l'instance.
   - Si vous installez l'application sur une instance de production et que vous ne disposez pas d'une licence valide, un message s'affiche. Procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Rechercher dans le magasin** pour ouvrir le ServiceNow Storefichier .

   b. Localisez l'application et cliquez sur sa vignette.

   c. Cliquez sur **Obtenir** et saisissez vos informations d'identification Now Support.

   d. Cliquez sur **Demander l'installation**.

   **Remarque :**
   Pour les applications de stockage développées par ServiceNow, le bouton **Accéder** s'affiche.

   e. Cliquez sur **Demander**.
   Saisissez le nom de l'instance et un motif de la demande, puis cliquez sur **Demander**. Vous recevez un e-mail contenant des instructions d'installation détaillées.

   f. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
   La liste des applications disponibles pour l'installation s'affiche.

Traduction automatique

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

g. Cliquez sur **Installer**.
Localisez l'application, sélectionnez-la et cliquez sur **Installer**. Votre application est automatiquement installée sur votre instance.

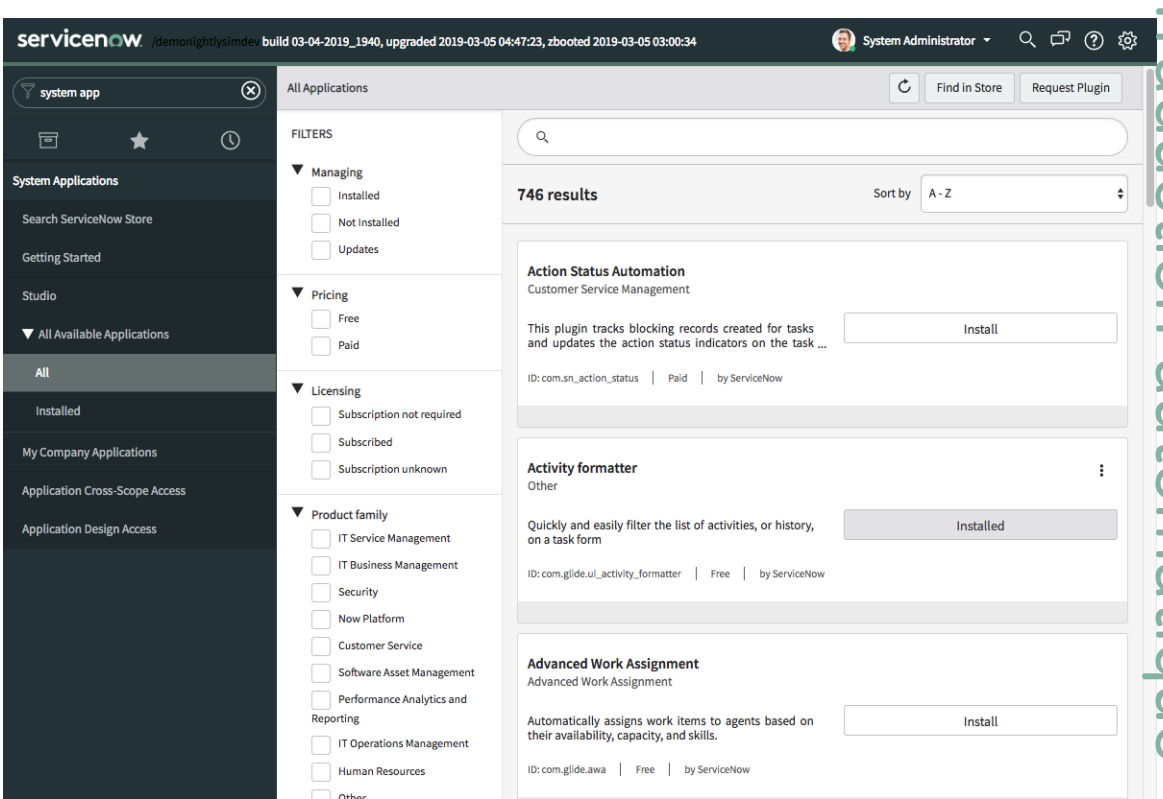
## Mettre à jour une GRC application précédemment téléchargée à partir de ServiceNow Store

Si vous avez déjà téléchargé une application à partir du ServiceNow Store et qu'une nouvelle version est disponible, vous pouvez la mettre à jour dans votre instance.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Procédure

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




2. Recherchez l'application que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sélectionnez la version vers laquelle vous souhaitez effectuer la mise à jour, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
Votre application est automatiquement mise à jour sur votre instance.

## Mettre à niveau votre instance vers la prochaine version de famille GRC

Si vous utilisez actuellement une version de famille (London par exemple) et que vous souhaitez effectuer une mise à niveau vers la version suivante, il n'est pas nécessaire d'acquérir les applications à partir du ServiceNow Storefichier . L'application est

Traduction automatique

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

automatiquement mise à jour lorsque la plateforme est mise à jour vers la version minimale requise.

# Gestion de l'audit

L'application ServiceNow® Gestion de l'audit comprend un ensemble d'activités liées à la planification des missions d'audit, à l'exécution des missions et à la communication des résultats au comité d'audit et au conseil d'administration. Les rapports d'engagement garantissent aux principales parties prenantes que la stratégie de gestion des risques et de la conformité de l'organisation est efficace.

## Espace de travail d'audit

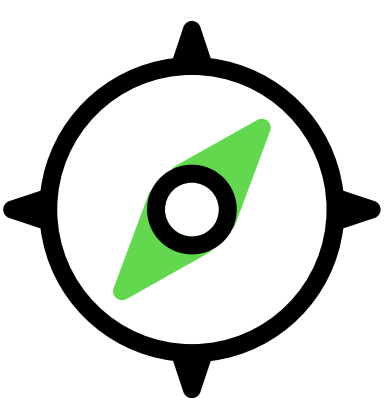
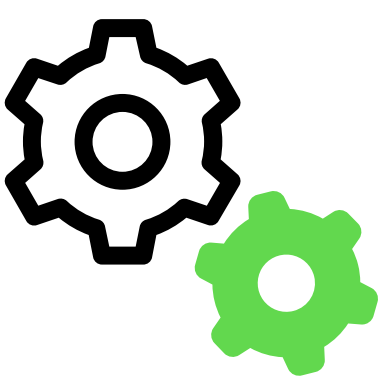
À partir de la version 13.0.2, deux interfaces sont disponibles pour les utilisateurs d'Audit Management. Il s'agit du modèle classique et de l'espace de travail d'audit. L'espace de travail d'audit offre une vue à volet unique permettant aux superviseurs d'audit et aux auditeurs de visualiser la chronologie et l'état globaux de l'audit, de suivre le budget et les ressources pour l'engagement et de surveiller les tests de contrôle et la progression des tâches d'audit. Pour plus d'informations sur le nouvel espace de travail, reportez-vous à la section Espace de travail des risques.

## Demander des applications dans l'App Store

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

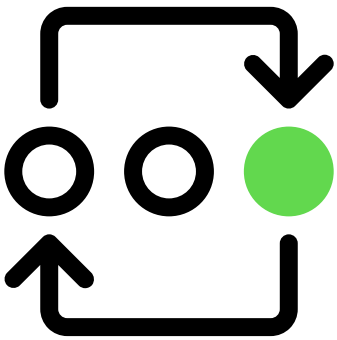
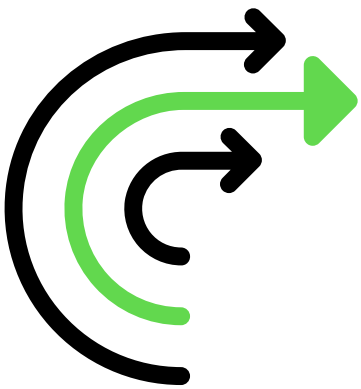
Le GRCproduit : Gestion de l'audit vous permet de planifier des audits internes, d'effectuer une planification des ressources et des engagements de champ d'application. Vous pouvez également mener des activités d'audit, examiner les résultats de la surveillance continue et signaler les résultats.

## Premiers pas

| Explorer | Configurer | **Utiliser** |
|---|---|---|
|  |  | |
| Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Gestion de l'audit | Configurer la liste de vérification à implémenter Gestion de l'audit | Utiliser pour les tâches d'audit Espace de travail d'audit |

Traduction automatique

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

| Gérer | Intégrer | Analyse et génération de rapports |
| --- | --- | --- |
| |  |  |
| Plans d’audit avec Gestion de l'audit | Carte de pointage Gestion permettant de suivre le temps pris pour l’engagement et les tâches d’audit | Signaler les résultats d’audit et les répartitions de l’engagement |

### Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le GRC communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

## Explorer Gestion de l'audit

automatise Gestion de l'audit les flux de travail des équipes d’audit interne, optimise les ressources et la productivité, et élimine les résultats d’audit récurrents. Gestion de l'audit utilise les données de conformité et de risque pour définir le périmètre, planifier et classer par ordre de priorité les missions d’audit. L’examen continu des politiques et procédures, des risques et des défaillances des contrôles permet de résoudre les problèmes avant qu’ils ne deviennent des échecs d’audit.

### Gestion de l'audit utilisateurs

Commissaires aux comptes (un organisme indépendant, généralement sous l’autorité du conseil d’administration).

### Activités clés pour Gestion de l'audit

Les vérificateurs sont responsables de ce qui suit :

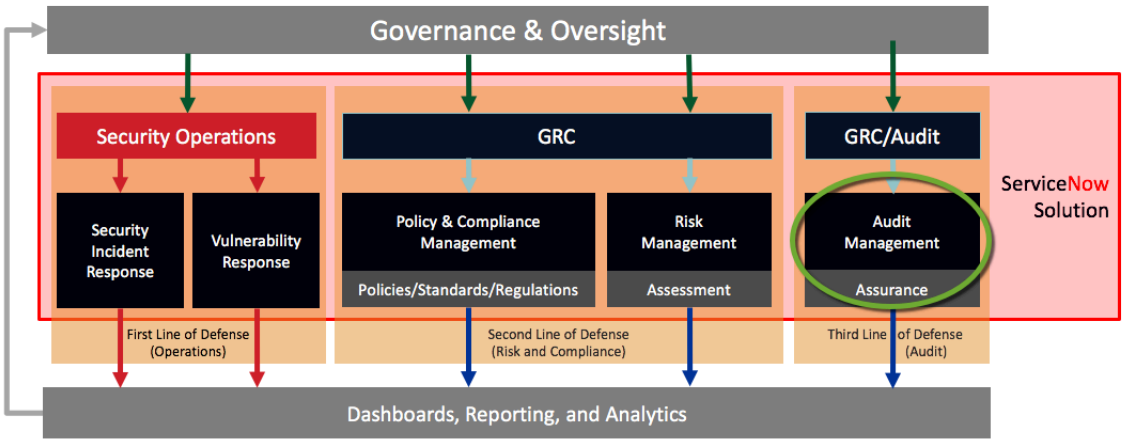
- Examiner les politiques et les procédures
- Examiner les risques
- Examiner la conception des contrôles
- Examiner la conception des tests de contrôle
- Examiner les résultats des tests de contrôle
- Tester les contrôles
- Observations relatives aux problèmes

Traduction automatique

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

## Gestion de l'audit et la plateforme ServiceNow

### Audit Management et Now Platform




**Remarque :**
Pour plus d'informations sur la nomenclature des applications GRC et la terminologie du secteur, reportez-vous à la section GRC Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur.

## Configurer Gestion de l'audit

Suivez les étapes de la liste de vérification de l'application GRC Gestion de l'audit pour télécharger à Gestion de l'audit partir du ServiceNow Store et le préparer pour le fonctionnement. Des étapes de configuration obligatoires et facultatives, ainsi qu'une liste de vérification d'implémentation, sont fournies pour simplifier la configuration.

Le déroulement des étapes obligatoires de la liste de vérification est le suivant :

Traduction automatique

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

servicenow

### Étapes d'implémentation d'Audit Management

## Liste de vérification de configuration pour l'application GRC Gestion de l'audit

Cette liste de vérification comprend les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration optionnelles sont également incluses pour améliorer Gestion de l'audit les fonctionnalités.

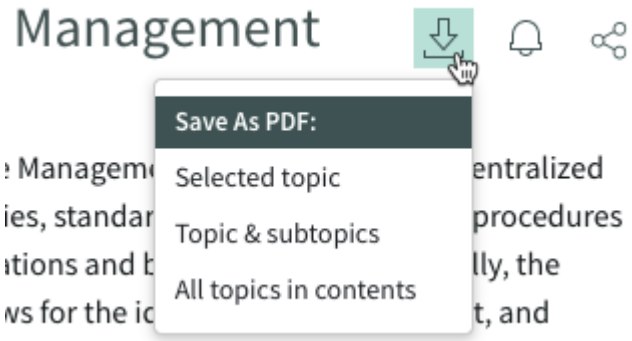
**Avant de commencer**
Rôle requis : administrateur

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

Traduction automatique

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

Pour générer un PDF, cliquez sur l’icône Enregistrer au format PDF (




) en haut de la rubrique.

### Procédure

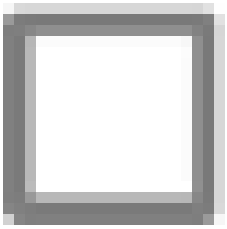
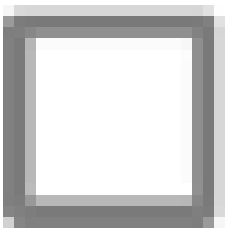
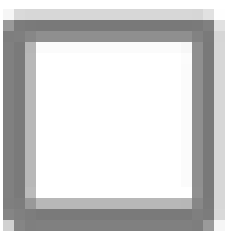
Cliquez sur la **rubrique sélectionnée**.

**Liste de vérification de l'application Gestion de l'audit**

| Élément | Description |
|---|---|
| | En tant qu’administrateur d’audit ou gestionnaire d’audit, créez des engagements pour gérer les informations d’audit et incluez des entités, des contrôles et des tests de contrôle pertinents pour l’audit. Pour plus de détails, voir Créer un engagement. |
| | En tant qu’administrateur d’audit ou gestionnaire d’audit, après avoir créé des engagements, définissez les entités concernées par l’engagement d’audit. Pour plus de détails, voir Ajouter des entités à un champ d’application d’engagement. |
| | Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d’audit créent des tests de contrôle qui s’exécutent périodiquement et fournissent des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé. Pour plus de détails, voir Créer un test de contrôle à partir d’un engagement. Vous pouvez également générer automatiquement des tests de contrôle. Pour plus d’informations, voir Générer automatiquement des tests de contrôle à partir d’un engagement |
| | Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d’audit créent des activités qui explorent et fournissent des preuves documentées de son bon fonctionnement. Pour plus de détails, voir Créer une activité de tâche d’audit. |

Traduction automatique

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

| Élément | Description |
| --- | --- |
|  | Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des entretiens avec les propriétaires de contrôle pour discuter et fournir des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé. Pour plus d'informations, voir Créer une interview |
|  | Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des procédures pas à pas qui sont effectuées pour observer et fournir des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une procédure pas à pas. |
|  | En tant que gestionnaire d'audit, générez un rapport d'audit qui résume les conclusions d'une mission afin que les conclusions du rapport puissent être communiquées aux dirigeants. Pour plus d'informations, voir Générer un rapport d'audit à partir d'un engagement |

## Télécharger Gestion de l'audit

Avant d'exécuter GRC: Gestion de l'audit (com.sn_audit) dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

## Tests de démarrage rapide pour Gestion de l'audit

Valider cela : Gestion de l'audit fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que GRCl'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

## GRC Gestion de l'audit

GRC : les tests de démarrage rapide pour Gestion de l'audit nécessitent l'activation du module d'extension GRC Gestion de l'audit (com.sn_audit) et le chargement des données de démonstration.

### GRC : suite de tests Gestion de l'audit

| Test | Description | Version |
| --- | --- | --- |
| GRC : créer un engagement d'audit et générer une tâche d'audit | Valide la création de l'engagement d'audit et associe les entités pour | Paris |

Traduction automatique

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

## GRC : suite de tests Gestion de l'audit (suite)

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| | générer des contrôles et des plans de test. Génère une tâche d'audit qui est associée à un plan de tests. | |
| GRC : créer et traiter un jalon | Créez un jalon dans un engagement. Notez que la date d'échéance ne peut pas être dans le passé et que la date d'achèvement ne peut pas être située dans le futur. De plus, pour un jalon à l'état ouvert, le pourcentage d'achèvement est de 0, ce qui change en fonction du changement d'état du jalon. | Paris |
| GRC : déploiement du plan de ressource et de coût | Créez un plan d'audit et associez-lui un engagement. Lors de l'ajout d'un plan de coût et d'un plan de ressource à cet engagement, notez que ces coûts sont déployés sur le plan. Toutes les modifications apportées à ces coûts dans l'engagement sont reflétées dans le plan. | Paris |
| GRC : créer un projet d'engagement manuel et automatique | Lors d'un engagement à l'état Validé, une fois que l'action d'interface utilisateur Activer la planification avancée est effectuée, un projet d'engagement est créé et lorsque l'état d'un engagement associé à un plan d'audit doté de « Fonctionnalités de planification avancées » est défini sur Validé, un projet d'engagement est créé automatiquement. | Paris |
| GRC : unité auditable avec évaluation détaillée des risques | Créez une unité auditable avec la méthode « Évaluation détaillée des risques » et demandez l'évaluation de l'évaluation des risques en ajoutant l'évaluateur. Une fois que celui-ci a répondu | Paris |

Traduction automatique

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

**GRC : suite de tests Gestion de l'audit (suite)**

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| | et marqué l'évaluation comme terminée après avoir effectué l'évaluation de contrôle et l'évaluation résiduelle, les champs d'évaluation des risques doivent être mis à jour automatiquement. | |

Pour en savoir plus sur Audit Management, reportez-vous à Gestion de l'audit.

**Information associée**

Tests de démarrage rapide

## Liste de vérification de configuration pour l'application GRC Advanced Audit

Complétez la liste de vérification qui comprend les tâches de configuration requises à effectuer dans votre Now Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

### Procédure

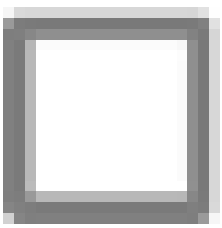
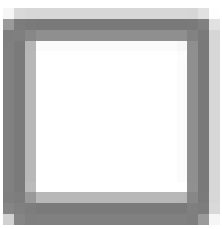
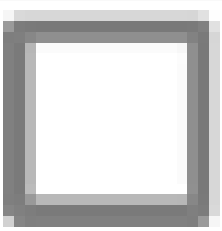
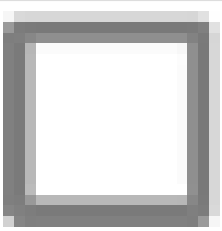
1. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône Enregistrer au format PDF (icône en haut de la rubrique.
2. Cliquez sur la **rubrique sélectionnée**.

**Liste de vérification de l'application Gestion de l'audit**

| Élément | Description |
|---|---|
| ☐ | En tant que gestionnaire d'audit et chef de projet informatique, créez un plan d'audit pour gérer différents types d'audits de manière périodique et regrouper les engagements de manière logique. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un plan d'audit |
| ☐ | En tant qu'utilisateur d'audit ou gestionnaire d'audit, créez des unités auditables avec des entités telles que des unités business, des départements, des fournisseurs, des produits, des processus business, des applications d'entreprise, des emplacements, des documents de référence et des politiques pour effectuer des évaluations des risques sur les unités auditables. Pour plus d'informations, voir Créer une unité vérifiable |
| ☐ | En tant que gestionnaire d'audit, utilisez les options de planification avancées pour créer un engagement qui crée automatiquement un projet d'engagement. Pour plus d'informations, voir Créer un engagement avec la planification avancée |
| ☐ | En tant que gestionnaire d'audit, créez des jalons qui peuvent être utilisés pour suivre la progression d'un engagement. |

Traduction automatique

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

| Élément | Description |
| --- | --- |
| | Après avoir créé des jalons pour un engagement, vous pouvez également ajouter des tâches d'audit au jalon et suivre ces tâches en tant que jalons. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un jalon de l'engagement |
|  | En tant qu'utilisateur des ressources, vous pouvez créer un plan de ressources à partir de l'application Gestion des ressources pour n'importe quelle tâche telle qu'une demande, un projet, une tâche de projet, un incident, un problème ou un changement. Vous pouvez modifier et ajuster le plan jusqu'à ce que vous le soumettiez pour approbation. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer un plan de ressource |
|  | En tant que chef de projet informatique, créez un plan de coûts pour spécifier le coût unitaire d'un type de coût pour une période fiscale. Les plans de coûts des projets capturent les coûts des projets. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer un plan de coûts |
|  | Les observations d'audit sont le résultat d'un audit. En tant que partie importante du rapport d'audit, les observations d'audit représentent les résultats d'examens, d'analyses, d'entrevues et de discussions. Pour en savoir plus, reportez-vous à Observations d'audit |
|  | En tant qu'utilisateur d'audit, demandez des preuves. La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives lors d'un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité ont besoin de ces documents dès la première ligne de défense. Pour en savoir plus, reportez-vous à Demander des preuves pour l'audit |

## Utiliser Gestion de l'audit

Le champ d'application de la gestion de l'audit comprend l'automatisation des flux de travail des équipes d'audit interne, l'optimisation des ressources et de la productivité, ainsi que l'élimination des résultats d'audit récurrents.

Les objectifs de la gestion de l'audit sont les suivants :

- S'assurer que les risques sont correctement identifiés et quantifiés
- S'assurer que les contrôles sont conçus de manière à réduire efficacement les risques identifiés
- Veiller à ce que l'efficacité opérationnelle des contrôles soit correctement surveillée
- S'assurer que les lacunes de contrôle sont identifiées et corrigées

### Créer un modèle de rapport d'audit au format classique

Créez un modèle de rapport d'audit pour générer un rapport d'audit. Si vous êtes développeur d'audit, vous pouvez utiliser le format HTML, Script ou XML pour créer un

Traduction automatique

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

modèle de rapport d'audit. Vous pouvez ensuite utiliser le modèle de rapport d'audit pour afficher les données dans un rapport d'audit.

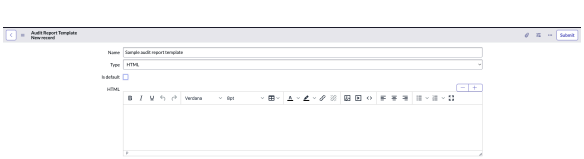
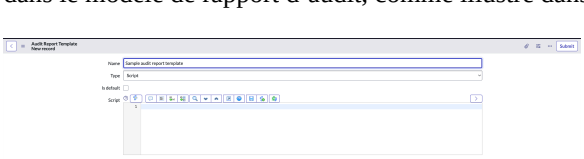
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.developer

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Administration** > **Modèles de rapports d'audit**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de modèle de rapport d'audit

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle de rapport d'audit. |
| Type | Type du modèle de rapport d'audit. Options disponibles :<br>○ **Script**<br>○ **HTML**<br>○ **XML**<br>Vous pouvez utiliser ces formats pour générer le modèle de rapport d'audit. Ces modèles sont utilisés dans les rapports d'audit pour afficher les données au format HTML, Script ou XML. |
| Est par défaut | Option qui indique que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances. |
| HTML | Code HTML. Lorsque vous sélectionnez l'option **HTML** , vous pouvez ajouter le code HTML dans le modèle de rapport d'audit comme illustré dans l'exemple suivant :<br>  |
| Script | Code de script. Lorsque vous sélectionnez l'option **Script** , vous pouvez ajouter le code Script dans le modèle de rapport d'audit, comme illustré dans l'exemple suivant :<br>  |
| XML | Code XML. Lorsque vous sélectionnez l'option **XML** , vous pouvez ajouter le code XML dans votre modèle de rapport d'audit, comme illustré dans l'exemple suivant :<br> |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Le modèle de rapport d'audit est affiché dans la vue de liste, comme illustré dans l'exemple suivant :

Vous pouvez utiliser le modèle de rapport d'audit pour afficher les données selon le format défini dans un rapport d'audit.

## Gérer les modèles de tests et les plans de tests

Une mission d'audit peut comprendre des activités de test de contrôle au cours desquelles les contrôles sont évalués en fonction de leur conception et de leur efficacité opérationnelle.

## Modèles de tests et plans de tests

Pour effectuer des tests de contrôle, avant le début d'une mission, les gestionnaires d'audit créent des plans de tests pour les contrôles concernés. Les gestionnaires d'audit peuvent utiliser des modèles de tests pour créer plusieurs plans de tests pour des contrôles similaires à la fois.

Pendant l'état **Valider** d'un engagement d'audit, les plans de tests associés aux contrôles dans le champ d'application de l'engagement sont automatiquement associés à l'engagement. Les gestionnaires d'audit peuvent générer des tests de contrôle à partir de ces plans de tests associés et créer des tests de contrôle individuels si nécessaire.

### Créer un modèle de test

Les modèles de tests permettent aux gestionnaires d'audit de créer rapidement de nombreux plans de tests en utilisant en grande partie les mêmes critères de test.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin, sn_audit.manager ou sn_audit.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de tests**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de modèle de test**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Durée | Durée du test. |
| Description brève | Une description brève et générale du modèle de test. |
| Test de conception* | |
| Attentes de conception | Attentes quant à la façon dont un contrôle est conçu. |
| Procédures d'évaluation de la conception | Documentez comment évaluer si un contrôle est correctement conçu. |
| Test de fonctionnement* | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Attentes de l'opération | Attentes quant au fonctionnement d’un contrôle. |
| Procédures d'évaluation de l'opération | Documenter comment évaluer si un contrôle fonctionne correctement |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Associer un modèle de test à un objectif de contrôle

Les propriétaires d’audit peuvent créer des modèles de test de contrôle génériques pour un objectif de contrôle, évitant ainsi la création de plans de test de contrôle individuels pour chaque contrôle.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de tests**.
2. Ouvrez l’enregistrement du modèle de test.
3. Sélectionnez un objectif de contrôle et cliquez sur **Mettre à jour**.

### Créer un plan de tests d’audit

Les plans de test peuvent être créés à partir de zéro ou basés sur des modèles de test et décrivent comment une fonctionnalité doit être testée.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user, sn_audit.external_auditor

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Test de l'audit** > **Plans de tests**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de modèle de test

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d’identification unique. |
| Contrôle | Contrôle couvert par ce plan de tests.<br>**Remarque :** Ce champ n’est visible que lorsque le module d’extension Gestion de la politique et de la conformité est activé. |
| Modèle de test | Modèle de test associé. |
| Durée | Durée prévue du test. |
| Nom | Description brève et générale du plan de tests. |
| Test de la conception | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Attentes de conception | Attentes quant à la façon dont un contrôle est conçu. |
| Procédures d'évaluation de la conception | Document qui montre comment évaluer si un contrôle est correctement conçu. |
| Test de l'opération | |
| Attentes de l'opération | Attentes quant au fonctionnement d'un contrôle. |
| Procédures d'évaluation de l'opération | Document qui montre comment évaluer si un contrôle fonctionne correctement. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer plusieurs plans de tests à partir d'un modèle de test

Si GRC: Gestion de la politique et de la conformité est installé, un modèle de test permet de créer des plans de tests pour tous les contrôles associés à l'objectif de contrôle du plan de test.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager ou sn_audit.admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de tests**.
2. Sélectionnez le modèle de test à partir duquel générer des plans de test.
3. Cliquez sur le lien **connexe Créer des plans de tests pour tous les contrôles** .

> **Remarque :**
> Ce lien n'est visible que si des contrôles associés à l'objectif de contrôle du plan de tests n'ont pas encore eu de plan de tests généré à partir du modèle de test actuel.

## Gérer les engagements

Le processus de mission d'audit comprend l'élaboration, la planification, la définition de la portée et la réalisation des missions, ainsi que la production de rapports sur les constatations de la mission.

## Processus d'engagement

Le processus de mission d'audit du système de base comprend des étapes pour la définition du champ d'application, la validation, la conduite et l'approbation des résultats de la mission. Il contient également des étapes pour le suivi des tâches et des problèmes d'audit ouverts et, enfin, pour clôturer la mission d'audit.

### États du processus d'engagement

| État | Description |
|---|---|
| Périmètre | Pendant l'état **Périmètre** , les gestionnaires d'audit définissent les entités impliquées dans l'engagement d'audit. Par exemple, dans le cadre d'un audit financier, il est possible d'inclure tous les services d'entreprise sur lesquels s'appuie le service financier et le service financier lui-même. |

Traduction automatique

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

**États du processus d'engagement (suite)**

| État | Description |
|---|---|
| | Consultez Ajouter des entités à un champ d'application d'engagement. |
| Valider | Une fois qu'un engagement est passé à l'état **Valider** , tous les risques, contrôles et plans de tests associés aux entités dans le périmètre de l'engagement sont associés à l'audit. Les résultats d'indicateurs qui ont été recueillis pendant la période d'audit de la mission seront également associés à l'audit. Les gestionnaires d'audit peuvent examiner les risques, les contrôles, les plans de tests et les résultats des indicateurs, et mettre à jour le champ d'application de l'engagement, si nécessaire. Les gestionnaires d'audit peuvent également commencer à créer et à planifier des tâches d'audit pour l'engagement.<br><br>Pour faire passer un engagement à l'état **Valider** , cliquez sur **Valider** sur n'importe quel engagement actuellement à l'état **Champ d'application** . |
| Terrain | Les auditeurs terminent les tâches d'audit qui leur sont affectées pendant l'état **Travail sur le terrain** . Ces tâches comprennent des tests de contrôle, des entretiens, des procédures pas à pas et d'autres activités. Les problèmes détectés pendant les tests de contrôle sont associés à l'engagement. Les auditeurs peuvent également créer des problèmes généraux associés à l'engagement. Les gestionnaires d'audit peuvent créer des tâches d'audit supplémentaires selon les besoins. Lorsque l'audit est effectué, les gestionnaires d'audit précisent le résultat de la mission, s'il est satisfaisant, adéquat ou inadéquat, et fournissent des détails sur leur opinion.<br><br>Pour faire passer un engagement à l'état Travail sur le **terrain** , cliquez sur **Passer au Travail sur le terrain pour n'importe** quel engagement actuellement à l'état **Valider** .<br><br>Consultez Gestion des tâches d'audit. |
| En attente d'approbation | Pendant l'état « En attente d'approbation », les approbateurs spécifiés dans le champ **Approbateurs** de la mission examinent les résultats des tâches d'audit effectuées et les problèmes qui ont été créés. Après avoir examiné les résultats des engagements, les approbateurs approuvent ou rejettent l'engagement.<br><br>Pour faire passer un engagement à l'état **En attente d'approbation** , cliquez sur **Demander l'approbation** de tout engagement actuellement à l'état Travail sur le **terrain** .<br><br>Consultez Approuver ou rejeter un engagement. |
| Suivi | Une fois qu'un engagement a été approuvé, s'il reste des tâches, des problèmes ou des jalons ouverts, en cas d'audit avancé GRC associé à l'engagement, l'engagement passe automatiquement à l'état **Suivi** . Au cours de cette étape, les auditeurs doivent clôturer tous les problèmes, tâches et jalons restants avant que la mission ne soit marquée comme terminée. |
| Fermé | Les engagements passent à l'état « Fermé » dans l'une des trois conditions suivantes : |

Traduction automatique

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

**États du processus d'engagement (suite)**

| État | Description |
|---|---|
| | • L'engagement est fermé comme étant incomplet pendant les états **Champ d'application**, **Valider** ou **Travail sur le terrain** .<br>• Il n'existe aucune tâche, aucun problème ni aucun jalon d'audit ouverts après l'approbation de l'engagement. Dans ce cas, l'engagement passe automatiquement de l'état En **attente d'approbation** à l'état **Fermé** .<br>• Toutes les tâches de suivi, les problèmes et les jalons sont fermés. Dans ce cas, l'engagement passe automatiquement de l'état **Suivi** à l'état **Fermé** . |

### Gestion des tâches d'audit

Les tâches d'audit sont effectuées tout au long d'une mission et fournissent des preuves documentées que l'organisation se conforme aux réglementations externes et aux politiques internes.

Lorsque des tâches d'audit sont créées ou réaffectées, une notification est envoyée à l'utilisateur affecté. Une notification est également envoyée lorsque la tâche atteint 75 % de sa durée prévue.

### Créer un engagement

Les gestionnaires d'audit créent des engagements pour gérer les informations d'audit et collecter les entités, les contrôles et les tests de contrôle pertinents pour l'audit.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

**Remarque :**
Pour en savoir plus sur les engagements, reportez-vous à Gérer les engagements.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur la définition d'un contrôle et d'un objectif de contrôle, consultez :

- Créer un contrôle
- Créer un objectif de contrôle

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Engagement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Un numéro d'identification unique. |
| État | ○ Périmètre<br>○ Valider et planifier<br>○ Terrain<br>○ En attente d'approbation |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Suivi<br>○ Fermé |
| Nom | Nom de l'engagement. |
| Type | Type d’engagement. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Aucun<br>○ Audit interne<br>○ Audit externe<br>○ Audit SOX<br>○ Audit informatique<br>○ Audit financier<br>○ Audit de conformité<br>○ Audit de certification<br>○ Audit règlementaire<br>○ Audit opérationnel<br>○ Audit continu<br>○ Audit du fournisseur<br>○ Audit du client<br>○ Audit du magasin<br>○ Audit de la qualité<br>○ Audit du projet |
| Terminé (%) | Nombre qui représente le pourcentage de l’engagement qui a été terminé. |
| Affecté à | Utilisateur affecté à l’engagement. |
| Auditeurs | Des auditeurs ont été affectés à la mission. |
| Approbateurs | Approbateurs affectés à l’engagement. |
| Description | Description générale de l’engagement. |
| Objectifs | Objectifs énoncés de l’engagement. |
| Calendrier | |
| Début de l'engagement prévu | Date de début estimée de l'engagement. |
| Débuts de l'engagement | Choix pour déterminer automatiquement la date de début de l’engagement. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Périmètre<br>○ Validation<br>○ Terrain |
| Début réel de l’engagement | Date réelle de début de l’engagement. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Fin de l'engagement prévue | Date de fin estimée de l’engagement. |
| Fins de l'engagement | Choix pour déterminer automatiquement la date de début de l’engagement. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Suivi<br>○ Fermé |
| Fin réelle de l'engagement | Date réelle à laquelle l’engagement prend fin. |
| Début prévu du travail sur le terrain | Date de début estimée du travail sur le terrain. |
| Fin planifiée du travail sur le terrain | Date de fin planifiée initialement définie dans l’engagement.<br>**Remarque :** Ce champ définit la valeur comme un jour plus la date de début prévue pour le travail sur le terrain par défaut. |
| Durée prévue du travail sur le terrain | Nombre de jours et d’heures planifiés pour le travail sur le terrain. La durée et la date de début prévue du travail sur le terrain sont utilisées pour calculer la date de fin prévue. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est rempli avec la plus longue durée prévue des tâches d’audit. |
| Début réel de travail sur le terrain | Date de début réelle du travail sur le terrain. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est rempli avec la date de début réelle la plus précoce des tâches d’audit. |
| Fin réelle de travail sur le terrain | Date de fin réelle du travail sur le terrain. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est rempli avec la dernière date de fin réelle des tâches d’audit. |
| Durée réelle du travail sur le terrain | Date de début et date de fin de la durée du travail sur le terrain. |
| Résultats | |
| Résultat | ○ Satisfaisant<br>○ Adéquat<br>○ Inadéquat |
| Avis | Justification du résultat sélectionné. |
| Rapport | |
| Base de connaissances | Base de connaissances à utiliser. |
| Modèle de rapport | Modèle à utiliser pour générer l’article de la base de connaissances signalant les résultats de l’engagement. |
| Article de la base de connaissances | Article de la base de connaissances récemment généré contenant les résultats de l’engagement |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires visibles par les clients. |
| Notes de travail | Commentaires visibles par le gestionnaire d'audit de l'administrateur. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs affectés ou les groupes d'utilisateurs peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

3. Sélectionnez **Soumettre**.

### Générer un rapport d'audit à partir d'un engagement

Générer un rapport d'audit et gérer différentes versions des rapports d'audit à partir d'un engagement à l'état Suivi.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un engagement est à l'état **Suivi** , le responsable de l'audit peut générer un rapport d'audit. Un rapport d'audit est représenté sous la forme d'un article de la base de connaissances. Une fois qu'un rapport d'audit est généré, une version incrémentée du rapport est créée à la place d'un nouveau rapport ou d'un article de la base de connaissances. Une fois que vous avez apporté des modifications majeures à un rapport d'audit et publié le rapport, une nouvelle version majeure du rapport est créée.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour lequel vous souhaitez générer un rapport d'audit.
3. Cliquez sur l'onglet **Rapport** .
   a. Dans le champ **Base de connaissances** , sélectionnez la base de connaissances.
   b. Dans le champ **Modèle de rapport** , sélectionnez le modèle.
4. Cliquez sur **Générer un rapport**.
5. Pour publier l'article de la base de connaissances sans apporter de modifications, cliquez sur **Publier**
6. Pour modifier l'article de la base de connaissances, cliquez sur **Modifier**.
   La page Article de la base de connaissances s'affiche avec l'état de l'article de la base de connaissances sur **Brouillon** et une version mineure de l'article est créée.
7. Modifiez l'article de la base de connaissances si nécessaire, puis cliquez sur **Publier**.

Traduction automatique

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

### Résultats
La version incrémentée du rapport apparaît dans le champ Article de la **base de connaissances** de l'onglet **Rapport** .

## Créer un engagement à partir d'un engagement précédent

Les responsables d'audit peuvent créer des missions à partir de missions précédentes afin de réduire la nécessité de redéfinir le périmètre, les auditeurs et les approbateurs pour des missions similaires menées tout au long de l'année.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagement** > **Tous les engagements**.
2. Si nécessaire, effacez les critères de filtre de recherche.
3. Ouvrez l'engagement à partir duquel effectuer la copie.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de l'engagement, puis cliquez sur **Copier l'engagement**.

## Créer un test de contrôle à partir d'un engagement

Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des tests de contrôle qui s'exécutent périodiquement et fournissent des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour la tâche d'audit que vous souhaitez créer.
   Affectez des tâches d'audit à un engagement dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
   - En attente d'approbation
3. Dans la liste connexe **des tâches d'audit** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'intercepteur de tâches d'audit, cliquez sur **Test de contrôle**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de test de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| État | ○ Ouvert<br>○ Travail en cours<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Fermé incomplet<br>○ Fermé ignoré |
| Société parente | Tâche d’audit parente. |
| Efficacité du contrôle | Efficacité du contrôle. |
| Affecté à | Utilisateur affecté à ce test de contrôle. |
| Problème | Problème lié à ce test de contrôle. |
| Plan de tests | Plan de tests associé à ce test de contrôle. |
| Description brève | Brève description du test de contrôle. |
| Calendrier | |
| Date de début prévue | Date prévue à laquelle le test de contrôle doit commencer. |
| Date de fin prévue | Date prévue à laquelle le test de contrôle doit se terminer. |
| Durée prévue | Durée prévue de ce test de contrôle. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l’activité et prend en compte le calendrier du test de contrôle. |
| Date de début de l'analyse | Date à laquelle ce test de contrôle a commencé. |
| Date de fin réelle | Date à laquelle ce test de contrôle a pris fin. |
| Durée réelle | Durée du test de contrôle du début du test de contrôle à la fermeture du test de contrôle. |
| Test de la conception | |
| Efficacité de la conception | ○ Effectif<br>○ Non effectif |
| Attentes de conception | Exigence de base à laquelle un contrôle doit satisfaire pour qu’il soit efficace. Cette opération permet de vérifier si le contrôle a été correctement conçu pour atteindre l’objectif du contrôle. |
| Procédures d'évaluation de la conception | Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l’objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception. |
| Résultats de la conception | Résultats des tests de la conception du contrôle sur la base de la procédure d’évaluation de la conception. |
| Test de l’opération | |
| Efficacité de l'exploitation | ○ Effectif<br>○ Non effectif |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Attentes de l'opération | Attentes qui doivent être satisfaites pour s’assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l’objectif de contrôle. |
| Procédures d'évaluation de l'opération | Étapes détaillées, pour réaliser les attentes de l’opération, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne correctement. |
| Résultats de l'opération | Résultats des tests de fonctionnement de la commande basés sur la procédure d’évaluation de l’opération. |
| Journal d'activité | |
| Notes de travail | Commentaires visibles par le gestionnaire d’audit. |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires visibles par les clients. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement.<br><br>Pour plus d’informations sur l’option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d’audit et de conformité. |

6. Cliquez sur **Envoyer**.

### Générer automatiquement des tests de contrôle à partir d’un engagement

Après avoir ajouté une entité à un engagement, vous pouvez générer automatiquement des tests de contrôle.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l’engagement pour lequel vous souhaitez générer des tests de contrôle.
3. Cliquez sur la liste connexe Plans de test.
4. Sélectionnez les plans de test pour lesquels vous souhaitez générer des tests de contrôle.
5. Cliquez sur **Générer les tests de contrôle**.

#### Résultats
Les tests de contrôle pour chaque plan de tests sont créés sous la liste connexe des tâches d’audit.

### Créer une activité de tâche d’audit

Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d’audit créent des activités qui explorent et fournissent des preuves documentées de son bon fonctionnement.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour la tâche d'audit que vous souhaitez créer.
   Affectez des tâches d'audit à un engagement dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
3. Dans la liste connexe **Tâches d'audit** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'intercepteur de tâches d'audit, cliquez sur **Activité**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Activité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| État | ○ Ouvert<br>○ Travail en cours<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet<br>○ Fermé ignoré |
| Société parente | Tâche d'audit parente. |
| Affecté à | Utilisateur affecté à cette activité. |
| Description brève | Brève description de l'activité. |
| Description | Explication détaillée de l'activité. |
| Calendrier | |
| Date de début prévue | Date prévue à laquelle l'activité doit commencer. |
| Date de fin prévue | Date de fin prévue de l'activité. |
| Durée prévue | Durée prévue de cette activité. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l'activité et prend en compte le calendrier de l'activité. |
| Date de début de l'analyse | Date à laquelle cette activité a débuté. |
| Date de fin réelle | Date à laquelle cette activité a pris fin. |
| Durée réelle | Durée réelle du projet, du début à la clôture du projet. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires visibles par les clients. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Notes de travail | Commentaires visibles par le gestionnaire d'audit et le gestionnaire d'audit. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

6. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer une interview

Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des entretiens avec les propriétaires de contrôle pour discuter et fournir des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour la tâche d'audit que vous souhaitez créer.
   Affectez des tâches d'audit à un engagement dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
   - En attente d'approbation
3. Dans la liste connexe **des tâches d'audit** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'intercepteur de tâches d'audit, cliquez sur **Entretien**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire d'entretien

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| État | ○ Ouvert<br>○ Travail en cours<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Fermé incomplet<br>○ Fermé ignoré |
| Société parente | Tâche d’audit parente. |
| Affecté à | Utilisateur affecté à cet entretien. |
| Description brève | Brève description de l’entretien. |
| Description | Explication détaillée de l’entretien. |
| Calendrier | |
| Date de début prévue | Date prévue pour le début de l’entrevue. |
| Date de fin prévue | Date prévue à laquelle l’entrevue doit se terminer. |
| Durée prévue | Durée prévue de cet entretien. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l’activité et prend en compte le calendrier de l’entretien. |
| Date de début de l'analyse | Date à laquelle cet entretien a commencé. |
| Date de fin réelle | Date à laquelle cet entretien a pris fin. |
| Durée réelle | Durée de l’entretien du début à la fin de l’entretien. |
| Affectation | |
| Contact principal | Utilisateur à contacter pour cet entretien. |
| Autres contacts | Autres utilisateurs à contacter pour cet entretien, si le contact principal n’est pas disponible. |
| Notes | Remarques supplémentaires sur les contacts d’entretien. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires visibles par les clients. |
| Notes de travail | Commentaires visibles par l’administrateur d’audit et le gestionnaire d’audit. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement.<br>Pour plus d’informations sur l’option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d’audit et de conformité. |

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

## Créer une procédure pas à pas

Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des visites guidées qui sont effectuées pour observer et fournir des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour la tâche d'audit que vous souhaitez créer.
   Affectez des tâches d'audit à un engagement dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
   - En attente d'approbation
3. Dans la liste connexe **des tâches d'audit** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'intercepteur de tâches d'audit, cliquez sur **Procédure pas à pas**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de procédure pas à pas

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| État | ○ Ouvert<br>○ Travail en cours<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet<br>○ Fermé ignoré |
| Société parente | Tâche d'audit parente. |
| Affecté à | Utilisateur affecté à cette procédure pas à pas. |
| Description brève | Brève description de la procédure pas à pas. |
| Description | Explication détaillée de la procédure pas à pas. |
| Calendrier | |
| Date de début prévue | Date prévue à laquelle la procédure pas à pas doit commencer. |
| Date de fin prévue | Date à laquelle la procédure pas à pas doit prendre fin. |
| Durée prévue | Durée prévue de cette procédure pas à pas. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l'activité et prend en compte le calendrier de visite pas à pas. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Date de début de l'analyse | Date à laquelle cette procédure pas à pas a commencé. |
| Date de fin réelle | Date à laquelle cette procédure pas à pas a pris fin. |
| Durée réelle | Durée de la procédure pas à pas du début à la fin. |
| Procédure pas à pas | |
| Contact principal | Utilisateur à contacter pour cette procédure pas à pas. |
| Autres contacts | Autres utilisateurs à contacter pour cette procédure pas à pas, si le contact principal n'est pas disponible. |
| Étapes d'exécution | Détaillez les activités à effectuer pendant la procédure pas à pas. |
| Explication | But prévu de la procédure pas à pas. |
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires que l'utilisateur qui effectue la procédure pas à pas doit connaître. |
| Résultats | Détails de ce qui s'est passé pendant la procédure pas à pas. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires visibles par les clients. |
| Notes de travail | Commentaires visibles par le gestionnaire d'audit et le gestionnaire d'audit. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

Traduction automatique

6. Cliquez sur **Envoyer**.

### Générer un article de la base de connaissances à partir d'un engagement

Les responsables d'audit peuvent générer un article de la base de connaissances qui résume les conclusions d'une mission afin que les conclusions du rapport puissent être communiquées aux dirigeants.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_manager

Des articles de la base de connaissances peuvent être générés pour les engagements ayant les états **En attente d'approbation**, **Suivi** et **Fermé terminé** .

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Rapports** , selon vos besoins.

**Onglet Rapports du formulaire d'engagement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle de rapport | Sélectionnez le modèle de rapport à utiliser pour cet article de la base de connaissances. |
| Article de la base de connaissances | Champ en lecture seule automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique. |

4. Cliquez sur **Générer un rapport**.

## Approuver ou rejeter un engagement

Les utilisateurs d'audit qui sont affectés en tant qu'approbateurs pour un engagement peuvent approuver ou rejeter les engagements dans l'état **En attente d'approbation** .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Mes approbations d'audit**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'approbation associé à l'engagement.
3. **Cliquez sur Approuver** ou **Rejeter**
   L'une des actions suivantes se produit :
   - Si l'engagement est approuvé et qu'il reste des tâches ou des problèmes ouverts, il passe automatiquement à l'état **Suivi** .
   - Si l'engagement est approuvé et qu'il n'y a plus de tâches ou de problèmes ouverts, il passe automatiquement à l'état **Fermé** .
   - Si l'engagement est rejeté, il revient automatiquement à l'état **Travail** sur le terrain

## Ajouter des entités à un champ d'application d'engagement

Les gestionnaires d'audit peuvent définir quelles entités sont impliquées dans l'engagement d'audit. Lorsque vous ajoutez une entité à un engagement, les risques, les contrôles, les plans de test et les résultats d'indicateurs correspondants de l'entité sont également ajoutés à l'engagement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager ou sn_audit.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez un engagement dans l'état **Champ d'application** .
3. Dans la liste connexe **Entités** , cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

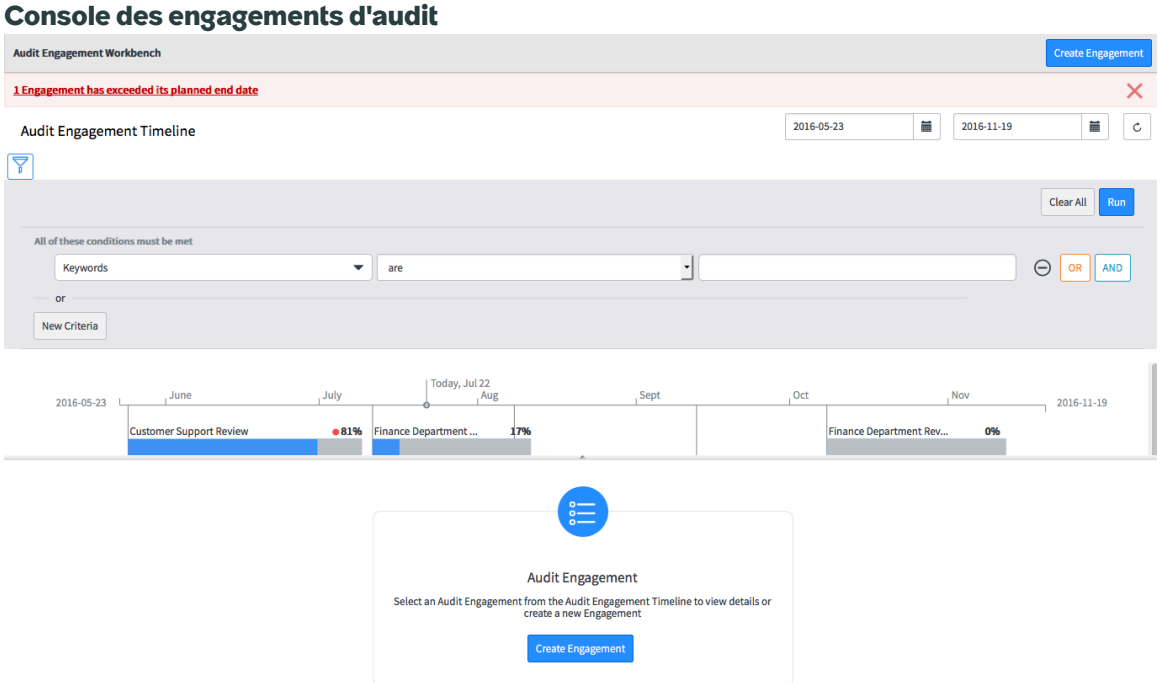
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

4. Sélectionnez les entités souhaitées qui sont incluses dans l'engagement d'audit.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   Si des risques et des contrôles, des plans de tests et des résultats d'indicateurs sont associés à une entité, ils s'affichent dans leurs sections respectives.

### Utiliser la console des engagements d'audit pour gérer visuellement les engagements

La console des engagements fournit une vue chronologique à partir de laquelle vous pouvez sélectionner un engagement d'audit pour en afficher les détails ou en créer un nouveau.

**Console des engagements d'audit**




### Créer un engagement à partir de la console d'audit

La console des engagements fournit une vue chronologique à partir de laquelle vous pouvez sélectionner un engagement d'audit pour en afficher les détails ou en créer un nouveau. Les gestionnaires d'audit créent des engagements directement à partir de la console pour gérer les informations d'audit et collecter les entités, les contrôles et les tests de contrôle pertinents pour l'audit.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Console**.
2. Cliquez sur **Créer un engagement**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Engagement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'engagement. |
| Affecté à | Utilisateur affecté à l'engagement. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Description | Description générale de l'engagement. |
| Objectifs | Objectifs de l'engagement. |
| Date de début prévue | Date prévue à laquelle l'activité doit commencer. |
| Durée prévue | Durée prévue de cette activité. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l'activité et prend en compte le calendrier de l'activité. |
| Début de la période d'audit | Date à laquelle le travail sur l'engagement est censé commencer. |
| Fin de la période d'audit | Date à laquelle le travail sur l'engagement devrait se terminer. |
| Auditeurs | Auditeurs affectés à la mission. |
| Approbateurs | Approbateurs affectés à l'engagement. |

4. Cliquez sur **Créer**.

## Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud

Vous pouvez gérer vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers cloud à l'aide de fournisseurs cloud au Microsoft lieu de les joindre à l'enregistrement.

À partir de la Washington DC mise en production, la fonctionnalité d'intégration de documents est prise en charge sur les enregistrements de tâches d'engagement et d'audit.

## Principaux avantages des documents de travail et de la gestion des documents à l'aide de Microsoft

L'intégration de documents offre les avantages suivants aux utilisateurs :

- Connectez-vous aux documents existants tels Microsoft OneDrive qu'Excel, Microsoft PowerPoint des présentations, des Microsoft Word documents, etc.
- Marquez un document comme partageable ou non partageable.
- Partagez un document non partageable avec plusieurs GRC enregistrements.
- Contrôlez l'accès en lecture et en écriture aux fichiers dans le cloud en fonction des autorisations configurables.
- Collaborez sur les documents présents sur le Microsoft SharePoint site.

## Cas d'utilisation pour la gestion des fichiers dans le cloud

La fonctionnalité d'intégration de documents répond aux cas d'utilisation suivants pour les clients :

- Modifiez et lisez les documents et les documents de travail à l'aide de l'accès Microsoft configuré.
- Lier les documents et documents de travail présents sur le Microsoft SharePoint site aux GRC enregistrements de ServiceNow.

Traduction automatique

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

- Connectez-vous aux documents et documents de travail existants sur Microsoft OneDrive.
- Référencez et liez les fichiers dans le cloud qui sont déjà liés à d'autres GRC enregistrements.
- Marquez un fichier qui ne peut pas être partagé entre les enregistrements comme non partageable afin que le fichier dans le cloud correspondant ne Microsoft puisse pas être partagé avec d'autres enregistrements dans ServiceNow.
- Configurez l'accès aux fichiers dans le cloud pour fournir un accès en lecture et en écriture aux utilisateurs en fonction des conditions définies.

## Rôles requis pour gérer les tâches d'intégration de documents

Les rôles suivants sont nécessaires pour gérer les tâches d'intégration de documents.

### Rôles requis et tâches correspondantes

| Rôles | Tâches |
|---|---|
| Auditeur (sn_audit_ws.auditor) et Superviseur d'audit (sn_audit_ws.supervisor) | Peut effectuer les tâches suivantes :<br>• Lier les documents et documents de travail existants sur Microsoft OneDrive.<br>• Modifiez et lisez les documents et les documents de travail à l'aide de l'accès Microsoft configuré.<br>• Référencez et liez les fichiers dans le cloud qui sont déjà connectés à d'autres GRC enregistrements. |
| Administrateur de l'espace de travail (sn_grc_workspace.admin) | Peut configurer l'accès aux fichiers dans le cloud pour fournir un accès en lecture et en écriture aux utilisateurs en fonction des conditions définies. |

**Remarque :**
Pour obtenir des instructions générales sur la gestion des documents à l'aide de Microsoft Office 365, reportez-vous à KB1587297 .

### Renseignez les prérequis pour gérer vos documents à l'aide de Microsoft

Remplissez les conditions préalables pour gérer vos documents Microsoft afin d'activer l'intégration de fichiers dans le cloud.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc_workspace.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Assurez-vous d'avoir installé les applications suivantes :

- Gestion des documents (com.snc.platform_document_management)
- Microsoft OneDrive Spoke pour Document Service Framework (sn_docs_onedrive)

**Remarque :**
Hub d'intégration Les droits inclus dans le Espace de travail d'audit sont uniquement limités à l'utilisation à des fins Microsoft d'intégration. Toute autre utilisation nécessite l'achat d'une autorisation supplémentaire Hub d'intégration .

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Configurez le Microsoft OneDrive Hub d'intégration spoke.

   - Pour le type d'attribution , *`Authorization Code`*utilisez un compte de service pour générer le *`OAuth`* jeton. Toutes les opérations sur les fichiers à Microsoft OneDrive partir de sont exécutées à l'aide de ce compte de ServiceNow service. L'utilisateur final doit s'assurer que le compte de service est également le propriétaire du fichier qu'il essaie de lier au fichier.

     Les autorisations d'API requises pour Azure l'enregistrement de l'application sont *`openid`*, *`email`*, *`Files.Read`*, *`Files.ReadWrite.All`*, *`offline_accessUser.ReadUser.ReadBasic.All`*, .

   - Pour le type d'attribution en tant que *`Client Credentials`*, les autorisations d'API requises dans Azure l'enregistrement de l'application sont *`Files.Read.All`* et *`Files.ReadWrite.All`*.

   Pour plus d'informations, consultez Document Services Framework for Microsoft OneDrive .

2. Accédez au module de **configuration de fichiers dans le cloud** et configurez cette fonctionnalité pour les tâches d'engagement et d'audit.

   L'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud s'affiche.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud.

#### Créer une configuration de fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit

Les GRC Espace de travail administrateurs peuvent créer une configuration de fichier cloud sur les engagements et les tâches d'audit à partir du module de configuration de fichier cloud.

## Rôles requis pour accéder au module de configuration de fichiers dans le cloud

Espace de travail Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder au module de configuration de fichiers dans le cloud :

**Rôles**

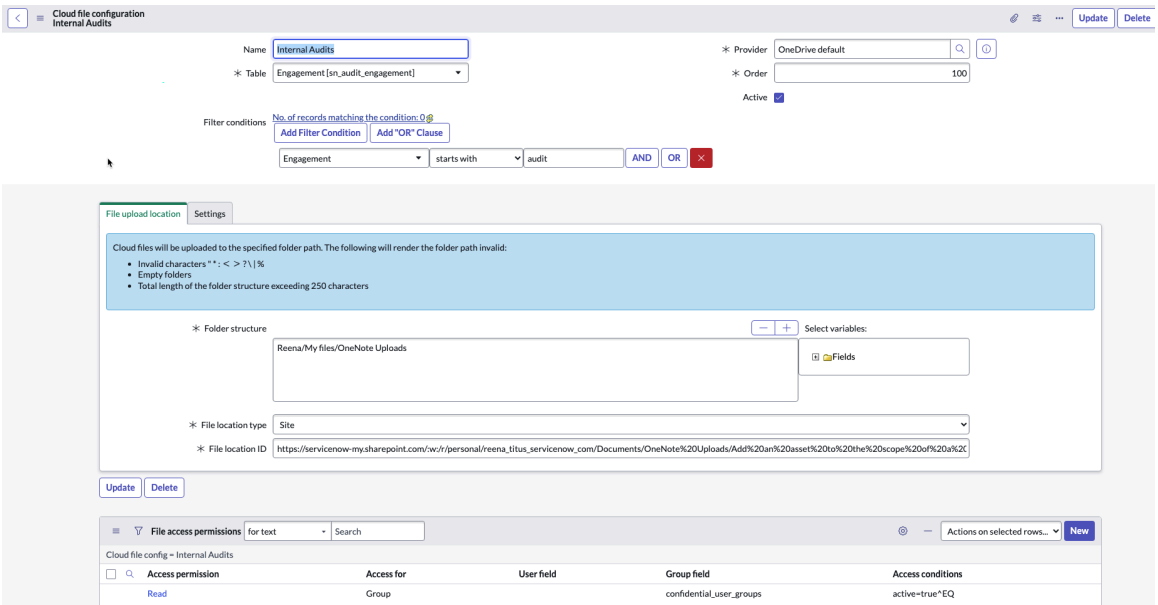
| Rôle | Autorisations |
|---|---|
| Espace de travail Administrateur [sn_grc_workspace.admin] | Autorisations CRUD |
| Espace de travail Utilisateur [sn_grc_workspace.user] | Autorisations de lecture |

## Module de configuration de fichier dans le cloud

Si vous êtes l'administrateur Espace de travail disposant du rôle sn_grc_workspace.admin, vous pouvez mettre à jour les champs suivants dans le module de configuration de fichier cloud pour configurer les autorisations comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

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




- Nom : nom de l'enregistrement d'accès au document. Par exemple, l'accès au document d'engagement.
- Table : table utilisée pour l'enregistrement d'accès au document. Par exemple, Engagement [sn_audit_engagement].
- Marqueur actif : marqueur pour marquer la configuration de fichier dans le cloud comme active.
- Fournisseur : fournisseur de l'enregistrement d'accès au document. L'option par défaut de ce champ est Microsoft OneDrive.
- Condition d'action dans le cloud : conditions de filtre pour les fichiers dans le cloud. En fonction des conditions configurées, les boutons d'action sont affichés dans la liste connexe Fichiers cloud.

### Créer un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Créez un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud pour gérer les autorisations d'accès au document dans le cloud.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_workspace.admin (CRUD), sn_grc_workspace.user (lecture)

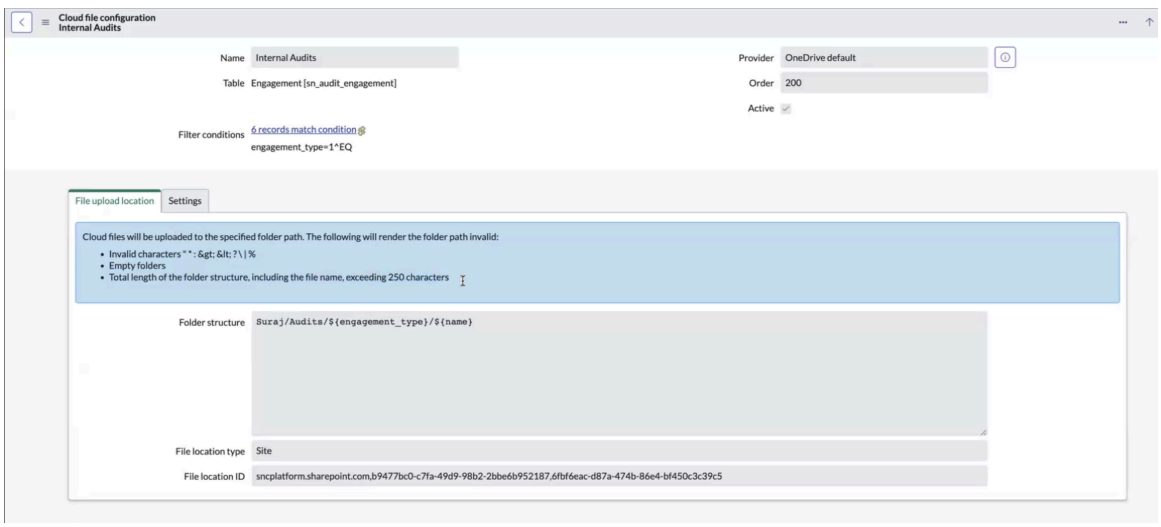
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration GRC** > **Configuration de fichier dans le cloud**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration de fichier dans le cloud.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud. Une fois que la configuration de fichier dans le cloud parente est active, vous pouvez configurer les autorisations d'accès aux fichiers pour l'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

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




Les fichiers et dossiers dans le cloud sont validés en fonction des éléments suivants :

**Structure du dossier**

Vous pouvez configurer dynamiquement la structure des dossiers ou entrer dans une structure de dossiers statique.

Dans le chemin d'accès du dossier, le nom de l'engagement `${name}` peut changer, ce qui peut également modifier le chemin d'accès du dossier. Toutefois, le chemin du dossier dans lequel le premier fichier a été chargé pour cet enregistrement est sélectionné pour tous les chargements ultérieurs, même si les valeurs des champs dynamiques changent.

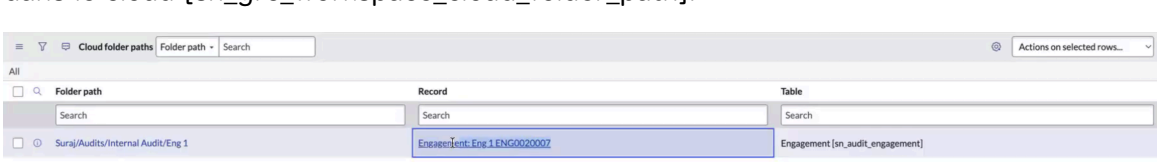
**Accès au dossier**

- Si vous avez accès au dossier, mais pas au fichier qu'il contient, vous ne pouvez pas afficher le fichier concerné, mais vous pouvez afficher les autres fichiers du dossier auquel vous avez accès.
- Si vous n'avez pas accès au dossier, mais que vous pouvez accéder au fichier qu'il contient, vous ne pouvez afficher que ce fichier particulier dans le dossier auquel vous avez accès.

**Nom du dossier**

Si vous modifiez le nom du dossier ou le chemin d'accès du dossier, vous devez migrer manuellement tous les fichiers de l'ancien chemin d'accès vers le nouveau chemin d'accès du dossier. La même chose doit également être modifiée dans la structure des dossiers cloud.

Le chemin d'accès du dossier dans lequel le fichier est téléchargé est stocké dans chaque ServiceNow enregistrement de la table Chemin d'accès de dossier dans le cloud [sn_grc_workspace_cloud_folder_path].




4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

### Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Mettez à jour les autorisations d'accès pour un enregistrement dans le formulaire d'enregistrement de configuration de fichier cloud.

## Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud. Par exemple, l'accès au document d'engagement. |
| Table | Table utilisée pour l'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud. Par exemple, Engagement [sn_audit_engagement]. Pour tous les fichiers utilisés dans cette table, les autorisations d'accès sont configurées dans ce formulaire. |
| Fournisseur | Fournisseur pour la configuration de fichier dans le cloud. Emplacement où se trouvent les fichiers dans le cloud. L'option par défaut est **OneDrive par défaut**. |
| Ordre | Priorité d'exécution de la configuration par rapport à une autre configuration avec des critères similaires lorsque les deux configurations s'appliquent à un enregistrement. |
| Actif | Option permettant de marquer l'enregistrement comme actif. |
| Condition de filtre | Condition utilisée pour créer l'enregistrement d'accès au document. Un exemple de condition serait : « **État** » **« est l'un des** » « **Ouvert**, **Travail en cours**, **Révision** ». |
| Emplacement du téléchargement de fichiers | |
| Structure du dossier | Chemin d'accès du dossier dans lequel les fichiers dans le cloud doivent être chargés.<br><br>La structure des dossiers peut être configurée à l'aide de texte statique et de variables dynamiques. |
| Champs | Sélecteur de champ qui répertorie tous les champs de la table sélectionnée. |
| Type de l'emplacement du fichier | Bibliothèque de documents par défaut sur le Microsoft SharePoint site où les fichiers seront téléchargés. |
| ID de l'emplacement du champ | ID du type d'emplacement de fichier sélectionné mentionné dans le champ **Type d'emplacement de fichier** . |
| Paramètres | |

Traduction automatique

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

**Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Conditions des actions dans le cloud | Actions dans le cloud telles que Lier un fichier dans le cloud ou Charger des fichiers dans le cloud, qui s'afficheront dans l'onglet Fichiers dans le cloud en fonction de la condition sélectionnée. |

## Créer un enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers pour gérer les autorisations

Créez un enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers et gérez les autorisations d'accès sur le document en ligne.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_workspace.admin (CRUD), sn_grc_workspace.user (lecture)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les autorisations d'accès aux fichiers sont activées sur les enregistrements d'engagement et de tâche d'audit. Un utilisateur qui fait partie d'un groupe peut sélectionner **Demander l'accès** pour demander l'accès au fichier. L'action **d'interface utilisateur Demander l'accès** n'est disponible que pour les membres du groupe. Un utilisateur qui fait partie d'une configuration de fichier dans le cloud peut utiliser **l'option Actualiser l'accès au fichier** pour actualiser ou configurer l'accès au fichier. L'action **Actualiser l'accès au fichier** est disponible pour les utilisateurs répertoriés dans la configuration de fichier dans le cloud.

Au lieu d'utiliser les actions manuelles **Demander un accès** aux **fichiers et Actualiser l'accès aux fichiers** , vous pouvez configurer les autorisations d'accès aux fichiers sur d'autres tables telles que les enregistrements de contrôle ou les enregistrements de politique. Pour plus d'informations, consultez les étapes de configuration dans KB1587297.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

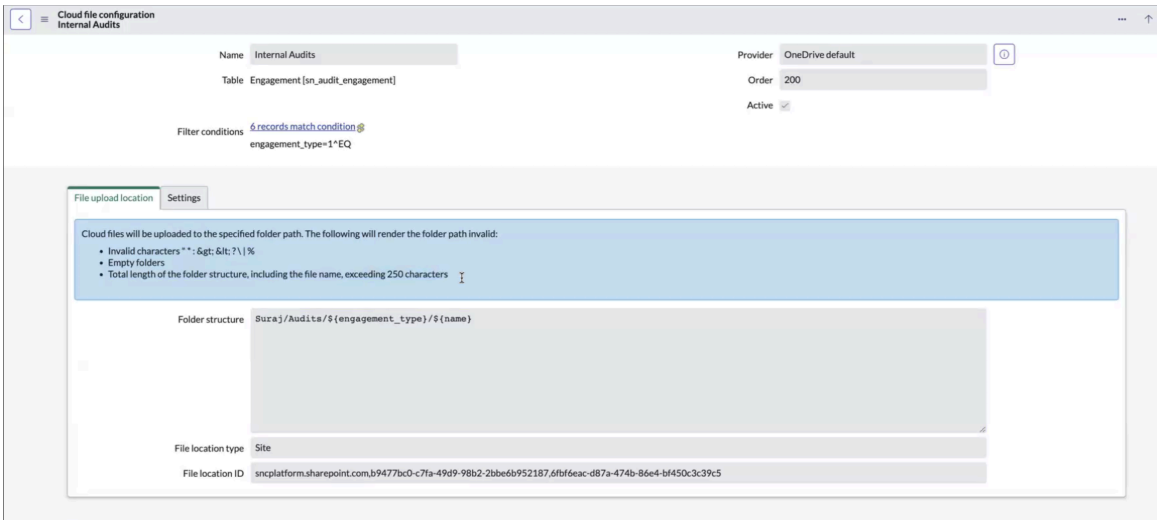
L'enregistrement d'autorisation d'accès au fichier permet aux utilisateurs de gérer les autorisations d'accès au document en ligne.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration GRC** > **Configuration de fichier dans le cloud**.
2. Sélectionnez un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud parent actif.
   L'enregistrement de configuration du fichier dans le cloud s'affiche.

Traduction automatique

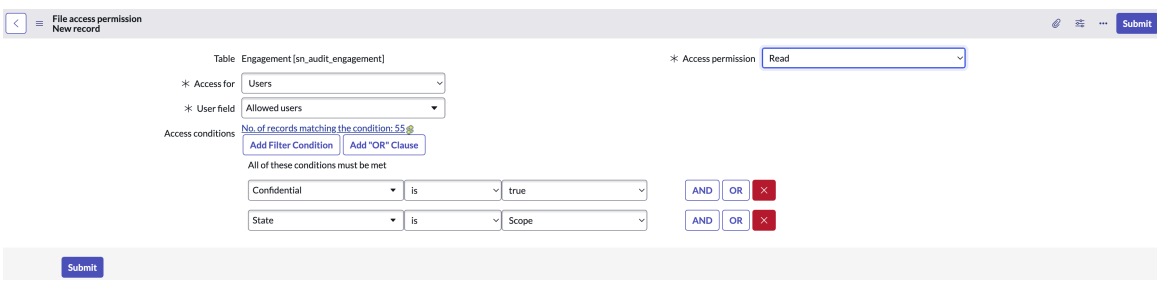
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



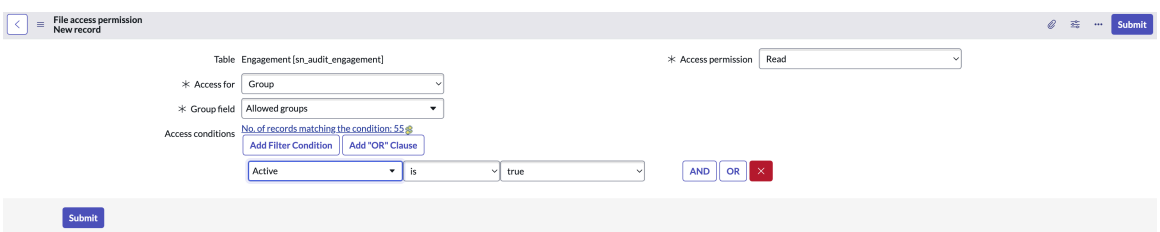

**3.** Dans la liste connexe Autorisations d'accès aux fichiers, sélectionnez **Nouveau**.

Vous pouvez utiliser le champ **Utilisateurs** pour sélectionner l'un des champs d'utilisateur (sys_user) d'une tâche d'audit ou d'engagement, notamment Responsable de l'engagement, Auditeurs et autres. Les utilisateurs sélectionnés dans le champ **Utilisateurs** ont accès au fichier dans le cloud.

Vous pouvez configurer les autorisations d'accès aux fichiers pour un ou plusieurs utilisateurs de l'enregistrement, comme illustré dans l'exemple suivant.




Vous pouvez utiliser le champ **Groupe** du formulaire pour sélectionner l'un des champs de groupe (sys_user_group) d'une tâche d'audit ou d'engagement tel qu'un groupe d'affectation. Les utilisateurs qui font partie du groupe ont accès au fichier dans le cloud. Un enregistrement d'autorisation de groupe d'accès aux fichiers est affiché dans l'exemple suivant.




**4.** Renseignez les champs du formulaire.
Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   En fonction de la configuration définie dans le formulaire, les autorisations sur le document en ligne sont évaluées.

### Formulaire d'enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers

Mettez à jour le formulaire d'enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers pour un fichier dans le cloud.

## Formulaire d'enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire d'enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers**

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | Nom de la table pour laquelle les autorisations d'accès sont configurées. Par exemple, Test de contrôle [sn_audit_control_test]. |
| Accès pour | Accès pour les utilisateurs ou un groupe. Par exemple, Engagement [sn_audit_engagement]. Pour tous les fichiers utilisés dans cette table, les autorisations d'accès sont configurées dans ce formulaire. |
| Champ d'utilisateur | Autorisations d'accès qui peuvent être configurées pour les utilisateurs. Affiche une arborescence de tous les champs d'utilisateur pour l'enregistrement sélectionné. Lorsque les autorisations sont actualisées, elles sont automatiquement actualisées et affectées aux utilisateurs.<br><br>**Remarque :**<br>Le champ s'affiche si vous avez sélectionné Utilisateurs dans le champ **Accès pour** . |
| Champ de groupe | Autorisations d'accès qui peuvent être configurées pour les utilisateurs d'un groupe. Affiche une arborescence de tous les champs de groupe de l'enregistrement sélectionné. Lorsque les autorisations sont actualisées pour la première fois, chaque membre du groupe qui souhaite avoir accès au document doit sélectionner l'enregistrement d'engagement et sélectionner l'action **Demander l'accès** manuellement pour accéder au document.<br><br>Les utilisateurs d'un groupe ne reçoivent pas automatiquement un accès à l'enregistrement pour la première fois. Ils doivent demander un accès pour la première fois.<br><br>Pour les opérations suivantes sur l'enregistrement, l'accès des utilisateurs |

Traduction automatique

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

**Formulaire d'enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | (qui en ont fait la demande pour la première fois) est également actualisé.<br><br>**Remarque :** Le champ s'affiche si vous avez sélectionné Groupe dans le champ **Accès pour** . |
| Autorisation d'accès | Type d'autorisation d'accès à configurer pour l'utilisateur sélectionné. Par exemple, Lecture ou Écriture. |
| Condition d'accès | Condition qui décrit quand les autorisations d'accès aux fichiers sont appliquées. |

### Autorisations d'accès aux fichiers

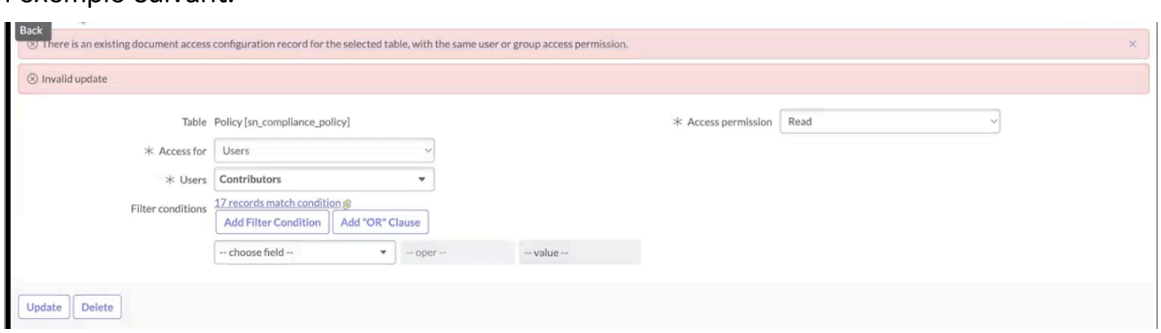
Les Espace de travail administrateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.admin peuvent configurer les autorisations d'accès aux fichiers pour les utilisateurs et les groupes.

## Conditions d'accès aux fichiers

Les Espace de travail administrateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.admin peuvent configurer différentes conditions pour les autorisations d'accès aux fichiers :

- Pour une combinaison du champ **Table** , du champ **d'autorisation d'accès** et du champ **Utilisateurs** , vous ne pouvez avoir qu'un seul enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers. Si vous disposez d'un enregistrement existant pour une table avec un ensemble donné d'autorisations d'utilisateur et d'accès, vous ne pouvez pas créer d'enregistrement en double avec les mêmes autorisations d'accès. Par exemple, si un contributeur a l'autorisation d'accès en lecture pour l'enregistrement de politique (sn_compliance_policy), la création d'un autre enregistrement pour la même condition n'est pas autorisée.

- Pour une combinaison donnée du champ **Table** , du champ **Fournisseur** et de l'option **Actif** , un seul enregistrement de configuration de fichier dans le cloud est autorisé. Une configuration en double n'est pas autorisée pour une table active, comme illustré dans l'exemple suivant.




- Si un utilisateur fait partie de plusieurs champs **d'utilisateur** ou d'un champ de **groupe** , un accès supérieur lui est accordé.

Traduction automatique

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

## Lien source et lien de référence vers l'enregistrement GRC

Lorsqu'un fichier dans le cloud est connecté à un GRC enregistrement pour la première fois, la connexion est considérée comme un lien source vers l'enregistrement GRC .

Lorsque le même fichier dans le cloud est mappé à un autre GRC enregistrement, il est considéré comme un lien de référence vers l'enregistrement GRC .

Un lien source vers l'enregistrement GRC a toujours l'accès en écriture et le lien de référence vers l'enregistrement GRC a toujours l'accès en lecture.

Lorsqu'un enregistrement est mappé en tant que lien source vers le fichier dans le cloud, la configuration est appliquée telle quelle au fichier dans le cloud. Par exemple, si la configuration contient un accès en écriture pour certains utilisateurs et un accès en lecture pour certains utilisateurs, la même configuration est conservée et appliquée aux utilisateurs.

La table de référence de document indique comment un enregistrement de document est référencé, comme son lien source et le lien de référence vers l'enregistrement GRC , comme illustré dans l'exemple de

Prenons l'exemple de Engagement_memo.xslx pour lequel le CTR0020005 de test de contrôle est un lien source et le CTR0020004 de test de contrôle est un lien de référence. Pour toute configuration qui correspond à la configuration du CTR0020004 de test de contrôle, tous les utilisateurs sous cette configuration, même s'ils ont un accès en écriture dans la configuration, n'ont qu'un accès en lecture.

Prenons l'exemple suivant où un rapport de matrice des risques et des contrôles est connecté à l'enregistrement d'engagement 1 et à l'enregistrement d'engagement 2.

### Exemple : Accéder au document et aux enregistrements associés

| Document | Enregistrement auquel le document est connecté |
|---|---|
| Rapport sur la matrice des risques et des contrôles | Enregistrement de l'engagement 1. Il s'agit de la source du document d'accès. |
| Rapport sur la matrice des risques et des contrôles | Enregistrement de l'engagement 2. Il s'agit de la référence pour le document d'accès. |

Consultez le tableau suivant pour connaître les autorisations affectées à l'exemple.

Traduction automatique

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

**Exemple : Autorisations d'accès affectées**

| Accéder au document connecté à l'enregistrement | Valeur du champ Utilisateurs | Type d'accès | Description |
|---|---|---|---|
| Enregistrement de l'engagement 1 | Contributeurs | Disposent d'un accès en écriture | Pour l'enregistrement source, la configuration de l'autorisation est considérée telle qu'elle est configurée. Par conséquent, les contributeurs disposent de l'accès en écriture à l'engagement 1. |
| Enregistrement de l'engagement 2 | Réviseurs | Disposent d'un accès en écriture | Le même enregistrement d'accès est mappé à l'engagement 2, pour lequel les réviseurs doivent disposer de l'accès en écriture. Étant donné que l'enregistrement d'engagement 2 est un enregistrement de référence, les réviseurs disposent de l'accès en lecture au lieu de l'accès en écriture. |

## Autre cas d'utilisation pour le lien source

Lorsque le document en ligne est mappé à un enregistrement, il devient un lien source vers le document en ligne. Si le même enregistrement est supprimé et que le document en ligne est mappé sur un autre GRC enregistrement, l'enregistrement suivant devient le lien source du document en ligne.

Par exemple, le fichier Engagement_memo.xlsx est mappé sur les enregistrements d'engagement 1 et d'engagement 2. L'enregistrement de l'engagement 1 est le lien source et l'enregistrement de l'engagement 2 est le lien de référence. Si le mappage entre le fichier Engagement_memo.xlsx et l'enregistrement d'engagement 1 est supprimé, le fichier Engagement_memo.xlsx n'a pas de lien source. Si le fichier Engagement_memo.xlsx est mappé sur l'enregistrement d'engagement 3, l'enregistrement d'engagement 3 devient le lien source du document.

## Actions Demander un accès et Actualiser l'accès au fichier

Par défaut, les autorisations d'accès aux fichiers sont activées sur les enregistrements d'engagement et de tâche d'audit. Pour les autres enregistrements, vous pouvez utiliser les actions **Demander un accès** et **Actualiser l'accès au fichier** sur le formulaire. Par défaut, les autorisations d'accès aux fichiers sont activées sur les enregistrements d'engagement et de tâche d'audit. Si un utilisateur fait partie d'un groupe, il peut utiliser l'action d'interface utilisateur **Demander l'accès** pour demander l'accès au fichier. L'action **d'interface utilisateur Demander l'accès** n'est disponible que pour les membres du groupe. Si l'utilisateur fait partie d'une configuration de fichier dans le cloud, il peut utiliser l'action **Actualiser l'accès au fichier** pour actualiser ou configurer l'accès au fichier.

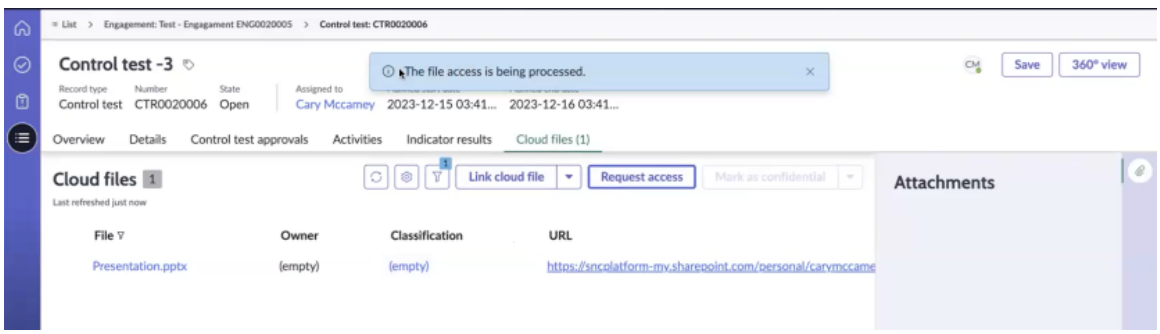
Traduction automatique

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

L'action **Actualiser l'accès au fichier** est disponible pour les utilisateurs mentionnés dans la configuration du fichier dans le cloud.

Pour configurer les autorisations d'accès aux fichiers sur d'autres tables telles que des enregistrements de contrôle ou des enregistrements de politique (au lieu d'utiliser les actions manuelles **Demander un accès** et **Actualiser l'accès au fichier** ), reportez-vous aux étapes de configuration de la KB1587297.

Les utilisateurs qui font partie d'un groupe doivent demander l'accès au fichier dans le cloud à l'aide du bouton d'action **Demander l'accès** . Lorsqu'un utilisateur qui fait partie du groupe des gestionnaires d'audit sélectionne **Demander l'accès** sur le formulaire, un message d'interface utilisateur s'affiche, comme illustré dans l'exemple : L'accès au fichier est en cours de traitement.




La demande d'accès au fichier dans le cloud est une activité ponctuelle pour les utilisateurs d'un groupe. Si un utilisateur sélectionne **Demander l'accès** plusieurs fois et que l'accès a déjà été accordé, le message suivant s'affiche : L'accès aux fichiers a déjà été accordé.

Si l'utilisateur demande l'accès au fichier dans le cloud et si la demande n'est pas traitée à temps, un message d'erreur s'affiche à l'écran. L'utilisateur doit sélectionner **Actualiser l'accès au fichier** pour redemander un accès au fichier.

### Charger un fichier dans le cloud

Téléchargez des documents locaux depuis votre local vers Microsoft le cloud et gérez l'accès aux fichiers dans le cloud.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditeur, sn_audit_ws.superviseur

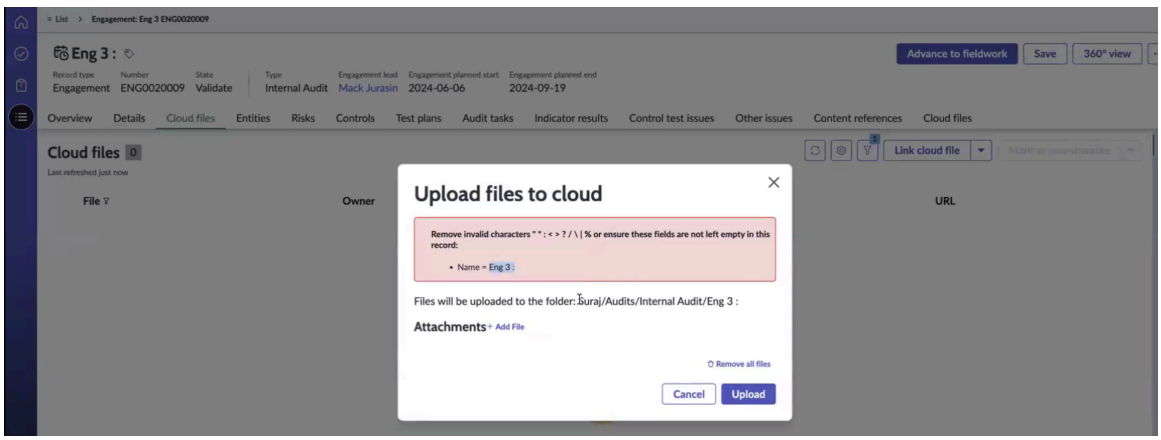
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône ).
   La liste affiche les engagements qui vous sont affectés.
3. Créez un engagement d'audit ou accédez à un enregistrement d'engagement existant et sélectionnez l'onglet **Fichiers dans le cloud** .
4. Dans l'onglet **Fichiers dans le cloud** , sélectionnez **Télécharger un fichier**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Télécharger des fichiers dans le cloud, parcourez votre système local et sélectionnez le fichier à charger.
6. Cliquez sur le bouton **Télécharger** .
   Avant de sélectionner l'option Télécharger, si vous annulez l'action, le fichier sera toujours sélectionné dans la fenêtre contextuelle, mais pas téléchargé. À moins que vous ne sélectionniez le bouton **Télécharger** , le fichier ne sera pas téléchargé dans le cloud.

Traduction automatique

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

Les noms de fichiers et les structures de dossiers sont validés lors du chargement du fichier. Par conséquent, faites preuve de prudence lorsque vous nommez vos fichiers. Des caractères non valides, s'ils sont présents dans le nom du fichier, provoquent l'échec de l'action de chargement de fichier.




7. Pour supprimer le caractère non valide dans le nom du fichier, sélectionnez ⋮ et renommez le fichier correctement.
8. Cliquez sur le lien URL du fichier joint à l'enregistrement dans l'onglet **Fichiers dans le cloud** pour accéder au fichier dans le cloud au format Microsoft.

### Lien vers un fichier dans le cloud

Liez un fichier dans le cloud à l'aide d'un Microsoft chemin d'accès et d'un nom de fichier à un GRC enregistrement dans le Espace de travailfichier .

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditeur, sn_audit_ws.superviseur

Assurez-vous que les actions d'interface utilisateur du fichier dans le cloud de la liste connexe Fichiers dans le cloud sont visibles sur les formulaires en fonction des conditions configurées. Assurez-vous que les autorisations de lecture et d'écriture aux fichiers sont ajoutées pour l'auditeur et les responsables d'engagement. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Washington DC mise en production, l'intégration des fichiers dans le cloud est activée sur les enregistrements d'engagement et de tâche d'audit à l'aide de l'intégration Microsoft . Par conséquent, cette tâche consiste à lier un fichier dans le cloud à un enregistrement d'engagement Microsoft OneDrive .

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône ).
   La liste affiche les engagements qui vous sont affectés.
3. Créez un engagement d'audit ou accédez à un engagement existant et accédez à l'onglet Fichiers dans le **cloud** .
4. Dans l'onglet **Fichiers dans le cloud** , sélectionnez **Lier un fichier dans le cloud**.
   Une fenêtre contextuelle Ajouter un fichier s'affiche.

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Emplacement du fichier** , entrez le chemin d'accès au dossier dans lequel se trouve Microsoftle fichier.
6. Dans le champ **Nom du fichier** , entrez le nom du fichier avec le format de fichier.
   Le nom du fichier doit également inclure l'extension de fichier telle que .docx, .ppt .xls.
7. Sélectionnez l'option **Marquer comme non partageable** .
   Lorsque cette option est sélectionnée, le fichier dans le cloud lié à l'enregistrement est marqué comme non partageable. Il ne peut pas être lié à d'autres enregistrements dans ServiceNow. Si vous tentez de lier un fichier non partageable à un autre ServiceNow enregistrement, un message d'erreur s'affiche.
8. Sélectionnez **Lien** dans la fenêtre contextuelle.
   Une fois le fichier connecté à Microsoft, l'auditeur ou le responsable d'engagement obtient l'accès en lecture ou en écriture en fonction des autorisations d'accès définies.

   Pour plus d'informations sur les autorisations d'accès aux fichiers, reportez-vous à la section Créer une configuration de fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.

### Lier un fichier dans le cloud de référence

Liez un fichier dans le cloud de référence qui est déjà associé à d'autres GRC enregistrements. Vous ne pouvez lier que des fichiers partageables.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin, sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône ).
3. Créez un engagement d'audit ou accédez à un engagement existant et accédez à l'onglet Fichiers dans le **cloud** .
   La liste affiche les engagements affectés à l'utilisateur connecté.
4. Dans l'onglet **Fichiers dans le cloud** , sélectionnez **Lier un fichier de référence**.
   La fenêtre contextuelle Lier le fichier de référence s'affiche.
5. Dans le champ **Sélectionner un fichier** , sélectionnez le fichier de référence que vous souhaitez lier à l'enregistrement.

   Ce champ renseigne les fichiers dans le cloud qui peuvent être partagés.

   **Remarque :**
   Vous ne pouvez pas lier un document non partageable en tant que fichier de référence avec d'autres enregistrements. Les fichiers marqués comme non partageables ne sont pas affichés dans la liste des fichiers disponibles dans la fenêtre contextuelle.

6. Sélectionnez **Lien** dans la fenêtre contextuelle.
   Le fichier dans le cloud de référence qui est déjà associé à d'autres GRC enregistrements est maintenant lié.
   Une fois le fichier connecté à Microsoft, l'auditeur ou le responsable d'engagement obtient l'accès en lecture ou en écriture en fonction des autorisations d'accès définies.

   Pour en savoir plus sur les autorisations d'accès aux fichiers, reportez-vous à la section Créer une configuration de fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.

Traduction automatique

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

### Marquer un fichier dans le cloud comme fichier non partageable

Sélectionnez l'un des fichiers déjà liés et marquez-le comme fichier non partageable. Une fois qu'un fichier cloud est marqué comme non partageable, il ne peut pas être lié à un autre enregistrement ou il ne peut être référencé par aucun autre enregistrement.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône ).
3. Sélectionnez un engagement dans la liste Engagements.
   La liste affiche les engagements affectés à l'utilisateur connecté.
4. Dans la liste connexe **Documents en ligne** , sélectionnez le document en ligne.
5. Sélectionnez **Marquer comme non partageable**.
   Lorsqu'un fichier dans le cloud est marqué comme document non partageable, il ne peut pas être lié à d'autres enregistrements.
   Le document en ligne est marqué comme document non partageable. Il ne peut pas être partagé ou référencé par d'autres enregistrements.

### Marquer un fichier dans le cloud comme fichier partageable

Sélectionnez l'un des fichiers non partageables et marquez-le comme partageable. Une fois que le fichier dans le cloud est marqué comme partageable, il peut être lié à un autre enregistrement ou être référencé par d'autres enregistrements.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin, sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône ) et sélectionnez un enregistrement dans la liste.
3. Dans la liste connexe **Fichiers cloud** , sélectionnez le document cloud.
4. Sélectionnez **Marquer comme partageable**.
   Lorsqu'un fichier dans le cloud est marqué comme document partageable, il peut être lié à d'autres enregistrements.
   Le fichier dans le cloud est marqué comme partageable. Il peut être partagé ou référencé par d'autres enregistrements.

### Supprimer un fichier cloud lié d'un enregistrement

Supprimer un fichier cloud lié d'un enregistrement dans le Espace de travail d'auditfichier .

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin, sn_grc_workspace.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône ).

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez un engagement dans la liste Engagements.
4. Dans la liste connexe **Fichiers cloud** , sélectionnez le document cloud.
5. Sélectionnez **Supprimer le fichier lié**.
   Une fenêtre contextuelle de confirmation s'affiche avec le message suivant : Voulez-vous supprimer le fichier lié ?
6. Sélectionnez **Supprimer le fichier lié** dans la fenêtre contextuelle.
   Lorsqu'un fichier dans le cloud est lié à un enregistrement, les autorisations d'accès aux fichiers sont actualisées en fonction des autorisations définies dans la table. Pour en savoir plus sur les autorisations d'accès aux fichiers, reportez-vous à la section Créer une configuration de fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.
   Un message de confirmation s'affiche indiquant que le fichier dans le cloud est supprimé de l'enregistrement.

## Gérer les GRC indicateurs clés de risque et de contrôle

La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour ces indicateurs par le biais de la collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations de support pour les activités d'audit et les tests de contrôle.

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques, et collectent des éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

## Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateur permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

### Vue d'ensemble de l'engagement

La vue d'ensemble des engagements est contenue dans l'application Gestion de l'audit et fournit une vue d'ensemble des résultats d'audit, des répartitions des engagements par tâche, et permet d'identifier rapidement les domaines de préoccupation.

Le module Vue d'ensemble de l'engagement affiche des informations d'audit adaptées au rôle de l'utilisateur.

## Vue d'ensemble de l'engagement d'audit

Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur d'audit, d'utilisateur d'audit et de gestionnaire d'audit consultent la vue d'ensemble de l'engagement d'audit. Il contient les rapports suivants dans le système de base.

**Rapports Vue d'ensemble de l'engagement d'audit**

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Résultats de l'engagement | Histogramme | Affiche un nombre global d'engagements d'audit réalisés pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats d'audit globaux pour chaque entité. |
| Entités par engagement | Couronne | Affiche le nombre total d'entités incluses dans le périmètre de chaque mission d'audit. |
| Contrôles par engagement | Couronne | Affiche le nombre total de contrôles inclus dans le périmètre de chaque mission d'audit. |

Traduction automatique

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

### Rapports Vue d'ensemble de l'engagement d'audit (suite)

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Entité | Liste déroulante | Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leurs résultats d'audit. |
| Sélectionner l'engagement | Liste déroulante | Sélectionnez un ou plusieurs engagements pour afficher et comparer leurs résultats d'audit. |
| Engagements satisfaisants | Score unique | Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat satisfaisant. |
| Engagements adéquats | Score unique | Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat. |
| Engagements inadéquats | Score unique | Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat. |
| Résultats des tests de contrôle | Couronne | Nombre de tests de contrôle réalisés, ventilé par cote d'efficacité de contrôle globale. |
| Répartition des problèmes | Histogramme | Nombre de problèmes regroupés par engagement, état ou réponse |
| Répartition des tâches d'audit | Histogramme | Nombre de tâches d'audit regroupées par type de tâche, affectation, tâche principale et état. Empilé par type de tâche, affecté à, tâche principale et état. |
| Tâches d'audit en retard | Liste | Liste des tâches d'audit ouvertes qui ont dépassé la date de fin prévue. |

## Créer un GRC indicateur

Créez un indicateur pour surveiller les contrôles et les risques et collecter des preuves de performance.

### Avant de commencer

Rôle requis : compliance_admin ou compliance_manager, risk_admin ou risk_manager, audit_admin ou audit_manager

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Un numéro d'identification unique. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de l'indicateur. |
| Modèle | Modèle d’indicateur connexe. |
| Catégorie | Catégorie associée au contrôle/risque sélectionné. Ce champ n’est pas modifiable. |
| Actif | Option qui détermine si l’indicateur est actif. |
| Contrôle/Risque | Contrôle ou risque connexe. |
| Concerne l'enregistrement | Profil associé à **l’élément**. |
| Propriétaire | Propriétaire de l’indicateur. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l’indicateur. |
| Remplacer le modèle | Option permettant de remplacer le modèle d’indicateur associé à cet indicateur |
| Dernier résultat réussi | Option qui indique si les contrôles étaient conformes ou non conformes. Si les contrôles étaient conformes, la case est cochée. |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l’indicateur. Les tâches et les résultats de l’indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l’indicateur. |
| Date du premier cycle | Heure de la première collecte des résultats de l’indicateur.<br><br>Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d’indicateur s’exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée. |
| Date du cycle suivant | Prochaine heure d’exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval pour ce modèle d’indicateur. |
| Durée de la date d'échéance (en jours) | Date d’échéance Durée en jours entre la création et la date d’échéance de la tâche d’indicateur et la génération de ses résultats.<br><br>La durée de la date d’échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d’échéance** de la tâche d’indicateur.<br><br>Ce champ n’est disponible que lorsque **l’option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** .<br><br>Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l’indicateur. |
| Méthode | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Type | Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide des conditions de filtre de base, d'Analyse des performances ou d'un script.<br>○ Manuel : utilisé pour créer une tâche d'indicateur qu'un délégataire doit terminer.<br>○ Basique : utilisé pour indiquer si l'indicateur identifie les contrôles ayant réussi ou échoué.<br>○ Script : permet d'écrire un script pour collecter les données requises. |
| Description brève | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Brève description du problème. |
| Instructions | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur. |
| Valeur obligatoire | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. |
| Réussite/Échec | Si le type est **Basique**, ce champ est présent. L'indicateur est validé ou échoué. |
| Script | Si le type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système requises. |
| Données associées | |
| **Remarque :** À partir de la version 10.1, les données historiques réelles des enregistrements de données associées provenant des résultats de l'indicateur ou des tâches de l'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé. | |
| Table | Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications. |
| Champs de données associées | Champs de données associées basés sur la table sélectionnée. |
| Critères | Conditions qui doivent être remplies pour les données associées. |
| Taille de l'échantillon | Nombre d'enregistrements à sélectionner pour les données associées. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Créer un modèle d'indicateur GRC

Les responsables de la conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

Traduction automatique

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

## Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

## Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Tout** > **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de modèle d'indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'indicateur. |
| Description | Description de l'indicateur. |
| Catégorie | Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque. |
| Actif | Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif. |
| Méthode | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers.<br>○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés.<br>○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données. |
| Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible | Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Réussi**<br>○ **Échoué**<br>Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ. |
| Type cible | Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur.<br>○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage.<br>○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total. |
| Cible | Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer. |
| Instructions | Instructions supplémentaires pour le modèle. |
| Valeur obligatoire | Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel.<br>**Remarque :**<br>Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée si **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** . |
| Données associées | |
| **Remarque :**<br>À partir de la version 10.1, les données historiques réelles des enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé. | |
| Inclure les données associées | Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur. |
| Table | Table utilisée pour collecter les données associées. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Champs de données associées | Champs de la table source à utiliser pour collecter les données associées. |
| Type de collection d'échantillons | Type de collecte de données de support, tel que nombre ou pourcentage. |
| Taille de l'échantillon | Nombre minimum d’enregistrements à utiliser pour collecter les données associées.<br><br>Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table et renvoyer des milliers d’enregistrements à chaque exécution d’indicateur. Vous n’avez pas besoin de tous les enregistrer ; ce n’est qu’un échantillon de ces documents. Si vous entrez une taille d’échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers. |
| Critères de base | |
| Critères | Critères pour filtrer les données à partir de la table source. |
| Champ de référence utilisateur | Option permettant d’activer l’utilisation du **champ de référence**. |
| Champ de référence | Connexion entre la table de données associées et le champ **d’enregistrement S’applique à** de l’entité. |
| Critères supplémentaires | |
| Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d’autres critères de filtre. | |
| Critères supplémentaires | Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s’affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type de cible** . |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l’indicateur. Les tâches et les résultats de l’indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l’indicateur. |
| Date du premier cycle | Heure de la première collecte des résultats de l’indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d’indicateur s’exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée. |
| Date du cycle suivant | Prochaine heure d’exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval pour ce modèle d’indicateur. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Durée de la date d'échéance (en jours) | Date d’échéance Durée en jours entre la création et la date d’échéance de la tâche d’indicateur et la génération de ses résultats.<br><br>La durée de la date d’échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d’échéance** de la tâche d’indicateur.<br><br>Ce champ n’est disponible que lorsque **l’option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** .<br><br>Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l’indicateur. |

4. Une fois que vous avez rempli ces entrées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références du contenu

   **Remarque :**
   L’onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d’audit et de conformité

Vous pouvez définir le marqueur de confidentialité au niveau des enregistrements d’enregistrement d’un problème, d’un engagement, d’une observation, d’un test de contrôle, d’une activité, d’un entretien et d’une procédure pas à pas. Les utilisateurs que vous déterminez pour afficher et mettre à jour ces enregistrements sont des utilisateurs autorisés.

Lorsque l’option **Confidentiel** est sélectionnée, une liste d’utilisateurs pouvant être responsable de mission, auditeurs et approbateurs est renseignée automatiquement en tant **qu’utilisateurs autorisés**.

En tant qu’administrateur système, vous pouvez ajouter d’autres utilisateurs d’audit ou utilisateurs métier GRC à la liste ou supprimer certains des utilisateurs existants en fonction de vos critères de contrôle d’accès et les définir comme utilisateurs autorisés.

En outre, vous pouvez également ajouter à l’enregistrement des utilisateurs aléatoires qui ne sont pas des utilisateurs d’audit ou des utilisateurs métier GRC. Toutefois, une notification par e-mail est envoyée à tous les utilisateurs autorisés qui n’ont ni rôle d’utilisateur d’audit ni d’utilisateur métier GRC pour leur demander d’acquérir le rôle confidentiel (sn_grc.confidential_user) auprès de l’administrateur s’ils veulent accéder à l’enregistrement.

Vous pouvez également sélectionner des groupes en tant que **groupes autorisés** qui peuvent également accéder à l’enregistrement.

Traduction automatique

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

Vous pouvez afficher l'ensemble des problèmes, des tâches de rattrapage, des tâches de demande de preuves, des engagements, des observations et toutes les tâches d'audit marquées comme enregistrements confidentiels à partir du navigateur d'application en tant qu'enregistrements confidentiels GRC. Pour plus d'informations, consultez Enregistrements confidentiels dans les fonctionnalités GRC courantes.

De même, si vous travaillez dans les espaces de travail Audit et Conformité, vous pouvez surveiller les **enregistrements confidentiels** dans un onglet distinct de la page Tâches. Pour plus d'informations, voir Mes tâches dans l'espace de travail.

Pour activer la propriété Confidentialité au niveau du système :

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**.

> **Remarque :**
> L'utilisateur doit avoir le rôle sn_grc.admin.

2. Sélectionnez **Oui** pour **activer la confidentialité au niveau de l'enregistrement**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Gérer les problèmes d'audit et le rattrapage

Les problèmes peuvent être créés manuellement pour documenter les rattrapages ou les observations d'audit, ou pour accepter tout problème. Ils sont automatiquement générés à partir des résultats de l'indicateur, des résultats d'attestation ou de l'efficacité des tests de contrôle.

Différents types de problèmes sont créés dans les conditions suivantes :

**Problème**

Créé en cas d'échec d'un indicateur

**Problème de contrôle**

Créé lorsqu'une attestation de contrôle est achevée, indiquant que le contrôle **n'est pas implémenté**

**Problème de test de contrôle**

Créé lorsqu'un test de contrôle est fermé terminé avec l'efficacité du contrôle définie sur **Non effectif**

**Autre problème**

Créé par l'utilisateur manuellement

La correction d'un problème marque l'intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque l'intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à ce qu'ils soient réévalués. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

### Créer manuellement des GRC problèmes

En tant qu'utilisateur, vous pouvez créer manuellement des GRC problèmes pour documenter des observations de politique, de risque ou d'audit, ou pour accepter tout problème GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter l'analyse et la classification des problèmes.

**Avant de commencer**
Rôle requis : (par produit)

Traduction automatique

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

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion de l'audit: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

**Remarque :**
À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations du contrôle d'accès aux problèmes, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.

   **Remarque :**
   À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

2. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème. |
| Affecté à | Membre du groupe affecté à la résolution du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit disposer au minimum du rôle sn_grc.business_user. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Utilisez l'icône d'ampoule pour obtenir des suggestions sur les personnes à qui le problème doit être affecté. L'icône d'ampoule n'apparaît que si l'application GRC : Intelligence prédictive est activée, que le formulaire est enregistré, que le champ **Affecté à n'est** pas inactif et que la propriété GRC est sélectionnée en tant qu'analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du GRC.<br><br>Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à l'enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de rattrapage.<br><br>À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations.<br><br>À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire. |
| Source du problème | Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé :<br>○ Échec de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur<br>○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque<br>○ Événement à risque : le problème est créé dans un événement à risque<br>○ Échec de l'attestation de contrôle : un problème est créé en raison d'un contrôle non conforme<br>○ Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé<br>○ Ad hoc : le problème est créé manuellement |
| Type de problème | Type de problème. Les choix possibles sont les suivants : |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle<br>○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle<br>○ Contrôle ne répondant pas aux exigences<br>○ Contrôle inexistant<br>○ Non-conformité à une réglementation<br>○ Non-conformité à une politique<br>○ Amélioration ou suggestion à une politique existante<br>○ Recommandation pour une nouvelle politique<br>○ Optimisation ou amélioration des processus<br>○ Observation<br>○ Violation de données<br>○ Fraude<br>○ Inexactitude<br>○ Formation<br>○ Documentation<br>○ Problème de risque<br>○ Autre |
| Classification | Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème. |
| Groupe du gestionnaire des problèmes | Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites :<br>○ Les membres du groupe du gestionnaire des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants :<br>▪ sn_audit.manager<br>▪ sn_audit.user<br>▪ sn_compliance.manager<br>▪ sn_compliance.user<br>▪ sn_grc.manager<br>▪ sn_grc.user |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ▪ sn_risk.manager<br>▪ sn_risk.user<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le **champ Groupe du gestionnaire des problèmes** ou **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire.<br>○ Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **d'examen** . |
| Gestionnaire des problèmes | Utilisateur gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites :<br>○ Le gestionnaire des problèmes doit disposer au minimum du rôle sn_grc.user.<br>○ Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur affecté fournit les informations demandées.<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou dans **le gestionnaire des problèmes** est obligatoire.<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| État | ○ Nouvelle<br>○ Analyser<br>○ Répondre<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet |
| Sous-état | Sous-état et détails applicables pour le sous-état. |
| Priorité | L'ordre dans lequel un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence :<br>○ **1 — Critique**<br>○ **2 — Élevée**<br>○ **3 — Modérée** |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **4 — Faible**<br>○ **5 — Planification** |
| Évaluation du problème | À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut affecter l'évaluation du problème au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** sous l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée :<br>○ Très élevé (2 jours)<br>○ Élevé (4 jours)<br>○ Modérée (8 jours)<br>○ Faible (10 jours)<br>○ Très faible (15 jours)<br>Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**.<br>**Remarque :** Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent naviguer vers **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir d'autres évaluations des problèmes.<br>Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ Évaluation du problème est en lecture seule. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette règle vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois que tous les problèmes sont résolus. Cela ferme tous les problèmes enfants. |
| Problème parent | Problème parent auquel ce problème appartient. |
| Élément de configuration | Élément associé à ce problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, il est copié dans le problème parent |
| Emplacement | Emplacement où le problème s'est produit. |
| Description brève<br>À partir de la version 12.0.1, cette étiquette a été changée en **Nom**. | Nom donné au problème. |
| Description | Description plus complète du problème. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Détails | |
| Contrôle/Risque | Contrôle ou risque associé au problème.<br><br>Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** , et l'objectif du contrôle est ajouté au champ **Objectif du contrôle/ Définition du risque** . Ces objectifs et entités de contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle.<br><br>Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à la table source, un enregistrement correspondant, Problème à l'entité est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement Problème à Contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle. |
| Entité | Entité connexe. |
| Politique | Politique associée au problème. |
| Document de référence | Document de référence associé au problème. |
| Objectif du contrôle/Définition du risque | L'objectif de contrôle ou la définition du risque associée à ce problème. |
| Recommandation | Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit. |
| Plan d'action | Plan de résolution du problème. |
| Dates | |
| Date de début prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé commencer. |
| Date de fin prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé se terminer. |
| Durée prévue | Durée estimée du travail pour le problème. |
| Date de confirmation | (à partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date d'aujourd'hui à laquelle le problème est déplacé de **l'état Nouveau** à l'un des états suivants : |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Analyser**<br>○ **Revue**<br>○ **Répondre**<br>**Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti. |
| Date d'échéance | (à partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la propriété **Remplir automatiquement la date d'échéance en fonction de la cote du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour la cote de risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance.<br>Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| Date de début de l'analyse | Heure à laquelle les travaux sur cette question ont commencé. |
| Date de fin réelle | Valeur en lecture seule déterminée par le champ d'entrée **Durée réelle** . |
| Durée réelle | Quantité de temps de travail. |
| Créé | Date et heure de création du problème. |
| Fermé | Date et heure de fermeture du problème. |
| Engagement | |
| Engagement | L'engagement connexe. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème. |
| Notes de travail | Cochez la case Notes de **travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon de résoudre le problème, ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème. |
| Confidentialité | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |
| Événement à risque | |
| Événement à risque | L'événement à risque associé. |

3. Enregistrez l'enregistrement du problème.
   Les onglets situés en bas de l'écran vous permettent d'effectuer diverses tâches pour résoudre le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de rattrapage. En outre, vous pouvez afficher d'autres problèmes, résultats d'indicateurs et SLA de tâche liés au problème.

   **Remarque :**
   À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche les SLA en fonction de la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire et au gestionnaire du problème lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis lorsqu'il y a des violations. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas dans l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

   Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, le SLA est annulé si les champs **Date d'échéance** ou Affecté à sont vides, ou si **l'état** est Nouveau.

   Également à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées avec les rôles d'utilisateur Affecté à et d'utilisateur gestionnaire des problèmes, ainsi qu'avec n'importe quel utilisateur disposant du rôle d'utilisateur métier GRC.

## Demande de preuves

La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives lors d'un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité ont besoin de ces documents dès la première ligne de défense.

Les éléments probants sont l'ensemble des informations utilisées par un auditeur pour déterminer l'opinion de l'auditeur. Les éléments de preuve comprennent les informations contenues dans les documents comptables sous-jacents aux états financiers et d'autres informations. Les preuves sont de nature cumulative. Il comprend les éléments probants obtenus à l'issue des procédures d'audit effectuées au cours de l'audit. Les éléments probants peuvent également inclure des éléments probants obtenus auprès d'autres sources, telles que des audits antérieurs.

Une demande de preuves est fréquemment introduite au cours de la préparation de l'audit ou de la phase de planification qui suit l'annonce de l'audit. Les documents demandés sont utilisés par l'équipe d'audit pour comprendre les contrôles et les processus dans le champ d'application et pour commencer les tests sur le terrain. Au fur et à mesure qu'un audit progresse à travers différentes étapes, l'équipe d'audit ajoute fréquemment de nouvelles

Traduction automatique

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

demandes à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves collectées pour les tests de contrôle. À partir de la dernière version, les demandes de preuves non planifiées sont prises en charge par Gestion de l'audit et Gestion de la politique et de la conformité. Voici les avantages de la fonctionnalité de demande de preuves :

- Aide les deuxième et troisième lignes de défense à créer et envoyer rapidement toutes leurs demandes de preuves.
- Aide à la gestion des demandes et des preuves.
- Élimine les e-mails multiples en fournissant un outil de communication.
- Les équipes de conformité peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise et aux propriétaires de processus.
- Les équipes d'audit peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise, aux propriétaires de processus et aux équipes de conformité.
- Permet de fournir la date d'échéance de soumission de la preuve.
- Possibilité d'envoyer des rappels par e-mail au délégataire.
- Le délégataire peut fournir des preuves directement à partir du Portail de servicesfichier .
- L'approbation simplifiée des demandes de preuves par le gestionnaire peut être basée sur divers critères, tels que la confidentialité et la criticité.
- Le délégataire peut stocker les preuves dans un dossier de preuves commun, tel que Box ou SharePoint.
- L'amélioration des canaux de communication entre les demandeurs et les délégataires simplifie le processus d'approbation.
- Des contraintes de confidentialité améliorées empêchent les personnes non autorisées de consulter les informations demandées.

Des preuves peuvent être demandées à partir d'une mission et de toutes les tables d'audit. Pour comprendre comment demander des preuves, reportez-vous à Demander des preuves pour l'audit.

### Workflow et utilisateurs de demande de preuves

La demande de preuves permet aux clients de demander par voie électronique les informations dont ils ont besoin auprès de la première et de la deuxième ligne de défense. Les personnes faisant l'objet d'une vérification peuvent alors télécharger immédiatement leurs documents dans le système, ce qui réduit considérablement le temps de traitement manuel.

Le workflow de la demande de preuves est le suivant :

1. Un utilisateur d'audit disposant du rôle sn_audit.user demande des preuves et affecte la demande à un autre utilisateur. Ce demandeur peut soit demander les preuves pour lui-même, soit émettre une demande au nom d'un autre utilisateur d'audit ou d'un utilisateur GRC. Si le demandeur détermine qu'une tâche de preuve a été créée à tort, il peut annuler cette tâche de preuve particulière. La possibilité d'annuler la demande de preuves est disponible lorsque la demande est à l'état **Brouillon** . Un demandeur peut annuler les tâches de demande de preuves à tout moment jusqu'à ce que les tâches atteignent l'état **Réviser** .
2. Après avoir créé une demande de preuves, vous devez créer des enregistrements de collecte de preuves, puis le demandeur doit demander des preuves. Les enregistrements de collecte de preuves contiennent les instructions de collecte de preuves, affectés à et

Traduction automatique

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

groupe d'affectation. En cliquant sur **Demander des preuves**, des tâches de demande de preuves sont générées et affectées à un groupe ou à un utilisateur.

3. Le délégataire reçoit ensuite un e-mail avec le lien pour fournir les preuves demandées.

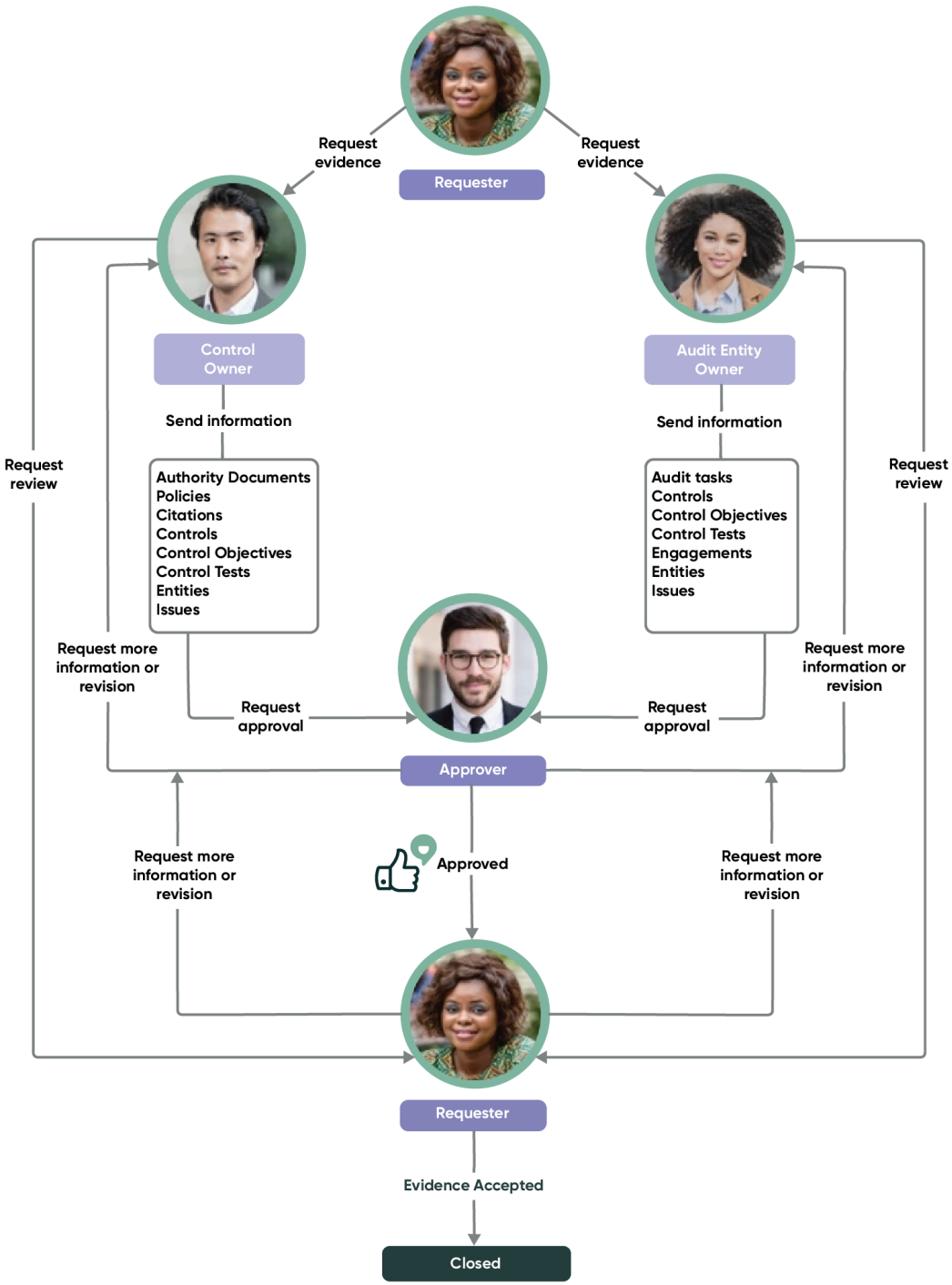
> **Remarque :**
> Si le demandeur modifie le délégataire après avoir demandé des preuves, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Seule la personne à qui la demande est affectée peut afficher la demande. Cette fonctionnalité garantit la confidentialité.

4. Le délégataire peut soit joindre les preuves demandées, soit fournir une URL ou un emplacement contenant les preuves requises.
5. Le délégataire peut également ajouter un approbateur pour la vérification et l'approbation des preuves. L'ajout d'approbateurs est nécessaire si les éléments de preuve sont de nature délicate et confidentielle.
6. L'approbateur peut alors examiner les preuves et les approuver, demander une révision ou demander des détails supplémentaires sur les preuves.
7. Si l'approbateur approuve les preuves, le demandeur les reçoit et peut les traiter ultérieurement.
8. Le demandeur peut ensuite examiner la preuve et effectuer l'une des actions suivantes :
   - Acceptez les preuves.
   - demande d'examen.
   - Demander des détails supplémentaires sur la preuve.
   - Annulez la demande de preuves si elle n'est plus nécessaire.
   - Supprimer la demande.
9. Si le demandeur accepte toutes les tâches de preuve, la demande est fermée.

Traduction automatique

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

Le workflow de demande de preuves est illustré dans la figure suivante :




Le tableau suivant décrit les rôles et leurs responsabilités pendant le workflow de demande de preuves :

Traduction automatique

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

**Utilisateurs, responsabilités et exigences de la demande de preuves**

| Utilisateur | Responsabilités | Besoins |
|---|---|---|
| Auditeur interne | • Effectuez des tests d'audit.<br>• Demandez un test d'audit.<br>• Examiner toutes les constatations de l'audit et les éléments probants recueillis. | • Visibilité sur l'activité de conformité et de risque.<br>• Une file d'attente de tâches (en attente, en cours, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe.<br>• Suivre et surveiller les résultats d'audit.<br>• Suivre et surveiller les activités d'audit. |
| Gestionnaire de conformité, Gestionnaire d'audit | • Peut demander des preuves.<br>• Demander une preuve de test de conformité.<br>• Examiner toutes les constatations et les éléments probants recueillis. | • Visibilité des activités de conformité.<br>• Une file d'attente de tâches (en attente, en cours, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe.<br>• Suivez et surveillez les résultats de conformité. |
| Utilisateur de conformité, propriétaire du contrôle | • Assurez-vous que les contrôles sont implémentés.<br>• Attester aux contrôles.<br>• Testez les contrôles.<br>• Fournir les éléments probants demandés par l'auditeur. | • Une file d'attente de tâches pour diriger leurs activités quotidiennes.<br>• Suivre le temps passé et les performances des activités et des tâches qu'ils possèdent.<br>• S'assure que la tâche qu'il possède et la demande supplémentaire de l'auditeur sont remplies. |

Traduction automatique

## Demander des preuves pour l'audit

Demandez des preuves à n'importe quelle étape d'un audit. Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une preuve peut être demandée de trois façons :

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

- En créant un enregistrement de preuve à partir du module **Mes preuves** .
- Depuis les listes connexes Entité, Contrôle, Tâche d'audit, Problème de test de contrôle et Autres problèmes dans un enregistrement d'engagement. Pour demander des preuves à ces sources, accédez à **Audit** > **Engagements** > **Mes engagements**. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves. Dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des preuves**. Ici, vous pouvez soit créer une nouvelle demande de preuves, soit ajouter d'autres demandes à une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves.
- À partir des tables suivantes : entité, contrôle, objectif de contrôle, test de contrôle, engagement, problème. Toutefois, lorsque les utilisateurs demandent des preuves à partir de ces tables, c'est la demande de preuves qui est créée, et non la tâche de demande de preuves proprement dite. Les utilisateurs doivent accéder à l'enregistrement de demande de preuves qui est généré, puis ajouter des tâches de demande de preuves.

Dans cette procédure, la méthode pour demander des preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

## Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Ma demande de preuves**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de demande de preuves

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique de la demande de preuves. |
| Demandeur | Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné. |
| Demandé au nom de | Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de fournir les preuves. |
| État | État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**. |
| Type | Le type par défaut est **Audit**. |
| Motif de la demande | Motif de la demande de preuves. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés par la visualisation des preuves collectées. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes. |
| Description brève | Brève description de la demande de preuves. |
| Description | Description détaillée de la demande de preuves. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date prévue de soumission des preuves. |
| Ouverts | Date d'ouverture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Fermé | Date à laquelle la demande est fermée. Cette date est automatiquement mise à jour. |
| Activité | |
| Notes de travail | Saisissez les notes qui pourraient être requises. |
| Activités | Journal d'activité pour la demande. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

4. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour répertorier les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de détails de la collecte de preuves

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Demande de preuves | Numéro unique de la tâche de demande de preuves. |
| Preuve pour | Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées. |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves. |
| Instructions relatives à la collecte de preuves | Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, liste des documents justificatifs, des fichiers, etc. |

7. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Demander des preuves**.
   Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
   La liste connexe des preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande passe à **Travail en cours**.

Traduction automatique

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

### Fournir les preuves demandées

Fournissez des preuves lorsqu'elles vous sont demandées. Lorsque des preuves sont demandées, la personne qui doit les fournir reçoit un e-mail. Le processus de fourniture des preuves commence.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le délégataire reçoit l'e-mail lui invitant à fournir les preuves demandées, il peut soit fournir les preuves demandées, soit réaffecter la demande à un autre utilisateur. Le délégataire peut également ajouter des approbateurs avant d'envoyer les preuves demandées afin d'assurer une sécurité supplémentaire des preuves. Si le délégataire réaffecte la demande à un autre utilisateur, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Si les preuves fournies n'ont pas besoin d'un approbateur, le délégataire peut directement demander un examen des preuves, et le demandeur reçoit une notification l'enjoignant d'examiner les preuves.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
3. Cliquez sur **Accepter le travail**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de preuve

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| Demandeur | Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| Demandé au nom de | Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut. |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de fournir les preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| État | État de la demande. |
| Sous-état | Aucun. Cette valeur est générée par défaut. |
| Motif de la demande | Motif de la demande de preuves. |
| Approbateurs | Utilisateurs devant approuver la preuve avant qu'elle soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit la preuve. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés par la visualisation des preuves collectées. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de la demande de preuves. Cette description est générée par défaut et est extraite à partir de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Description | Description détaillée de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Détails de la demande | |
| Demande de preuves | ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Preuve pour | Enregistrement pour lequel les preuves sont demandées. |
| Preuve pour la description | Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| URL de la preuve | URL de la preuve si l'utilisateur préfère partager la preuve sous forme de lien plutôt que de pièce jointe. Par exemple, il peut s'agir d'un lien vers un dossier partagé. |

5. Pour demander l'approbation des preuves jointes, cliquez sur **Demander l'approbation**.
6. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une révision**.

### Approuver la preuve avant l'examen des preuves

Approuvez les preuves fournies avant que le demandeur ne les consulte. Lorsque des preuves sont fournies en réponse à une demande de preuves, les preuves peuvent nécessiter une approbation avant d'être renvoyées au demandeur. Cette capacité garantit la sécurité et la confidentialité des preuves.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir reçu une demande d'approbation de preuves, un approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Approuvez la demande en l'absence de problèmes ou de préoccupations.
- Demandez la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou auraient besoin d'être rectifiées.
- Demandez des informations si l'approbateur veut plus de détails sur les preuves jointes.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.

Traduction automatique

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

3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Approuver** | Approuvez les preuves jointes. Le demandeur obtient les preuves fournies. |
| **Demander une révision** | Demandez que les preuves jointes soient examinées. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à examiner les preuves jointes. |
| **Demander des informations** | Cherchez plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à fournir plus d'informations sur les preuves jointes. |

### Accepter, rejeter ou annuler une demande de preuves

Acceptez, rejetez ou annulez une demande de preuves lorsque vous recevez les preuves que vous avez demandées. Après avoir demandé une demande de preuves, lorsque le demandeur reçoit les preuves, il peut accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user et sn_compliance.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
2. Sur le formulaire de preuves, examinez les preuves jointes et cliquez sur l'une des options suivantes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Accepter la preuve** | Acceptez les preuves fournies. |
| **Demander une révision** | Demandez l'examen des preuves, si elles ne sont pas appropriées, ou si elles sont modifiées. |
| **Abolir** | Annulez la tâche de demande de preuves. |
| **Supprimer** | Supprimez la tâche de demande de preuves. |

## Vue d'ensemble du plan d'audit

Un plan d'audit vous permet de planifier l'ensemble de vos missions d'audit de manière systématique et logique.

Une mission d'audit est comme un projet qui implique plusieurs tâches et il est difficile de gérer toutes les activités d'audit sans une bonne planification. Le fait de disposer d'un plan bien défini pour tous les audits, leurs projets et leurs coûts aide les gestionnaires d'audit à effectuer efficacement leurs tâches.

## Utilisations et avantages du plan d'audit

Une équipe d'audit effectue plusieurs audits dans une organisation. La création d'un plan d'audit permet aux équipes d'audit de mieux planifier leurs audits et leurs missions. En

Traduction automatique

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

créant un plan d'audit, les administrateurs auditeurs ou les responsables de l'audit ayant le rôle sn_audit.manager peuvent :

- Planifier efficacement les engagements et s'assurer que les objectifs fixés dans le plan annuel d'audit interne sont atteints.
- Aider l'auditeur à obtenir des éléments probants appropriés aux circonstances.
- Maintenir les coûts d'audit à un niveau raisonnable.
- S'assurer que les problèmes potentiels sont rapidement identifiés
- Obtenez le champ d'application du programme d'audit déterminé par un auditeur pour exécuter les tâches d'audit de manière bien définie.

## Workflow de planification d'audit

- Définition de la finalité de l'audit
- Cote de risque
- Définition du périmètre de l'audit
- Calendrier d'audit de haut niveau et chronologie d'audit détaillée avec jalons
- Planification des ressources par compétences nécessaires et mise en place de l'équipe d'audit
- Planification des coûts

Lorsque vous créez un plan d'audit avec des options de planification avancées, que vous ajoutez des engagements au plan et que vous passez l'engagement à l'état **Valider** ou Travail sur le **terrain** , un projet d'engagement associé est automatiquement généré.

**Remarque :**
Un projet n'est créé que si le module d'extension PPM Standard est installé et que l'utilisateur dispose du rôle it_project_manager. Si l'utilisateur ne dispose pas du rôle it_project_manager et uniquement du rôle sn_audit.manager, même lorsque des options de planification avancées sont activées sur le plan, les engagements n'ont pas de projets correspondants lorsqu'ils passent aux états **Valider** ou **Travail sur le terrain** .

Après avoir ajouté des engagements à un plan d'audit, vous pouvez également modifier le plan parent des engagements. Il est important de noter les points suivants :

- Les engagements peuvent être ajoutés ou supprimés d'un plan uniquement lorsque le plan est à l'état **Brouillon**, **En attente d'approbation** et **Approuvé** .
- Le plan parent ne peut être modifié sur un engagement que lorsque l'engagement est dans les états **Champ d'application**, **Valider** et **Travail sur le terrain** .

### Créer un plan d'audit

Créez un plan d'audit pour gérer les différents types d'audits de manière périodique et regrouper les engagements de manière logique.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_audit.manager, it_project_manager (pour créer des projets)

Activez le module d'extension Advanced Audit (com.sn_audit_advanced).

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Lorsqu'un plan d'audit est créé et que des engagements y sont ajoutés, le plan est envoyé à l'approbateur pour approbation.

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Plans** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Plan

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique du plan. |
| Nom | Nom du plan. Par exemple, Plan d'audit annuel pour la paie. |
| Délais | Durée du plan. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Annuel<br>○ Semi-annuel<br>○ Trimestre<br>○ Autre |
| Date de début | Date à laquelle le plan commence. |
| Date de fin | Date à laquelle le plan prend fin. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction du choix fait dans le champ **Délai** . Si le champ **Délai** indique **Autre**, saisissez une date de fin manuellement. |
| Groupe propriétaire | Groupe responsable de la propriété du plan. |
| Propriétaire | Propriétaire du plan. |
| État | État du plan. L'état par défaut est **Brouillon**. |
| Sous-état | Sous-état du plan. La valeur de ce champ change en fonction du workflow. |
| Type | Type du plan. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Aucun<br>○ Plan d'audit interne<br>○ Plan d'audit externe<br>○ Audit SOX<br>○ Plan d'audit de conformité<br>○ Plan d'audit du fournisseur<br>○ Plan d'audit du client |
| Planifier avec | Aptitude de planification à utiliser pour les engagements. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Options de planification de base :<br>○ Options de planification avancées : si vous sélectionnez cette option, les projets d'engagement sont automatiquement créés. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Approbateurs | Personne qui approuve le plan. |
| Description | Brève description du plan. |
| Objectifs | Objectifs du plan. |
| Dépenses et ressources | |
| Dépenses budgétées | Budget alloué aux engagements dans le cadre du plan. |
| Dépenses planifiées | Dépenses planifiées reportées à partir des engagements. |
| Dépenses réelles | Dépenses réelles reportées des engagements. |
| Commentaires sur les dépenses | Notes sur les détails des dépenses. |
| Ressources budgétées | Nombre d'heures allouées pour les engagements dans le cadre du plan. |
| Ressources planifiées | Ressources planifiées déployées à partir des engagements. |
| Ressources réelles | Ressources réelles déployées à partir des engagements. |
| Commentaires sur les ressources | Notes sur les détails de la ressource. |

3. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe des engagements s'affiche.
4. Dans la liste connexe Engagements, ajoutez des engagements en cliquant sur **Nouveau** ou **sur Modifier**.
5. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   L'état passe de **Brouillon** à **En attente d'approbation**.

### Approuver un plan

Approuvez un plan si vous êtes affecté en tant qu'approbateur après la création du plan. Vous pouvez également demander que le plan soit révisé ou demander plus d'informations sur le plan au créateur du plan.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Mes approbations de plans**.
2. Sélectionnez et ouvrez le plan que vous souhaitez approuver.
3. Examinez le plan et cliquez sur l'une des options suivantes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Approuver** | Approuvez le plan créé. |
| **Demander une révision** | Demandez l'examen ou la modification du plan, s'il n'est pas approprié. |

Traduction automatique

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

| Option | Description |
|---|---|
| **Demander des informations** | Demandez plus d'informations sur le plan. |
| **Abolir** | Annulez le plan. |

### Créer un engagement avec la planification avancée

Utilisez les options de planification avancées pour créer un engagement qui crée automatiquement un projet d'engagement. Une fois qu'un projet d'engagement est créé, vous pouvez y ajouter des plans de ressources et des plans de coûts. Les valeurs de ces plans se retrouvent dans l'engagement et dans le plan d'audit.

**Avant de commencer**

Pour utiliser la fonctionnalité de planification avancée, vous devez activer les applications et modules d'extension de stockage suivants :

- GRC Module d'extension Audit avancé (com.sn_audit_advanced)
- GRC Profils
- GRC Gestion de la politique et de la conformité
- GRC Gestion des risques
- GRC Principal avancé
- GRC Risque avancé
- GRC Gestion de l'audit
- Gestion des portefeuilles de projets Standard

Vous pouvez choisir de créer des plans d'audit pour l'engagement.

**Remarque :**
Pour en savoir plus sur les applications du module, reportez-vous à GRC la section Gouvernance, risque et conformité.

Rôle requis : sn_audit.manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Engagement

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique de l'engagement. |
| Nom | Nom de l'engagement. |
| Type | Type d'engagement. Les choix sont les suivants :<br>○ Aucun<br>○ Audit interne<br>○ Audit externe<br>○ Audit SOX<br>○ Audit informatique |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Audit financier<br>○ Audit de conformité<br>○ Audit de certification<br>○ Audit règlementaire<br>○ Audit opérationnel<br>○ Audit continu<br>○ Audit du fournisseur<br>○ Audit du client<br>○ Audit du magasin<br>○ Audit de la qualité<br>○ Audit du projet<br>**Remarque :** Pour en savoir plus sur les types d'audits, reportez-vous à Types d'audits. |
| Affecté à | Utilisateur affecté à l'engagement. |
| État | État de l'engagement. Les choix sont les suivants :<br>○ Périmètre<br>○ Validation<br>○ Terrain<br>○ En attente d'approbation<br>○ Suivi<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet<br>**Remarque :** Pour en savoir plus sur chacun de ces états, reportez-vous à la section Gérer les engagements. |
| Terminé (%) | Pourcentage de l'engagement qui est terminé. |
| Auditeurs | Auditeurs affectés à la mission. |
| Approbateurs | Approbateurs affectés à l'engagement. |
| Description | Description générale de l'engagement. |
| Objectifs | Objectifs énoncés de l'engagement. |
| Calendrier | |
| Début de l'engagement prévu | Date de début estimée de l'engagement. |
| Débuts de l'engagement | Choix pour déterminer automatiquement la date de début de l'engagement. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Périmètre<br>○ Validation<br>○ Terrain |
| Début réel de l'engagement | Date réelle à laquelle l’engagement commence. |
| Fin de l'engagement prévue | Date de fin estimée de l’engagement. |
| Fins de l'engagement | Choix permettant de déterminer automatiquement la date de fin de l’engagement. Les choix sont les suivants :<br>○ Suivi<br>○ Fermé<br>**Remarque :** Pour en savoir plus sur les états Suivi et Fermé, reportez-vous à la section Gérer les engagements. |
| Fin réelle de l'engagement | Date réelle de fin de l’engagement. |
| Début prévu du travail sur le terrain | Date de début estimée du travail sur le terrain. |
| Fin planifiée du travail sur le terrain | Date de fin planifiée initialement définie dans l’engagement.<br>**Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur un jour après la date de début prévue pour le travail sur le terrain. |
| Durée prévue du travail sur le terrain | Nombre de jours et d’heures planifiés pour le travail sur le terrain. La durée et la date de début prévue du travail sur le terrain sont utilisées pour calculer la date de fin prévue. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la plus longue durée prévue à partir des tâches d’audit. |
| Début réel de travail sur le terrain | Date de début réelle du travail sur le terrain. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la date de début réelle la plus proche des tâches d’audit. |
| Fin réelle de travail sur le terrain | Date de fin réelle du travail sur le terrain. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la dernière date de fin réelle des tâches d’audit. |
| Durée réelle du travail sur le terrain | Date de début et date de fin de la durée du travail sur le terrain. |
| Résultats | |
| Résultat | Résultats de l’engagement. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Satisfaisant<br>○ Adéquat<br>○ Inadéquat |
| Avis | Justification du résultat sélectionné. |
| Rapport | |
| Base de connaissances | Base de connaissances à utiliser pour sélectionner le modèle de rapport. |
| Modèle de rapport | Modèle utilisé pour générer l'article de la base de connaissances qui signale les résultats de l'engagement. |
| Article de la base de connaissances | Article de la base de connaissances récemment généré qui contient les résultats de l'engagement. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires visibles par les clients. |
| Notes de travail | Commentaires visibles par l'administrateur et par le gestionnaire d'audit. |
| Détails du plan | |
| Plan parent | Plan à associer à l'engagement. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |
| Dépenses et ressources | |
| Dépenses budgétées | Dépenses budgétées pour l'engagement. |
| Dépenses planifiées | Dépenses estimées pour l'engagement. Si le plan de coûts est défini, ce champ affiche automatiquement les dépenses estimées. |
| Dépenses budgétées restantes | **Différence entre les dépenses budgétées** et les **dépenses planifiées**. Ce champ est automatiquement défini. |
| Dépenses réelles | Dépenses réelles encourues. Si des feuilles de présence sont définies, ce champ est automatiquement défini. |
| Ressources budgétées | Ressources budgétées pour l'engagement, en heures. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Ressources planifiées | Ressources estimées pour l'engagement, en heures. Si des plans de ressources sont définis, ce champ est automatiquement défini. |
| Ressources réelles | Ressources réelles pour l'engagement, en heures. Si des feuilles de présence sont définies, ce champ est automatiquement défini. |
| Détails du projet | |
| Projet | Projet d'engagement créé automatiquement. Ce champ est renseigné lorsque vous cliquez sur **Valider et planifier**.<br>**Remarque :**<br>Ce champ est également renseigné lorsque vous cliquez sur **Activer la planification avancée** sur l'engagement, à l'état Valider ou Travail sur le terrain. Ce champ est également renseigné si l'une des conditions suivantes est vraie :<br>○ Le champ est déjà lié à un plan avec des options de planification avancées.<br>○ L'utilisateur dispose des rôles requis.<br>○ L'engagement est dans le bon état. |
| Approbateur de cartes de pointage | Personne affectée à l'engagement. Vous pouvez également modifier l'approbateur dans ce champ.<br>**Remarque :**<br>Si plusieurs utilisateurs sont sélectionnés, tous les membres de la liste doivent approuver les cartes de pointage. |

3. Cliquez sur **Valider et planifier**.

   **Remarque :**
   Le bouton **Valider et planifier** n'apparaît que si le module d'extension Advanced Audit est activé.

   Les détails du projet sont renseignés.

4. **Cliquez sur Activer la planification avancée**.

### Résultats

Un projet d'engagement est créé en arrière-plan de l'engagement. Les listes connexes Plan de ressource et Plan de coût s'affichent également.

### Que faire ensuite

Créer un plan de ressource et Créer un plan de coûts .

Traduction automatique

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

### Ajouter des auditeurs pour un engagement à partir des plans de ressources

Affectez des tâches d'audit aux auditeurs dans le cadre d'un engagement à partir des plans de ressources. Les plans de ressources suivent le coût associé aux auditeurs. Il est important de tenir compte de ce coût lors de la planification de l'engagement.

#### Avant de commencer

Si vous avez un enregistrement d'engagement avec un plan de ressource créé, le plan de ressource doit être à l'état Alloué. Les utilisateurs de la section Allocations des ressources du plan de ressource contiennent des ressources qui peuvent être ajoutées en tant qu'auditeurs. Les auditeurs que vous ajoutez doivent avoir le rôle sn_audit.user ou d'auditeur externe, ainsi que pps_resource rôle. La liste connexe Plans de ressources avec son workflow associé n'est disponible que lorsque les modules d'extension GRC Advanced Audit et les modules d'extension Gestion des portefeuilles de projets sont activés.

Rôle requis : sn_audit.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'engagement auquel vous souhaitez ajouter des auditeurs.
3. Cliquez sur la liste connexe Plan de ressources.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter des auditeurs** .
   Les ressources disposant des rôles requis sont automatiquement ajoutées au champ Auditeurs, si elles ne sont pas déjà présentes.

### Créer une unité vérifiable

Créez des unités auditables avec des entités telles que des unités business, des départements, des fournisseurs, des produits, des processus business, des applications d'entreprise, des emplacements, des documents de référence et des politiques pour effectuer des évaluations des risques sur les unités auditables.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user ou sn_audit.manager

Activez le module d'extension GRC Advanced Audit (com.sn_audit_advanced).

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une unité auditable et décider du type d'évaluation des risques que vous souhaitez effectuer sur l'unité auditable. Une fois l'évaluation des risques terminée, les gestionnaires d'audit peuvent décider s'ils souhaitent auditer les entités. Vous pouvez définir le champ d'application d'une unité auditable en tant qu'entité sur un engagement.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Univers d'audit** > **Toutes les unités auditables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Unité vérifiable**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique de l'unité auditable. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de l’unité auditable. Par exemple, Comptes fournisseurs : finances. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l’unité auditable. |
| Propriétaire | Propriétaire de l’unité auditable. |
| État | État de l’unité auditable. L'état par défaut est **Brouillon**. |
| Priorité | Priorité de l’unité auditable. |
| Description | Brève description des unités auditables. |
| Évaluation des risques | |
| Méthode | Type d’évaluation des risques pour obtenir la cote des risques de l’unité auditable. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Évaluation des risques de base. Cette option vous permet d’entrer manuellement une valeur pour la cote de risque.<br>○ Évaluation détaillée des risques. Cette option s’affiche lorsque le module d’extension Advanced Audit est activé. Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste connexe des évaluations des risques s’affiche. |
| Cote de risque | Cote des risques de l’unité auditable obtenue à partir d’une évaluation des risques de base. Ce champ s’affiche si le champ **Méthode** comporte une **évaluation des risques de base**. |
| Cote de risque inhérent | Score de risque inhérent. La valeur de ce champ est dérivée de l’évaluation avancée des risques. Ce champ s’affiche si le champ **Méthode** comporte une **évaluation détaillée des risques**. |
| Efficacité du contrôle | Score d’efficacité du contrôle. La valeur de ce champ est dérivée de l’évaluation avancée des risques. Ce champ s’affiche si le champ **Méthode** comporte une **évaluation détaillée des risques**. |
| Cote de risque résiduel | Score de risque résiduel. La valeur de ce champ est dérivée de l’évaluation avancée des risques. Ce champ s’affiche si le champ **Méthode** comporte une **évaluation détaillée des risques**. |

4. Si vous avez sélectionné **Évaluation des risques de base** dans le champ **Méthode** , cliquez sur **Soumettre**.
5. Si vous avez sélectionné **Évaluation détaillée des risques** dans le champ **Méthode** , cliquez sur **Évaluer les risques**.

Traduction automatique

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

**a.** Dans le champ **Évaluateur** , sélectionnez un évaluateur pour l'évaluation des risques.

**b.** Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur pour l'évaluation.

**c.** Cliquez sur **Envoyer**.
Un lien d'instance d'évaluation des risques est créé en haut à gauche et l'évaluateur reçoit une notification pour effectuer l'évaluation des risques. Une fois l'évaluation détaillée des risques effectuée, la liste connexe des évaluations des risques affiche l'évaluation.

6. Cliquez sur les listes connexes disponibles suivantes et ajoutez-y des entités si nécessaire.
   - Unités business
   - Départements
   - Fournisseurs
   - Produits
   - Processus business
   - Applications de gestion
   - Emplacements
   - Documents de référence
   - Politiques

### Types d'audits

Il existe de nombreux types d'audits et chacun d'entre eux a une utilisation spécifique dans une mission d'audit.

| Type d'audit | Description |
|---|---|
| Audit interne | Un audit interne vérifie les contrôles internes, la gouvernance d'entreprise et les processus comptables d'une entreprise. |
| Audit externe | Un audit externe est un examen indépendant des états financiers préparés par l'organisation. |
| Audit SOX | Un audit de conformité à la loi Sarbanes Oxley (SOX) est une mesure de la façon dont votre entreprise gère ses contrôles internes. Bien que la loi SOX ne mentionne pas spécifiquement la sécurité de l'information, à des fins pratiques, un contrôle interne est considéré comme tout type de protocole traitant de l'infrastructure qui traite vos données financières. |
| Audit informatique | Un audit informatique est l'examen et l'évaluation de l'infrastructure, des politiques et des opérations de technologie de l'information d'une organisation. |
| Audit financier | Un audit financier est une évaluation indépendante et objective des rapports financiers et des processus d'information financière d'une organisation. L'objectif principal des audits financiers est de donner aux organismes de réglementation, aux investisseurs, aux administrateurs et aux gestionnaires une assurance raisonnable que les états financiers sont exacts et complets. |

Traduction automatique

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

| Type d'audit | Description |
|---|---|
| Audit de conformité | Un audit de conformité est une évaluation indépendante visant à garantir qu'une organisation respecte les lois, règles et réglementations externes ou les directives internes, telles que les statuts, les contrôles, les politiques et les procédures d'entreprise. |
| Audit de certification | Un audit de certification est un audit effectué par votre bureau d'enregistrement pour vérifier la conformité à la norme ISO 9001 avant de délivrer votre certificat officiel ISO 9001. |
| Audit règlementaire | L'objectif d'un audit réglementaire est de vérifier qu'un projet est conforme à la réglementation et aux normes. |
| Audit opérationnel | Un audit opérationnel est un examen de la façon dont une organisation mène ses activités, dans le but de mettre en évidence des améliorations qui augmenteront son efficience et son efficacité. |
| Audit continu | Un audit continu est un processus interne qui examine de façon continue les pratiques comptables, les contrôles des risques, la conformité, les systèmes de technologie de l'information et les procédures opérationnelles. Les audits continus sont généralement axés sur la technologie et conçus pour automatiser la vérification des erreurs et des données en temps réel. |
| Audit du fournisseur | Un audit de fournisseur est effectué pour une entreprise qui vise à obtenir une évaluation objective de la conformité de ses entrepreneurs ou fournisseurs aux termes, conditions et à l'intention des contrats ou accords entre deux entités. |
| Audit du client | Un audit client est un examen détaillé de la façon dont votre entreprise est perçue par ses clients, un examen des besoins de chaque client et une évaluation du rôle que votre entreprise joue dans chacune des activités de votre client. |
| Audit du magasin | Un audit de magasin évalue l'état de santé de votre point de vente à l'aide de données concrètes. Les détaillants, le personnel ou un tiers passe au peigne fin votre magasin ou votre boutique éphémère pour recueillir des informations sur ce qui fonctionne et ce qui se vend ou ne se vend pas. |
| Audit de la qualité | Un audit qualité est le processus d'examen systématique d'un système qualité réalisé par un auditeur qualité interne ou externe ou une équipe d'audit. |
| Audit du projet | Un audit de projet est un examen formel d'un projet, souvent destiné à évaluer dans quelle mesure les normes de gestion de projet sont respectées. Les audits sont généralement effectués par un service d'audit spécialement désigné, le bureau de gestion |

Traduction automatique

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

| Type d'audit | Description |
| --- | --- |
| | de projet, un comité de gestion agréé ou un auditeur externe. |

## Gérer les jalons

Les jalons peuvent être utilisés pour suivre la progression d'un engagement.

Après avoir créé des jalons pour un engagement, vous pouvez également ajouter des tâches d'audit au jalon et suivre ces tâches en tant que jalons. Vous pouvez affecter le jalon à un utilisateur qui en est responsable. Lorsqu'une personne est affectée à un jalon, elle reçoit une notification l'informant de l'affectation. L'utilisateur auquel le jalon est affecté doit avoir le rôle sn_audit.user. Lorsqu'un engagement passe à l'état **Suivi** , s'il n'y a pas de tâches d'audit ouvertes, de jalons ouverts et d'observations ouvertes, l'engagement passe à l'état **Fermé** .

Après avoir créé un jalon à partir d'un engagement, vous pouvez gérer vos jalons en accédant à **Audit** > **Jalons** > **Mes jalons**.

### Créer un jalon de l'engagement

Créez des jalons pour un engagement afin de suivre la progression d'un engagement. Vous pouvez également ajouter des tâches d'audit à un jalon.

#### Avant de commencer

Activez le module d'extension Advanced Audit.

Rôle requis : sn_audit.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour lequel vous souhaitez créer un jalon.
3. Cliquez sur la liste connexe Jalons.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Jalon**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Numéro | Numéro unique du jalon. Ce numéro est généré automatiquement. |
| Type | Type de jalon de l'audit. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Définition du périmètre<br>○ Planification<br>○ Terrain<br>○ Suivi<br>○ Reporting<br>○ Fermeture |
| Nom | Nom du jalon. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe d'affectation | Groupe responsable du jalon. Les membres du groupe doivent disposer du rôle sn_audit.user. |
| Affecté à | Personne chargée de travailler sur le jalon. |
| État | État du jalon. L'état par défaut est **Ouvert**. |
| Terminé (%) | Pourcentage d'achèvement du jalon. Lorsqu'une valeur est saisie dans ce champ, l'état devient **Travail en cours**. |
| Société parente | Engagement parent du jalon. |
| Jalon clé | Option permettant de marquer le jalon comme important. |
| Exécuter automatiquement et fermer | Option permettant de marquer le jalon comme fermé terminé lorsque toutes les tâches d'audit associées sont terminées et fermées. Si cette option est activée, le pourcentage d'achèvement est automatiquement mis à jour en fonction du nombre de tâches marquées comme fermées terminées. |
| Description | Brève description du jalon. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date d'achèvement attendue du jalon. |
| Date d'achèvement | Date d'achèvement réelle du jalon. |
| Date de fermeture | Date de clôture réelle du jalon. |
| Activité | |
| Notes de travail | Notes de travail pour le jalon. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Commentaires relatifs au jalon, le cas échéant. |

6. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe des tâches d'audit s'affiche.
7. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les tâches d'audit requises des tâches d'audit disponibles dans la colonne Collection vers la colonne Liste des tâches d'audit, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Le jalon est créé.

### Créer un jalon à partir d'une tâche d'audit

Créez et suivez une tâche d'audit en tant que jalon.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Jalons** > **Tous les jalons**
2. Ouvrez le jalon qui contient la tâche d'audit que vous souhaitez suivre.
3. Dans la liste connexe Tâches d'audit, ouvrez la tâche d'audit que vous souhaitez suivre.
4. Cliquez sur **Suivre en tant que jalon**.
   Le jalon est créé et la tâche est ajoutée au jalon.

Traduction automatique

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

## Observations d'audit

Les observations d'audit sont le résultat d'un audit. En tant que partie importante du rapport d'audit, les observations d'audit représentent les résultats d'examens, d'analyses, d'entrevues et de discussions.

Les observations d'audit sont utilisées pour attirer l'attention des gestionnaires d'audit sur des questions importantes. Les observations sont consignées dans le système. Par exemple, si les opérations d'une banque font l'objet d'un audit, les observations d'audit sont fondées sur des éléments probants sur la façon dont les opérations de la banque se comportent par rapport aux critères d'audit. Pendant les tests de contrôle, les entretiens et les procédures pas à pas, les observations d'audit sont enregistrées. Un utilisateur d'audit peut créer une observation à partir d'un engagement si l'engagement n'est pas dans les états Suivi ou Fermé. Une observation peut également être créée à partir de tous les types de tâches d'audit.

Une fois l'audit terminé, l'auditeur présente ses observations d'audit aux responsables de l'audit. En utilisant les observations de l'audit, l'auditeur peut présenter un résumé des problèmes, des découvertes et des recommandations. L'équipe d'audit examine les observations afin de déterminer si celles-ci doivent faire l'objet d'un signalement. L'équipe d'audit peut également déterminer si l'observation peut être suivie en tant que recommandation, observation ou meilleure pratique.

Au cours de son cycle de vie, une observation d'audit passe par les états suivants :

1. Brouillon
2. Revue
3. Répondre
4. Finaliser
5. Fermé

Le déroulement d'une observation est le suivant :

1. Un utilisateur d'audit ayant le rôle sn_audit.user crée une observation.
2. Le créateur de l'observation affecte les personnes chargées de répondre et les pairs réviseurs à l'observation. Les intimés sont les propriétaires de l'entité et les propriétaires du contrôle. Les pairs examinateurs sont les auditeurs et les responsables de l'audit de la mission.
3. Le créateur de l'observation peut demander un examen par les pairs de l'observation. Dans ce cas, ce qui suit se produit.
   a. Le réviseur pair reçoit une notification l'invitant à effectuer la révision par les pairs. Le réviseur pair peut afficher la tâche sous **Audit** > **Observations** > **Les revues de mes pairs en attente**.
   b. L'examinateur procède à l'examen.

   **Remarque :**
   Lorsqu'un examen par les pairs est demandé, l'état reste Brouillon, mais le sous-état devient le sous-état Examen par les pairs demandé.

4. Le créateur de l'observation peut également demander une révision. Le réviseur peut être un gestionnaire d'audit ou le responsable de l'audit.

Traduction automatique

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

**a.** Le réviseur reçoit une notification l'invitant à effectuer la révision. Le réviseur peut afficher la tâche sous **Audit** > **Observations** > **Mes vérifications en attente**.

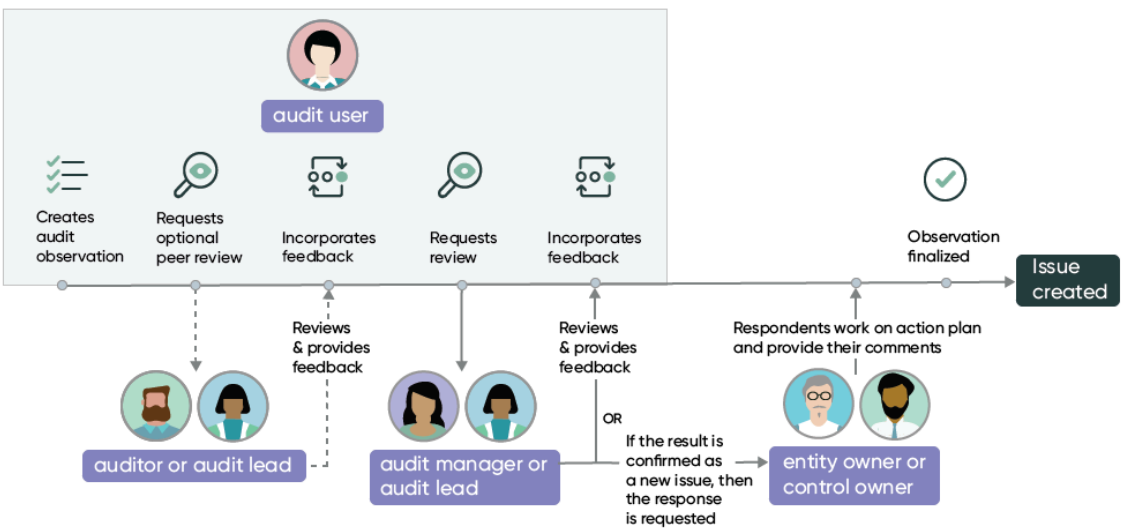
**b.** L'examinateur peut soit demander une révision de l'observation, soit demander une réponse de la personne interrogée. Le réviseur peut également fournir des commentaires dans la section Résultats en sélectionnant l'option appropriée.

**5.** Si le réviseur a demandé une réponse à la personne interrogée, celle-ci répond à l'observation en naviguant vers **Audit** > **Observations** > **Ma réponse en attente**.

**6.** L'observation passe à l'état Finaliser.

**7.** L'observation est fermée et un problème est créé.

**Workflow des observations d'audit**




## Déployer les dépenses et les ressources dans un engagement

Tout projet d'audit est associé à des coûts, des budgets et des ressources. Le cumul de ces coûts, budgets et ressources permet au gestionnaire d'audit d'afficher l'ensemble des coûts et des ressources de manière consolidée.

À partir de la nouvelle version, un nouveau plugin appelé Advanced Audit a été introduit dans l'application Gestion de l'audit . Lorsque vous activez le module d'extension Audit avancé et installez l'application Gestion des portefeuilles de projets , vous pouvez utiliser les options de gestion de projet pour créer automatiquement des projets d'engagement.

Lorsqu'un plan d'audit est créé, le gestionnaire d'audit doit être en mesure de visualiser l'ensemble des dépenses et les ressources impliquées dans l'engagement. L'activation du module d'extension Advanced Audit permet de cumuler les dépenses et le coût des ressources de tous les engagements pour une vue consolidée. Vous pouvez également utiliser les options de planification avancées pour déployer automatiquement les dépenses et les ressources de chaque engagement individuel sur le plan parent des engagements.

## Déploiement du budget du projet

Une fois qu'un projet d'engagement est automatiquement créé, si l'utilisateur dispose du rôle it_portfolio_manager, il peut créer un budget de projet. Lorsqu'un budget est créé, le coût budgétaire est copié dans le champ **Dépenses budgétées** de l'engagement du projet d'engagement. Lorsque vous utilisez les options de planification avancées pour créer automatiquement un plan, les valeurs des champs Dépenses et Ressources sont déployées à partir des engagements et des projets d'engagement associés. Pour allouer un budget de

Traduction automatique

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

projet, voir Allouer un budget à un projet . Si vous allouez un budget de projet, les données du champ de coût budgétaire sont copiées dans l'engagement. Par exemple, si vous avez un engagement où la dépense budgétaire est de 100 USD. Ensuite, si vous créez un budget de projet pour le projet d'engagement de cet engagement et que vous saisissez le coût budgétaire de 200 $, la dépense budgétaire de 100 $ dans l'engagement est remplacée par 200 $.

### Déploiement des dépenses et des ressources réelles

Si l'effort réel est mis à jour sur un projet d'engagement, cette valeur est alors copiée dans les ressources réelles sur l'engagement. Les **ressources réelles** et les **dépenses réelles** sont toutes deux copiées à partir des champs **Effort réel**et **Coût réel** .

### Déploiement du plan de ressources

Avec Gestion des portefeuilles de projets, vous pouvez ajouter des plans de ressources et des plans de coûts à un engagement. Pour savoir comment créer un engagement avec la planification avancée, consultez Créer un engagement avec la planification avancée

Une fois que vous avez créé un plan de ressource et qu'il est à l'état **Alloué** , toutes les heures confirmées et allouées du plan de ressource sont résumées dans les ressources planifiées sur le projet d'engagement. Lorsqu'un plan de ressource est créé, vous ne pouvez pas saisir manuellement les heures dans le champ **Ressources planifiées** du formulaire d'engagement, car les valeurs sont automatiquement déployées. Pour saisir manuellement des heures dans le champ **Ressources planifiées** , vous devez supprimer le plan de ressources que vous avez créé.

### Déploiement du plan de coûts

Si vous créez un plan de coûts indépendant qui n'est pas créé à la suite d'un plan de ressource, vous ne pouvez pas saisir manuellement des valeurs dans le champ **Dépenses planifiées** du formulaire d'engagement. Vous pouvez toujours modifier le champ **Ressources planifiées** .

## Intégration Gestion de l'audit à la Carte de pointage direction

Les utilisateurs d'audit et les gestionnaires d'audit peuvent désormais utiliser la Carte de pointage fonctionnalité de gestion pour consigner et capturer des heures pour les engagements et autres tâches d'un engagement.

La Carte de pointage fonctionnalité de gestion permet aux utilisateurs de soumettre et de suivre leur temps pour les tâches affectées. Avec la fonction de gestion des cartes de pointage :

- Les utilisateurs de carte de pointage peuvent enregistrer le temps passé sur une tâche à l'aide des cartes de pointage et des feuilles de temps. Ils peuvent ensuite soumettre leurs cartes de pointage et leurs feuilles de temps pour approbation.
- Les cartes de pointage et les feuilles de temps sont acheminées pour approbation en fonction du champ **Approbateur de temps hors projet** dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur. Les gestionnaires disposant du rôle d'approbateur de carte de pointage peuvent également enregistrer le temps et soumettre la feuille de temps de leurs ressources.

Lors de l'intégration Gestion de l'audit à Carte de pointage la gestion, vous pouvez signaler une carte de pointage pour :

Traduction automatique

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

- des fiançailles
- Tâches d'audit
- Questions
- Étapes

Pour utiliser l'intégration de la Carte de pointage fonctionnalité de gestion avec GRC Advanced Audit, vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Gestion des portefeuilles de projets
- GRC : Advanced Audit

**Remarque :**
Vous devez activer la planification avancée pour l'engagement.

Lorsqu'un utilisateur d'audit enregistre le temps à l'aide de cartes de pointage, les cartes de pointage sont envoyées pour approbation en fonction des approbateurs définis dans la politique de feuilles de temps. Pour en savoir plus sur la politique de feuilles de temps, voir la politique de feuille de temps

**Remarque :**
Si aucun approbateur n'est identifié ou si **Aucun** n'est sélectionné dans le champ **Approbateur de temps hors projet** de la politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur, les utilisateurs du champ **Approbateur de carte de pointage** sont en mesure d'approuver les cartes de pointage associées à cet engagement. Si **l'option Gestionnaire des utilisateurs** ou **Auto** est sélectionnée dans le champ **Approbateur de temps hors projet** , les approbateurs ne sont pas remplacés et restent tels quels. Pour en savoir plus sur les rôles requis pour approuver des cartes de pointage, consultez Rôles requis pour l'option et Gestion des portefeuilles de projets l'intégration de planification avancées

Pour créer une carte de pointage, voir Créer une carte de pointage .

Un utilisateur peut soumettre les cartes de pointage via le portail des feuilles de temps directement sans venir à l'engagement. Pour soumettre une carte de pointage, consultez Soumettre une carte de pointage . Pour soumettre une carte de pointage à partir du portail des feuilles de temps, consultez Soumettre une carte de pointage à partir du portail des feuilles de temps

### Cartes de pointage et déploiement des dépenses et des ressources

Dans la version 12.0.1, version de , lorsqu'un engagement est associé à un projet, une fois qu'une carte de pointage est approuvée et qu'une ligne de Gestion de l'auditdépense est traitée, les **valeurs Ressources réelles** et **Dépenses réelles** sont cumulées sur l'engagement. Bien que vous puissiez créer une carte de pointage et enregistrer des heures avant de créer un projet pour un engagement, il est recommandé de créer une carte de pointage après la création d'un projet. Cette tâche garantit la génération de rapports précis sur les dépenses et les ressources. La liste connexe des cartes de pointage n'apparaît sur un engagement qu'après la création d'un projet.

**Information associée**

Rôles requis pour l'option et Gestion des portefeuilles de projets l'intégration de planification avancées

## Espace de travail d'audit

L'espace de travail d'audit est une vue à volet unique permettant au superviseur d'audit et à l'auditeur de consulter la chronologie et l'état globaux de l'audit, de suivre le budget et les

Traduction automatique

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

ressources des missions, de tracer les observations et les problèmes hautement prioritaires et de surveiller les tests de contrôle en cours et la progression des tâches d'audit.

## Faits saillants de la nouvelle Espace de travail d'audit

L'espace de travail offre une nouvelle expérience utilisateur.

- La page d'accueil par défaut du superviseur de l'audit et de l'auditeur affiche des aperçus exploitables et des liens rapides.
- Menu de navigation organisé qui répertorie les modules en fonction des besoins de chaque utilisateur.
- Mise en page repensée avec une expérience améliorée pour les praticiens, les utilisateurs professionnels et les cadres.
- Pages d'enregistrement qui offrent une vue globale et des aperçus exploitables spécifiques à ce qui est consulté.
- Vue à 360° pour prendre en compte les scores et les notations, et visualiser la relation des données d'un enregistrement dans l'ensemble de l'entreprise.

## Vue du superviseur d'audit

Un superviseur d'audit peut utiliser l'espace de travail pour :

- Définir les plans et les engagements
- Affecter du budget et des ressources aux engagements
- Suivre la progression des engagements

## Vue d'auditeur

Un auditeur qui utilise l'espace de travail peut :

- Tester l'efficacité des contrôles
- Demander des preuves
- Créer des observations
- Terminer toutes les activités d'audit

## Espace de travail d'audit pour le superviseur d'audit

Un superviseur d'audit organise et gère les audits internes selon des plans.

## Vue d'ensemble de l'espace de travail du superviseur d'audit

Audit Workspace offre une expérience personnalisée aux superviseurs d'audit afin de mieux gérer leur travail. Il y a quatre sections principales qui aident à mieux accomplir leurs tâches d'audit.

**Vue d'ensemble**

Fournit la chronologie et la vue d'ensemble de l'audit.

**Suivi**

Fournit un résumé des tâches d'audit, des problèmes et des observations.

**Ouvrir les audits**

Fournit des détails sur le plan ouvert et les détails de l'engagement.

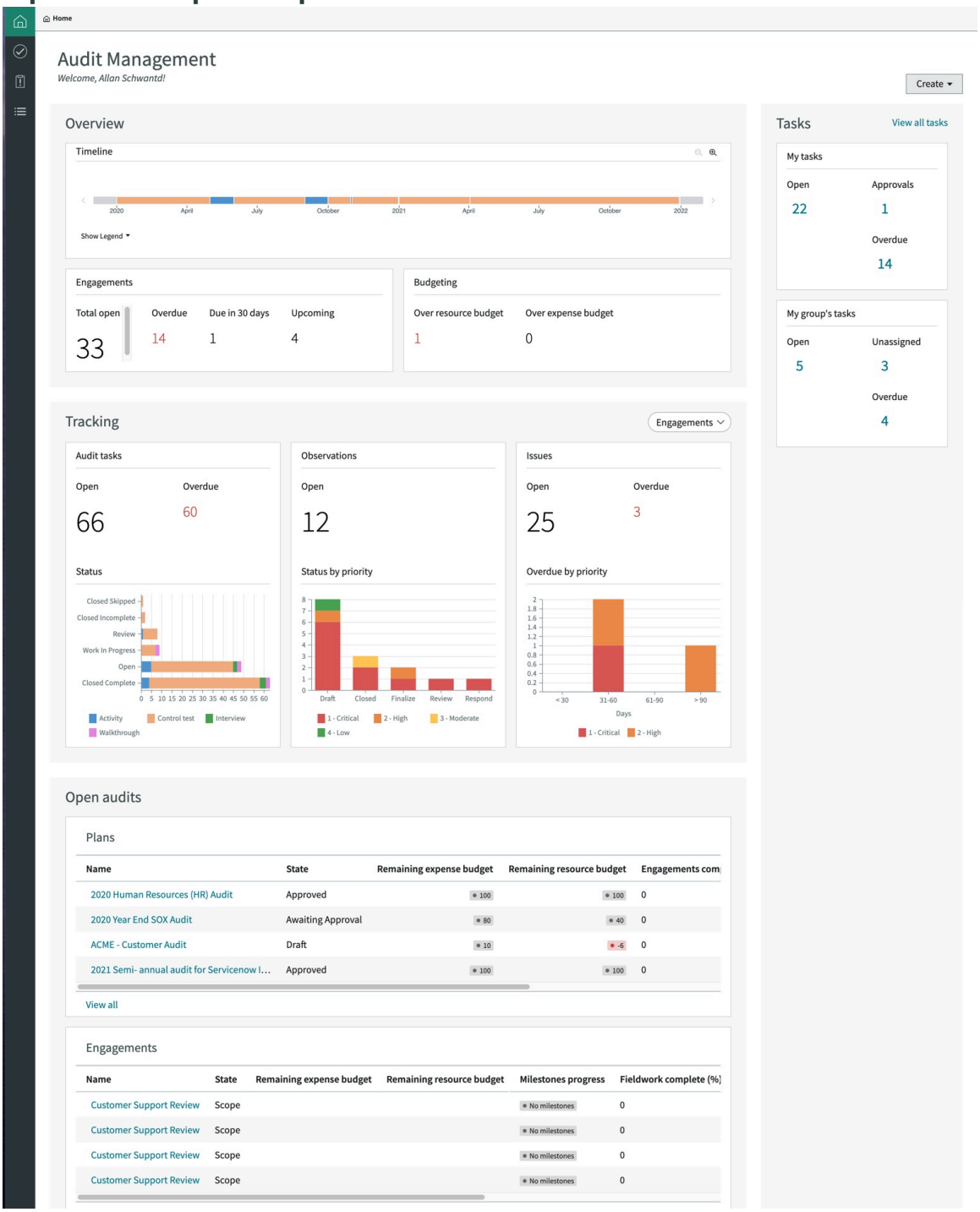
**Tâches**

Traduction automatique

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

Fournit un résumé des tâches de l’utilisateur connecté et des tâches du groupe.

## Espace de travail pour le superviseur d’audit

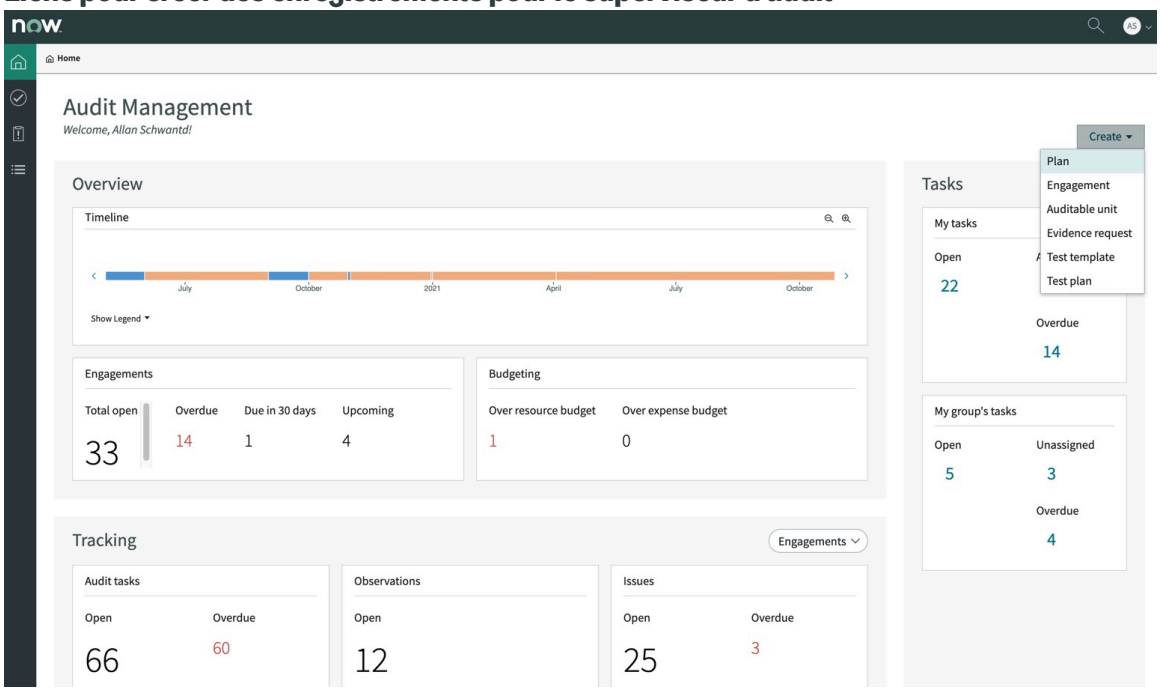



L’espace de travail du superviseur d’audit fournit également des liens rapides pour créer de nouveaux enregistrements.

Traduction automatique

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

### Liens pour créer des enregistrements pour le superviseur d'audit




Les responsabilités des superviseurs de l'audit comprennent la supervision du processus d'audit, la formulation de recommandations sur les politiques et la garantie que l'organisation respecte ses obligations internationales et gouvernementales en matière de conformité.

## Tâches d'un superviseur d'audit

Le tableau suivant répertorie les principales tâches que vous effectuez en tant que superviseur d'audit.

### Tâches d'un superviseur d'audit

| Activité | Tâche |
|---|---|
| Planifiez et planifiez les programmes d'audit et envoyez les plans pour approbation. | Créer un plan |
| Approuver un plan. | Approuver un plan |
| Créez des engagements d'audit et surveillez leur progression. | Créer un engagement d'audit |
| Effectuer des évaluations des risques et définir le périmètre des unités et entités auditables en fonction de la cote de risque. | Créer des unités auditables et des entités de champ d'application à risque |
| Créez des plans de test pour documenter la procédure de test de contrôle. Coordonner les visites guidées et les entrevues pour évaluer les processus de contrôle interne. | • Créer un modèle de test<br>• Créer un plan de tests |
| Examiner les observations et les problèmes de l'audit et en assurer le suivi. | • Créer des problèmes pour l'engagement<br>• Créer des observations pour l'engagement |

Traduction automatique

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

**Tâches d'un superviseur d'audit (suite)**

| Activité | Tâche |
|---|---|
| Examiner et approuver les missions d'audit. | Approuver ou rejeter un engagement |
| Élaborer des recommandations et des rapports fondés sur des vérifications et présenter ces idées à la haute direction. | Génération d'un rapport pour un engagement |

## Créer un modèle de test dans Espace de travail d'audit

Créez un modèle de test et utilisez-le pour créer des plans de tests en appliquant une grande partie des mêmes critères de test.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur Créer et sélectionnez **Modèle** de **test** dans la page **d'accueil** .
   Vous pouvez également créer un modèle de test en accédant à la page Liste de l'espace de travail d'audit.
   a. Cliquez sur l'icône Listes (icône
   b. Cliquez sur **Modèles de test** dans la liste Exécution.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Créer un nouveau formulaire de modèle de test**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom du modèle de test. |
| Objectif du contrôle | Objectif qui sert d'orientation pour le test de contrôle. |
| Durée | Durée du test en jours, heures, minutes et secondes. |
| Test de la conception | |
| Attentes de conception | Besoin de base qui doit être respecté pour qu'un contrôle soit efficace. |
| Procédures d'évaluation de la conception | Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception. |
| Test du fonctionnement | |
| Attentes du fonctionnement | Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif de contrôle. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Procédures d'évaluation du fonctionnement | Étapes détaillées, pour réaliser les attentes opérationnelles, qui doivent être exécutées pour conclure que le contrôle fonctionne correctement. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour explorer visuellement les relations entre les différents types de données d'audit critiques qui affectent votre entreprise, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** .
6. Pour mettre à jour tout le plan de tests associé avec le contenu du modèle de test que vous avez créé, cliquez sur le bouton **Tout mettre à jour** .
7. Pour créer des plans de tests pour tous les contrôles liés à l'objectif de contrôle, comme dans le modèle de test, si le plan de test n'existe pas déjà, cliquez sur le bouton **Créer des plans de tests pour tous les contrôles** .

### Créer un plan de test dans Espace de travail d'audit

Créez un plan de tests pour documenter la procédure de test de contrôle. Vous pouvez créer un plan de test à partir de zéro ou en fonction d'un modèle de test pour décrire comment une fonctionnalité doit être testée.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur **Créer** et sélectionnez **Plan de test** dans la page **d'accueil** .
   Vous pouvez également créer un plan de test en accédant à la page Liste de l'espace de travail d'audit.
   a. Cliquez sur l'icône Listes (icône
   b. Cliquez sur **Plans de test** dans la liste Exécution.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.

   Vous pouvez également créer un plan de tests à partir d'un engagement à l'état **Validé** ou **Travail** sur le terrain en sélectionnant le plan de tests et en cliquant sur le bouton **Générer des tests de contrôle** dans la liste connexe Plans de tests.
3. Pour modifier le contenu du plan de test par le contenu du modèle de test, cliquez sur le bouton **Revenir au modèle** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Créer un formulaire de plan de tests

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom du plan de tests. |
| Contrôle | Contrôle couvert par ce plan de tests. |
| Entité | L'entité est renseignée automatiquement en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Contrôle** . |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Modèle de test | Modèle de test associé.<br><br>Si vous sélectionnez un modèle de test, tous les champs des sections **Test de conception** et **Test opérationnel** sont renseignés avec les valeurs du modèle de test. |
| Durée | Durée prévue du test. |
| Test de la conception | |
| Attentes de conception | Besoin de base qui doit être respecté pour qu'un contrôle soit efficace. |
| Procédures d'évaluation de la conception | Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception. |
| Test du fonctionnement | |
| Attentes du fonctionnement | Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif de contrôle. |
| Procédures d'évaluation du fonctionnement | Étapes détaillées, pour réaliser les attentes opérationnelles, qui doivent être exécutées pour conclure que le contrôle fonctionne correctement. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour explorer visuellement les relations entre les différents types de données d'audit critiques qui affectent votre entreprise, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** .

### Créer un plan dans le Espace de travail d'audit

Créez un plan pour gérer les différents types d'audits de manière périodique et regrouper les engagements de manière logique.

#### Avant de commencer

Activez le module d'extension Advanced Audit (com.sn_audit_advanced).

Rôle requis : sn_audit_ws.supervisor ou sn_audit.manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un plan d'audit est créé et que des engagements y sont ajoutés, le plan est envoyé à l'approbateur pour approbation.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Espace de travail d'audit** > **Planification** > **Tous les plans**.
2. **Facultatif :** Vous pouvez également accéder à **Audit** > **Espace de travail d'audit** > **Planification** > **Mes plans**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

### Formulaire Plan

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique du plan. |
| Nom | Nom du plan. Par exemple, Plan d'audit annuel pour la paie. |
| Type | Type du plan. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Aucun<br>○ Plan d'audit interne<br>○ Plan d'audit externe<br>○ Audit SOX<br>○ Plan d'audit de conformité<br>○ Plan d'audit du fournisseur<br>○ Plan d'audit du client |
| État | État du plan. L'état par défaut est **Brouillon**. |
| Sous-état | Sous-état du plan. La valeur de ce champ change en fonction du workflow. |
| Description | Brève description du plan. |
| Objectifs | Objectifs du plan. |
| Calendrier | |
| Délais | Durée du plan. Les choix sont les suivants :<br>○ Annuel<br>○ Semi-annuel<br>○ Trimestre<br>○ Autre |
| Date de début | Date à laquelle le plan commence. |
| Date de fin | Date à laquelle le plan prend fin. Ce champ est automatiquement défini en fonction du choix fait dans le champ **Délai** . Si le champ **Délai** indique **Autre**, saisissez une date de fin manuellement. |
| Affectation | |
| Groupe propriétaire | Groupe responsable de la propriété du plan. |
| Propriétaire | Propriétaire du plan. |
| Approbateurs | Personnes devant approuver le plan. |
| Dépenses | |
| Dépenses budgétées | Budget alloué aux engagements dans le cadre du plan. |
| Dépenses planifiées | Dépenses planifiées reportées à partir des engagements. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Dépenses réelles | Dépenses réelles reportées des engagements. |
| Remarques sur les dépenses | Notes sur les détails des dépenses. |
| Ressources | |
| Ressources budgétées | Nombre d'heures allouées pour les engagements dans le cadre du plan. |
| Ressources planifiées | Ressources planifiées déployées à partir des engagements. |
| Ressources réelles | Ressources réelles déployées à partir des engagements. |
| Remarques sur les ressources | Notes sur les détails de la ressource. |
| Activité | |
| Notes de travail | Notes pour ce plan. Ces notes sont destinées à un usage interne et ne sont pas visibles par les clients. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Commentaires supplémentaires sur le plan visibles par le client. |

5. Enregistrez le formulaire.
   Vous pouvez surveiller l'état du plan dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble à mesure qu'il progresse dans le flux de processus du plan.
6. Dans la liste connexe Engagements, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Pour ajouter des engagements, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour ajouter des engagements existants, sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Demander l'approbation**.
   L'état passe de **Brouillon** à **En attente d'approbation**.

### Résultats
Le plan est envoyé pour approbation à l'approbateur. Une fois le plan approuvé, le formulaire affiche les champs **Approuvé par** et **Approuvé le** avec les valeurs définies automatiquement.

## Créer un engagement d'audit dans Espace de travail d'audit

Créez un engagement dans l'espace de travail et affectez-le à un superviseur d'audit. Utilisez l'espace de travail pour planifier l'engagement, planifier les détails et budgétiser les dépenses.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que superviseur d'audit, vous pouvez créer un engagement pour gérer les informations d'audit et collecter les entités, les contrôles et les tests de contrôle pertinents pour l'audit. Vous pouvez superviser la mission d'audit, surveiller son exécution et vérifier qu'elle se termine dans les délais, comme indiqué.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez la liste **Créer** et sélectionnez **Engagement** dans la page **d'accueil** .

Traduction automatique

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

Vous pouvez également créer un engagement en accédant à la page Liste de l’espace de travail d’audit.

**a.** Sélectionnez l’icône Listes (icône

**b.** Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.

**c.** Sélectionnez **Nouveau**.

**3.** Renseignez les champs du formulaire.

### Créer un formulaire d’engagement

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d’identification unique de l’engagement. |
| Nom | Nom de l'engagement. |
| Type | Type d’audit basé sur son utilisation spécifique dans l’engagement. |
| État | État de l’engagement. L’état par défaut est Champ d’application. |
| Travail sur le terrain terminé (%) | Pourcentage de l’engagement qui est terminé. |
| Description | Description générale de l’engagement. |
| Objectifs | Objectifs énoncés de l’engagement. |
| Affectation | |
| Responsable de l'engagement | Superviseur d’audit qui supervise et mène à bien la mission conformément aux directives. |
| Auditeurs | Auditeurs affectés à la mission. |
| Approbateurs | Approbateurs affectés à l’engagement. |
| Calendrier de l'engagement | |
| Début prévu du travail sur le terrain | Date de début estimée de l'engagement. |
| Fin planifiée du travail sur le terrain | Date de fin estimée de l’engagement. |
| Durée prévue du travail sur le terrain | Nombre de jours et d’heures planifiés pour le travail sur le terrain. La durée et la date de début prévue du travail sur le terrain sont utilisées pour calculer la date de fin prévue. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la plus longue durée prévue à partir des tâches d’audit. |
| Début réel de travail sur le terrain | Date de début réelle du travail sur le terrain. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la date de début réelle la plus proche des tâches d’audit. |
| Fin réelle de travail sur le terrain | Date de fin réelle du travail sur le terrain. Si des tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la dernière date de fin réelle des tâches d’audit. |
| Durée réelle du travail sur le terrain | Date de début et date de fin de la durée du travail sur le terrain. |
| Détails du plan | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Plan parent | Plan devant être associé à l'engagement. |
| Date de début | Date de début du plan. |
| Date de fin | Date de fin du plan. |
| Dépenses et ressources | |
| Dépenses budgétées | Dépenses calculées pour l'engagement. |
| Dépenses planifiées | Dépenses estimées pour l'engagement. |
| Dépenses réelles | Dépenses réelles encourues. |
| Ressources budgétées | Ressources budgétées pour l'engagement, en jours, heures, minutes et secondes. |
| Ressources planifiées | Ressources estimées pour l'engagement, en jours, heures, minutes et secondes. Si des plans de ressources sont définis, ce champ est automatiquement défini. |
| Ressources réelles | Ressources réelles pour l'engagement, en jours, heures, minutes et secondes. |
| Résultats | |
| Résultat | Résultats de l'engagement. Les choix sont les suivants :<br>○ Satisfaisant<br>○ Adéquat<br>○ Inadéquat |
| Avis | Justification du résultat sélectionné. |
| Rapport | |
| Type de modèle | Type de modèle utilisé pour générer le rapport d'audit pour l'enregistrement d'engagement.<br>○ Modèle de rapport classique : génère le rapport dans les modèles de rapport classiques tels que HTML, script ou XML, à condition que l'enregistrement d'engagement soit à l'état Suivi ou Fermé.<br>Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de rapport d'audit au format classique et Générer un rapport pour un engagement dans un modèle de rapport classique.<br>○ Modèle de rapport Word : génère le rapport dans le modèle, à condition que l'enregistrement d'engagement soit dans |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | les Microsoft Word états Valider, Travail sur le terrain ou Suivi.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Générer un rapport pour un engagement dans le Microsoft Word modèle.<br><br>Le bouton **Générer un rapport** est disponible dans l'enregistrement d'engagement uniquement dans les états mentionnés pour chaque **type de modèle**. Vous ne pouvez générer qu'un seul rapport à la fois. |
| Modèle de rapport | Modèle utilisé pour générer l'article de la base de connaissances qui signale les résultats de l'engagement. |
| Base de connaissances du rapport | Base de connaissances à utiliser. |
| Rapport | Rapport contenant les résultats de l'engagement. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Des commentaires que les clients peuvent également consulter. |
| Notes de travail (privées) | Commentaires que seuls l'administrateur et le superviseur de l'audit peuvent consulter. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

**Remarque :**

- Si vous aviez sélectionné l'option **Modèle de rapport classique** dans le champ **Type de modèle** lors de la création de l'enregistrement d'engagement, les rapports sont créés dans des modèles HTML, script ou XML. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de rapport d'audit au format classique.
- Si vous aviez sélectionné l'option de **modèle de rapport Word** dans le champ **Type de modèle** lors de la création de l'engagement, le rapport est créé dans le modèle Word. Pour plus d'informations, consultez Générer un rapport pour un engagement dans le Microsoft Word modèle.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez définir les entités concernées par l'engagement d'audit.
5. Sur la page **Vue d'ensemble** , sélectionnez l'onglet **Autres problèmes** .

Traduction automatique

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

Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à l'engagement que vous avez créé. En mappant les problèmes existants à l'engagement, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts.

**a.** Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

**b.** Sélectionnez un ou plusieurs problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

**c.** Sélectionnez **Ajouter**.
Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à l'engagement en tant que problèmes connexes et une relation m2m est créée entre l'engagement et les problèmes dans la table Problème à engagement [sn_grc_m2m_issue_engagement]. Vous pouvez également créer un problème pour l'engagement en sélectionnant le bouton **Nouveau** , qui vous dirige vers le formulaire Créer un nouveau problème.

**d.** Pour supprimer un problème mappé à l'engagement, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
L'action de suppression supprime uniquement le mappage ou l'association entre l'engagement et le problème dans la table m2m et ne supprime pas l'enregistrement de problème.

**Remarque :**
Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si l'engagement est dans l'état Mis hors service.

### Gérer un engagement à partir de la page de vue d'ensemble

Une fois que vous avez créé et enregistré un engagement avec les informations de base telles que la description, les dates, la portée et les objectifs, vous pouvez voir la page de présentation.

## Page de vue d'ensemble d'une mission d'audit

Utilisez la page de vue d'ensemble pour obtenir les détails nécessaires et surveiller le flux d'état de l'engagement d'audit dans l'exécution pas à pas. Vous pouvez

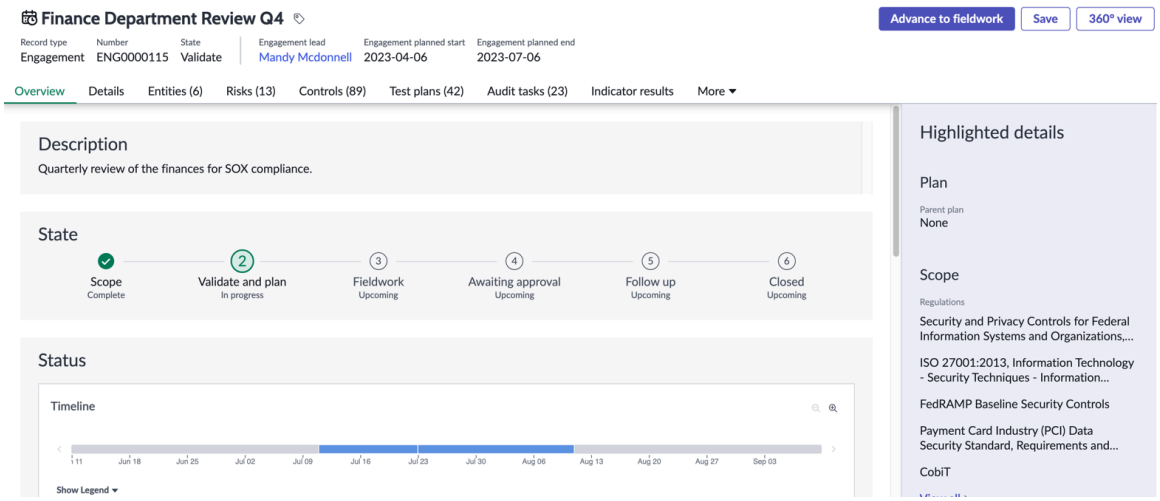
- Définir et définir un engagement d'audit
- Y affecter des membres d'équipe
- Effectuer et examiner le travail sur le terrain
- Gérer les problèmes
- Terminez l'engagement d'audit à l'aide des différents éléments connexes

Sélectionnez pour afficher la portée de l'engagement.

Traduction automatique

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

### Vue d'ensemble d'une mission d'audit




## Créer une unité auditable et des entités de champ d'application à risque

Créez des unités auditables pour identifier les entités business qui peuvent éventuellement être à risque et définissez leur champ d'application dans les audits.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les unités auditables sont une combinaison de différentes entités telles que des unités commerciales, des produits ou services, des entités juridiques, des audits réglementaires requis, des processus, des programmes, des systèmes, des politiques, des réglementations, des états financiers et autres.

Une fois que vous avez déterminé la nature et le champ d'application des unités auditables, votre objectif est d'effectuer des évaluations des risques et de définir le périmètre des unités et entités auditables en fonction de la cote de risque.

Reportez-vous également à la rubrique Effectuer une évaluation avancée des risques dans l'espace de travail Risque.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur **Créer** et sélectionnez **Unité auditable** dans la page **d'accueil** .
   Vous pouvez également créer une unité auditable en accédant à la page Liste de l'espace de travail d'audit.
   a. Cliquez sur l'icône Listes (icône
   b. Cliquez sur **Toutes les unités auditables** ou **Mes unités auditables** dans la liste Définition du champ d'application.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Créer une unité auditable

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique de l'unité auditable. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'unité auditable. Par exemple, Comptes fournisseurs – Finances. |
| État | État de l'unité auditable. L'état par défaut est **Brouillon**. |
| Priorité | Priorité de l'unité auditable. |
| Description | Brève description de l'unité auditable. |
| Affectation | |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l'unité auditable. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'unité auditable. |
| Cote de risque | |
| Méthode | Type d'évaluation des risques pour obtenir la cote des risques de l'unité auditable. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Évaluation des risques de base : vous permet d'entrer manuellement une valeur pour l'évaluation des risques.<br>○ Évaluation détaillée des risques : apparaît lorsque le module d'extension Audit avancé est activé. Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste connexe des évaluations des risques s'affiche. |
| Cote de risque | Cote des risques de l'unité auditable obtenue à partir d'une évaluation des risques de base. |
| Cote de risque inhérent | Score de risque inhérent. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation avancée des risques. Ce champ s'affiche si la méthode d'évaluation des risques est **Évaluation détaillée des risques**. |
| Efficacité du contrôle | Score d'efficacité du contrôle. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation avancée des risques. Ce champ s'affiche si le champ **Méthode** comporte une **évaluation détaillée des risques**. |
| Cote de risque résiduel | Score de risque résiduel. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation avancée des risques. Ce champ s'affiche si le champ **Méthode** comporte une **évaluation détaillée des risques**. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour ajouter des entités telles que des unités business, un département, des fournisseurs, des produits, des processus business et autres à l'unité auditable, cliquez sur la liste connexe respective dans la page Détails.
6. Sélectionnez les enregistrements dans la fenêtre contextuelle respective.
7. Cliquez sur **Ajouter**.
8. Cliquer sur **Activer**.
   L'état de l'unité auditable passe à Actif.

Traduction automatique

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

9. Pour mettre hors service l'unité auditable, cliquez sur le bouton **Mettre hors service** dans l'icône Actions supplémentaires (icône ...
10. Si vous avez installé l'application GRC : Advanced Risk et que vous avez sélectionné Méthode d'évaluation des risques comme **Évaluation détaillée des risques**, vous pouvez évaluer les risques en cliquant sur le bouton **Évaluer les risques** .
    Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Méthode d'évaluation des risques dans Créer une unité auditable.

### Créer un jalon pour un engagement

Créez un jalon pour un engagement afin de suivre la progression d'un engagement. Vous pouvez également ajouter des tâches d'audit à un jalon.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un jalon est utilisé pour suivre la progression d'un engagement.

Après avoir créé des jalons pour un engagement, vous pouvez également ajouter des tâches d'audit au jalon. Vous pouvez suivre ces tâches en tant que jalons.

Vous pouvez affecter un jalon à un utilisateur responsable du jalon. L'utilisateur affecté doit avoir le rôle sn_audit.user. L'utilisateur affecté reçoit alors une notification concernant l'affectation.

Si un engagement passe à l'état Suivi, et s'il n'y a pas de tâches d'audit ouvertes, de jalons ouverts ou d'observations ouvertes, l'engagement passe à l'état **Fermé** .

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l'onglet **Jalons** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer un nouveau jalon**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique du jalon. Ce numéro est généré automatiquement. |
| Nom | Nom du jalon. |
| Société parente | Engagement parent du jalon. |
| Type | Type de jalon de l'audit. Les choix possibles sont les suivants : |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Définition du périmètre<br>○ Planification<br>○ Terrain<br>○ Suivi<br>○ Reporting<br>○ Fermeture |
| État | État du jalon. L'état par défaut est **Ouvert**. |
| Terminé (%) | Pourcentage du jalon terminé.<br>Lorsqu'une valeur est saisie dans ce champ, l'état devient **Travail en cours**. |
| Jalon clé | Option permettant de marquer le jalon comme important. |
| Exécuter automatiquement et fermer | Option permettant de marquer le jalon comme fermé terminé lorsque toutes les tâches d'audit associées sont terminées et fermées.<br>Si cette option est activée, le pourcentage d'achèvement est automatiquement mis à jour en fonction du nombre de tâches marquées comme fermées terminées. |
| Description | Brève description du jalon. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe responsable du jalon.<br>Le rôle sn_audit.user doit être affecté aux membres du groupe. |
| Affecté à | Personne chargée de travailler sur le jalon. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date d'achèvement attendue du jalon. |
| Date d'achèvement | Date d'achèvement réelle du jalon. |
| Date de fermeture | Date de clôture réelle du jalon. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Des commentaires que les clients peuvent également consulter. |
| Notes de travail (privées) | Commentaires que seuls l'administrateur et le superviseur de l'audit peuvent consulter. |

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de l'enregistrement du jalon et surveiller son état dans la bannière **d'état** de la page de vue d'ensemble par défaut.

Traduction automatique

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

### Gestion des tâches d'audit dans Espace de travail d'audit

Les tâches d'audit sont effectuées tout au long d'une mission et fournissent des preuves documentées que l'organisation se conforme aux réglementations externes et aux politiques internes.

Les tâches d'audit peuvent être :

- Test de contrôle
- Activité
- Entretien
- Procédure pas à pas

Ces tâches d'audit sont affectées aux engagements qui sont dans l'état **Valider** ou **Travail sur le terrain** .

Lorsque des tâches d'audit sont créées ou réaffectées, une notification est envoyée à l'utilisateur affecté. Une notification est également envoyée lorsque la tâche atteint 75 % de sa durée prévue.

### Créer un test de contrôle à partir d'un engagement

Créez un test de contrôle qui s'exécute périodiquement et fournit des preuves documentées de son fonctionnement correct ou incorrect du contrôle associé.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui se trouve dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouveau test de contrôle** dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire.

#### Créer un nouveau formulaire de test de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom du test de contrôle. |
| Société parente | Engagement parent. |
| Plan de tests | Plan de tests associé à ce test de contrôle. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| État | État du test de contrôle. L'état par défaut est **Ouvert**. |
| Efficacité du contrôle | Efficacité du contrôle. |
| Problème | Problème lié à ce test de contrôle. |
| Affectation | |
| Affecté à | Utilisateur affecté au test de contrôle. |
| Calendrier | |
| Date de début prévue | Date de début prévue du test de contrôle. |
| Date de fin prévue | Date de fin prévue du test de contrôle. |
| Durée prévue | Durée prévue du test de contrôle. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l'activité et prend en compte le calendrier du test de contrôle. |
| Date de début de l'analyse | Date de début réelle du test de contrôle. |
| Date de fin réelle | Date de fin réelle du test de contrôle. |
| Durée réelle | Durée du test de contrôle du début du test de contrôle à la fermeture du test de contrôle. |
| Test de la conception | |
| Efficacité de la conception | ○ Aucun<br>○ Effectif<br>○ Non effectif |
| Attentes de conception | Besoin de base qui doit être respecté pour qu'un contrôle soit efficace. Ce champ vérifie si le contrôle a été correctement conçu pour atteindre l'objectif du contrôle. |
| Procédures d'évaluation de la conception | Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Cette procédure est basée sur l'attente de conception. |
| Résultats de la conception | Résultats des tests de la conception du contrôle sur la base de la procédure d'évaluation de la conception. |
| Test du fonctionnement | |
| Efficacité opérationnelle | ○ Aucun<br>○ Effectif<br>○ Non effectif |
| Attentes du fonctionnement | Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif de contrôle. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Procédures d'évaluation du fonctionnement | Étapes détaillées, pour réaliser les attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne correctement. |
| Résultats de l'opération | Résultats des tests de fonctionnement de la commande basés sur la procédure d'évaluation de l'opération. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter. |
| Commentaires supplémentaires | Des commentaires que les clients peuvent également consulter. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description et surveiller l'état du test de contrôle dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble à mesure que l'enregistrement progresse dans les flux de processus de test de contrôle.

### Créer une activité dans le Espace de travail d'audit

Créez une activité qui explore et fournit des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui se trouve dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvelle activité** dans la liste.

Traduction automatique

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

7. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer une activité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom de l'activité. |
| Société parente | Tâche d'audit parente ou engagement parent. |
| État | État de l'activité. L'état par défaut est **Ouvert**. |
| Description | Description détaillée de l'activité. |
| Affectation | |
| Affecté à | Utilisateur affecté à l'activité. |
| Calendrier | |
| Date de début prévue | Date de début prévue de l'activité. |
| Date de fin prévue | Date de fin prévue de l'activité. |
| Durée prévue | Durée prévue de l'activité. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l'activité et prend en compte le calendrier de l'activité. |
| Date de début de l'analyse | Date de début réelle de l'activité. |
| Date de fin réelle | Date de fin réelle de l'activité. |
| Durée réelle | Durée réelle de l'activité depuis son démarrage jusqu'à sa clôture. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Des commentaires que les clients peuvent également consulter. |
| Notes de travail (privées) | Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez surveiller l'état de l'activité dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble.

Traduction automatique

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

## Créer une interview dans Espace de travail d'audit

Créez un entretien avec les propriétaires de contrôle pour discuter et fournir des preuves documentées du fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui se trouve dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvelle interview** dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire.

#### Créer un formulaire d'entretien

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom de l'entretien. |
| Société parente | Engagement parent. |
| État | État de l'entretien. L'état par défaut est **Ouvert**. |
| Description | Description détaillée de l'entretien. |
| Affectation | |
| Affecté à | Utilisateur affecté à l'entretien. |
| Contact principal | Utilisateur à contacter pour l'entretien. |
| Autres contacts | Autres utilisateurs à contacter, si le contact principal n'est pas disponible. |
| Notes | Remarques supplémentaires sur les contacts d'entretien. |
| Calendrier | |
| Date de début prévue | Date prévue pour le début de l'entrevue. |
| Date de fin prévue | Date de fin prévue de l'entretien. |
| Durée prévue | Durée prévue de l'entretien. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l'activité et prend en compte le calendrier de l'entretien. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de début de l'analyse | Date réelle de début de l'entretien. |
| Date de fin réelle | Date de fin réelle de l'entretien. |
| Durée réelle | Durée réelle de l'entretien depuis son début jusqu'à sa clôture. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Des commentaires que les clients peuvent également consulter. |
| Notes de travail (privées) | Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez surveiller l'état de la tâche d'audit d'entretien dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble à mesure que l'enregistrement progresse dans les différents flux de processus.

### Créer une procédure pas à pas dans Espace de travail d'audit

Créez et effectuez une visite guidée pour observer et fournir des preuves documentées du fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui se trouve dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvelle procédure pas à pas** dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

### Formulaire Créer une procédure pas à pas

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d’identification unique. |
| Nom | Nom de la procédure pas à pas. |
| Société parente | Engagement parent. |
| État | État de l’entretien. L’état par défaut est **Ouvert**. |
| Description | Description détaillée de la procédure pas à pas. |
| Affectation | |
| Affecté à | Utilisateur affecté à la procédure pas à pas. |
| Contact principal | Utilisateur à contacter pour la procédure pas à pas. |
| Autres contacts | Autres utilisateurs à contacter, si le contact principal n’est pas disponible. |
| Calendrier | |
| Date de début prévue | Date de début prévue de la procédure pas à pas. |
| Date de fin prévue | Date de fin prévue de la procédure pas à pas. |
| Durée prévue | Durée prévue de la procédure pas à pas. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total de l’activité et prend en compte le calendrier de visite pas à pas. |
| Date de début de l'analyse | Date à laquelle la procédure pas à pas a commencé. |
| Date de fin réelle | Date à laquelle la procédure pas à pas s’est terminée. |
| Durée réelle | Durée de la procédure pas à pas du début à la fin. |
| Procédure pas à pas | |
| Étapes d'exécution | Détails des activités à effectuer pendant la procédure pas à pas. |
| Explication | But prévu de la procédure pas à pas. |
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires que l’utilisateur effectuant la procédure pas à pas doit connaître. |
| Résultats | Détails de ce qui s’est passé pendant la procédure pas à pas. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Des commentaires que les clients peuvent également consulter. |
| Notes de travail (privées) | Commentaires que le gestionnaire d’audit et le superviseur d’audit peuvent uniquement consulter. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de la procédure pas à pas et surveiller son état dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble.

### Ajouter des entités à un champ d'application d'engagement et valider l'engagement

Ajoutez à l'engagement des entités associées aux unités auditables sélectionnées. En outre, vous pouvez également ajouter à l'engagement d'autres entités que celles créées pour les unités auditables.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pendant l'état **Périmètre** , en tant que superviseur d'audit, vous pouvez définir les entités impliquées dans l'engagement d'audit. Par exemple, pour un audit financier, vous pouvez inclure tous les services d'entreprise sur lesquels le département financier s'appuie et le département financier lui-même.

Lorsque vous ajoutez une entité à un engagement, les risques, les contrôles, les plans de test et les résultats d'indicateurs correspondants de l'entité sont également ajoutés à l'engagement.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône
3. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Vous pouvez définir le champ d'application des entités sur un engagement qui est dans l'état **Champ d'application** .
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Cliquez sur la liste connexe Entités.
6. Cliquez sur le bouton **Ajouter des unités auditables** .
7. Dans la fenêtre contextuelle Unités auditables, sélectionnez les entités souhaitées qui sont incluses dans l'engagement d'audit.
   Ces unités auditables sont celles qui ont des entités déjà créées.
8. Cliquez sur **Ajouter**.
   Si des risques et des contrôles, des plans de tests et des résultats d'indicateurs sont associés à une entité, ils s'affichent dans leurs sections respectives.

   Les risques, les contrôles et les plans de test sont automatiquement ajoutés si l'engagement est déjà dans l'état **Valider** . D'autres éléments connexes ne sont ajoutés que lorsque vous cliquez sur le bouton **Valider** ou **Valider et planifier** .

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Si vous n'avez pas installé l'application GRC : Advanced Audit, c'est à ce moment-là que le bouton **Valider** s'affiche, sinon le bouton **Valider et planifier** s'affiche.

Après avoir ajouté les unités auditables en tant qu'entités à l'engagement d'audit, vous pouvez valider et planifier l'engagement.

9. Pour ajouter des entités autres que celles créées pour les unités auditables, cliquez sur le bouton **Ajouter d'autres entités** .

**Remarque :**
Si vous avez installé l'application GRC : Advanced Audit, les champs **Ajouter des unités auditables** et **Ajouter d'autres entités** s'affichent. Sinon, un bouton **Ajouter** s'affiche dans la page.

10. Cliquez sur le bouton **Valider et planifier** .
Une fois qu'un engagement est passé à l'état **Valider** , tous les risques, contrôles et plans de test associés aux entités dans le périmètre de l'engagement sont associés à l'audit. Seuls les contrôles directs et les risques pour les entités sont inclus dans le champ d'application de l'audit lorsque l'engagement passe à l'état Valider. Les résultats de l'indicateur qui ont été collectés au cours de la période d'audit de l'engagement sont également associés à l'audit.

En tant que superviseur d'audit, vous pouvez examiner les risques, les contrôles, les plans de tests et les résultats des indicateurs, et mettre à jour le champ d'application de la mission, si nécessaire. Vous pouvez également commencer à créer et à planifier des tâches d'audit pour l'engagement.

### Créer un problème pour un engagement

Créez un problème pour documenter des observations relatives à une politique, un risque ou un audit, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter l'analyse et la classification des problèmes.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône
3. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Cliquez sur la liste connexe Autres problèmes.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

#### Créer un nouveau formulaire de problème

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom du problème. |
| Source du problème | Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé :<br>○ Défaillance de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur.<br>○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque.<br>○ Événement à risque : le problème est créé lors d'un événement à risque.<br>○ Échec de l'attestation de contrôle : un problème est créé en raison d'un contrôle non conforme.<br>○ Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé.<br>○ Ad hoc : le problème est créé manuellement. |
| Type de problème | Type de problème. |
| Classification | Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème. |
| État | ○ Nouvelle<br>○ Analyser<br>○ Répondre<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet |
| Sous-état | Sous-état et détails applicables pour le sous-état. |
| Priorité | Séquence au cours de laquelle un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence :<br>○ 1 — Critique<br>○ 2 — Élevée<br>○ 3 — Modérée<br>○ 4 — Faible<br>○ 5 — Planification |
| Évaluation du problème | Le gestionnaire des problèmes peut attribuer une évaluation au problème. En fonction de l'évaluation |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | du problème, la **date d'échéance** de l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée :<br>○ Très élevé (2 jours)<br>○ Élevé (4 jours)<br>○ Modérée (8 jours)<br>○ Faible (10 jours)<br>○ Très faible (15 jours)<br>Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**. |
| Description | Description complète du problème. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel le problème est affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème. |
| Affecté à | Membre du groupe affecté à la résolution du problème. |
| Groupe du gestionnaire des problèmes | Groupe gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème. |
| Gestionnaire des problèmes | Utilisateur gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs ajoutés pour afficher le problème. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | La date d'échéance est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC, *`Auto populate due date based on issue rating`*. S'il est défini sur **Oui**, le champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour la cote de risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance.<br>Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| Date de confirmation | Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date actuelle à laquelle le problème est passé de **l'état Nouveau** à l'un des états suivants :<br>○ Analyser<br>○ Revue<br>○ Répondre |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti. |
| Créé | Date et heure de création du problème. |
| Fermé | Date et heure de fermeture du problème. |
| Date de début prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé commencer. |
| Date de fin prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé se terminer. |
| Durée prévue | Durée estimée du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début prévue** et de la **date de fin prévue**. |
| Date de début de l'analyse | Heure à laquelle le travail sur le problème a commencé. |
| Date de fin réelle | Heure à laquelle le travail sur le problème a été terminé. |
| Durée réelle | Durée du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de la **date de fin réelle**. |
| Détails | |
| Contrôle/Risque | Contrôle ou risque associé au problème. |
| Objectif du contrôle/Définition du risque | Objectif du contrôle ou définition du risque lié à ce problème. |
| Entité | Entité connexe. |
| Élément de configuration | Élément associé au problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, il est copié dans le problème parent. |
| Emplacement | Emplacement où le problème s'est produit. |
| Événement à risque | Événement à risque associé. |
| Engagement | Engagement connexe. |
| Politique | Politique associée au problème. |
| Document de référence | Document de référence associé au problème. |
| Regroupement des problèmes | |
| Problème parent | Problème parent auquel le problème appartient. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe affectée au problème.<br><br>La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cela vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | et de fermer le problème parent une fois que tous les problèmes sont résolus. Cela ferme tous les problèmes enfants. |
| Plan d'action | |
| Recommandation | Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit. |
| Plan d'action | Plan pour corriger le problème. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Informations sur la façon de résoudre le problème, ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. |
| Commentaires supplémentaires | Informations publiques sur le problème. |

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Demander des preuves pendant les audits à l'aide de Espace de travail d'audit

Demandez des preuves à n'importe quelle étape d'un audit à l'aide de .Espace de travail d'audit Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit Workspace**.
2. Dans le sélectionnez Espace de travail d'audit l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Demandes de preuves** > **Ma demande**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de demande de preuves

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Numéro | Numéro unique de la demande de preuves. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Un nom pour cette demande. |
| Demandeur | Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné. |
| Demandé au nom de | Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. |
| Type | Type de preuve créée. Il peut s'agir d'un audit ou d'une conformité. |
| Motif de la demande | Motif de la demande de preuves. |
| État | État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**. |
| Sous-état | Un état supplémentaire pour la demande. |
| Description | Description détaillée de la demande de preuves. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de fournir les preuves. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés par la visualisation des preuves collectées. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date prévue de soumission des preuves. |
| Ouverts | Date d'ouverture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour. |
| Fermé | Date à laquelle la demande est fermée. Cette date est automatiquement mise à jour. |
| Activité | |
| Notes de travail | Saisissez les notes qui pourraient être requises. |
| Activités | Journal d'activité pour la demande. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

6. Enregistrez le formulaire.
   Surveillez l'état des preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble. L'enregistrement progresse à travers une séquence d'étapes logiques lorsque vous acceptez des preuves, demandez leur révision et demandez des informations.

Traduction automatique

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

La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour répertorier les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.

7. Cliquez sur **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de détails de la collecte de preuves**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique pour le détail de la collecte de preuves. |
| Nom | Un nom pour cette demande. |
| Type de collecte de preuves | Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées.<br><br>Si vous êtes un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur d'audit, les options disponibles sont les suivantes :<br>○ Tâche d'audit<br>○ Document de référence<br>○ Contenu source d'autorité<br>○ Contrôle<br>○ Objectif du contrôle<br>○ Test de contrôle<br>○ Engagement<br>○ Entité<br>○ Problème<br>○ Politique<br><br>Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur d'audit, les options disponibles sont les suivantes :<br>○ Tâche d'audit<br>○ Contrôle<br>○ Objectif du contrôle<br>○ Test de contrôle<br>○ Engagement<br>○ Entité<br>○ Problèmes |
| Preuve pour | Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée. |
| Demande de preuves | Numéro unique de la tâche de demande de preuves. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves. |
| Instructions | |
| Instructions relatives à la collecte de preuves | Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, liste des documents justificatifs, des fichiers, etc. |

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Demander des preuves**.
    Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
    La liste connexe des preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande passe à **Travail en cours**.Vous pouvez afficher la description. Surveillez l'état de la demande de preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble à mesure qu'elle progresse dans le flux de processus de demande de preuves.

### Observations d'audit dans Espace de travail d'audit

Les observations d'audit sont le résultat d'un audit. En tant que partie importante du rapport d'audit, les observations d'audit représentent les résultats d'examens, d'analyses, d'entrevues et de discussions.

## Vue d'ensemble d'une observation d'audit

Les observations d'audit sont utilisées pour attirer l'attention des superviseurs de l'audit sur des questions importantes. Les observations sont consignées dans le système. Par exemple, si les opérations d'une banque font l'objet d'un audit, les observations d'audit sont fondées sur des éléments probants sur la façon dont les opérations de la banque se comportent par rapport aux critères d'audit. Pendant les tests de contrôle, les entretiens et les procédures pas à pas, les observations d'audit sont enregistrées. Un utilisateur d'audit peut créer une observation à partir d'un engagement si l'engagement n'est pas dans les états **Suivi** ou **Fermé** . Une observation peut également être créée à partir de tous les types de tâches d'audit.

Une fois l'audit terminé, l'auditeur présente ses observations d'audit aux superviseurs de l'audit. En utilisant les observations de l'audit, l'auditeur peut présenter un résumé des problèmes, des découvertes et des recommandations. L'équipe d'audit examine les observations afin de déterminer si celles-ci doivent faire l'objet d'un signalement. L'équipe d'audit peut également déterminer si l'observation peut être suivie en tant que recommandation, observation ou meilleure pratique.

Au cours de son cycle de vie, une observation d'audit passe par les états suivants :

1. Brouillon
2. Revue
3. Répondre
4. Finaliser
5. Fermé

Traduction automatique

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

## Workflow d'état d'une observation d'audit dans l'espace de travail

1. Un utilisateur d'audit ayant le rôle sn_audit.user crée une observation. Consultez Créer une observation pour un engagement.
   a. Pour créer une observation, accédez à **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
   b. Cliquez sur l'icône Listes (icône
   c. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   d. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
   e. Cliquez sur l'onglet **Observations** .
   f. Cliquez sur **Nouveau**.
   g. Renseignez les champs du formulaire Créer une observation.
2. Le créateur de l'observation affecte les personnes chargées de répondre et les pairs réviseurs à l'observation. Les intimés sont les propriétaires de l'entité et les propriétaires du contrôle. Les pairs examinateurs sont les auditeurs et les responsables de l'audit de la mission.
3. Le créateur de l'observation peut demander un examen par les pairs de l'observation. Dans ce cas, les événements suivants se produisent :
   a. Le réviseur pair reçoit une notification l'invitant à effectuer la révision par les pairs. Le réviseur pair peut afficher la tâche sous **Mes tâches en attente** > **Tout** en cliquant sur l'icône Tâches (icône ) dans l'espace de travail.

      **Remarque :**
      Le réviseur pair peut également accéder à **Tâches** > **Mes tâches** > **Ouvert** sur la page d'accueil de l'espace de travail.

   b. L'examinateur procède à l'examen.

      **Remarque :**
      Lorsqu'un examen par les pairs est demandé, l'état reste défini **sur Brouillon**, mais le sous-état devient **Examen par les pairs demandé.**

4. Le créateur de l'observation peut également demander une révision. Le réviseur peut être un superviseur de l'audit ou le responsable de l'audit.
   a. Le réviseur reçoit une notification l'invitant à effectuer la révision. Le réviseur peut afficher la tâche en accédant à **Mes tâches en attente** > **Tout** > **Observations**.
   b. L'examinateur peut soit demander une révision de l'observation, soit demander une réponse de la personne interrogée. Le réviseur peut également fournir des commentaires dans la section **Résultats** en sélectionnant l'option appropriée.
5. Si le réviseur a demandé une réponse à la personne interrogée, celle-ci répond à l'observation en naviguant vers **Audit** > **Observations** > **Ma réponse en attente**.
6. L'observation passe à l'état **Finaliser** .
7. L'observation est fermée et un problème est créé.

Traduction automatique

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

### Créer une observation pour un engagement

Créez une observation d'audit afin de présenter un résumé des problèmes, des découvertes et des recommandations. L'équipe d'audit peut ensuite examiner les observations pour déterminer si l'observation doit faire l'objet d'un signalement.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Sélectionnez **Tous les engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l'onglet **Observations** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Créer une observation

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom de l'observation. |
| Engagement | Engagement associé avec cette observation. |
| Source | Source ou origine de l'observation. |
| Type de problème | Motif de création de l'observation. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle<br>○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle<br>○ Contrôle inexistant<br>○ Contrôle ne répondant pas aux exigences<br>○ Autre observation |
| État | État de l'observation. |
| Sous-état | Sous-état de l'observation. |
| Priorité | Priorité de l'observation. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ 1 — Critique<br>○ 2 — Élevée<br>○ 3 — Modérée<br>○ 4 — Faible |
| Description | Description détaillée de l'observation. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Plan d'action | Plan pour la résolution du problème résultant. |
| Affectation | |
| Propriétaire | Utilisateur qui crée l’observation et qui est responsable de celle-ci. |
| Réviseur pair | Un des auditeurs chargés de la révision par les pairs. |
| personne chargée de répondre | Utilisateur gestionnaire de l’achèvement du plan d’action.<br>La personne chargée de répondre peut être le propriétaire de l’entité ou du contrôle associé à l’engagement parent. |
| Groupe de réviseur | Groupe affecté à la révision de l'observation. |
| Réviseur | Utilisateur gestionnaire de la révision de l’observation. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés à suivre les mises à jour de l'observation. |
| Détails | |
| Contrôle | Contrôle associé à l’observation. |
| Objectif du contrôle | Objectif du contrôle associé à l’observation. |
| Entité | Entité associée à l’observation. |
| Tâche d'audit | Tâche d’audit associée à l’observation. |
| Résultats | |
| Résultat | Résultat de l’observation. Les choix sont les suivants :<br>○ Suivre en tant qu'observation<br>○ Suivre en tant que recommandation<br>○ Suivre en tant que meilleure pratique<br>○ Confirmé comme nouveau problème<br>○ Confirmé comme problème existant<br>○ Aucune action requise |
| Explication | Explication pour le résultat sélectionné. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Notes sur l’observation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés à l’observation. |
| Commentaires supplémentaires | Informations publiques sur l’observation. |
| Sécurité | |
| Confidentiel | Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement. |

Traduction automatique

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

**Marqueur de confidentialité pour contrôler l'accès aux enregistrements d'audit**

Vous pouvez définir le marqueur de confidentialité au niveau des enregistrements d'enregistrement d'un problème, d'un engagement, d'une observation, d'un test de contrôle, d'une activité, d'un entretien et d'une procédure pas à pas. Les utilisateurs que vous déterminez pour consulter et mettre à jour ces enregistrements sont des utilisateurs confidentiels.

Lorsque l'option **Confidentialité** est sélectionnée, une liste d'utilisateurs pouvant être responsables de mission, auditeurs et approbateurs est renseignée automatiquement en tant **qu'utilisateurs confidentiels**.

Vous pouvez ajouter d'autres utilisateurs d'audit ou utilisateurs métier GRC à la liste ou supprimer certains des utilisateurs existants en fonction de vos critères de contrôle d'accès et les définir comme utilisateurs confidentiels.

En outre, vous pouvez également ajouter à l'enregistrement des utilisateurs aléatoires qui ne sont ni des utilisateurs d'audit ni des utilisateurs métier GRC. Toutefois, une notification par e-mail est envoyée à tous les utilisateurs confidentiels qui n'ont ni rôle d'utilisateur d'audit ni d'utilisateur métier GRC pour les inciter à acquérir le rôle confidentiel (sn_grc.confidential_user) auprès de l'administrateur s'ils veulent accéder à l'enregistrement.

Vous pouvez également sélectionner des groupes en tant que **groupes confidentiels** qui peuvent également accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Enregistrements confidentiels dans les fonctionnalités courantes GRC.

Pour activer la propriété Confidentialité au niveau du système :

**a.** Accédez à la **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

**b.** Sélectionnez la *`sn_grc.enable_record_confidentiality`* propriété système.

**c.** Entrez **vrai** dans le champ **Valeur** . Cette action active la confidentialité au niveau de l'enregistrement.

**d.** Sélectionnez **Mettre à jour**.

**8.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez surveiller l'état de l'enregistrement d'observation dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble par défaut à mesure que l'enregistrement progresse dans les différents états.

## Approuver ou rejeter un engagement dans Espace de travail d'audit

Si vous êtes un utilisateur d'audit et que vous êtes affecté en tant qu'approbateur pour un engagement, vous pouvez approuver ou rejeter un engagement dont l'état est En **attente d'approbation** .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

### Procédure

**1.** Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.

**2.** Cliquez sur l'icône Tâches (icône ).

Traduction automatique

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

L’espace de travail s’ouvre et répertorie tous les engagements qui vous sont affectés, y compris ceux en attente de votre approbation.

3. Cliquez sur le bouton **Nécessite mon approbation** dans la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Cliquez sur le lien pour ouvrir l’enregistrement d’approbation associé à l’engagement dans la colonne **État** .
5. Cliquez sur **Approuvé** ou **Rejeté** dans la liste **État** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L’une des actions suivantes se produit :
   - Si l’engagement est approuvé et qu’il reste des tâches ou des problèmes ouverts, il passe automatiquement à l’état **Suivi** .
   - Si l’engagement est approuvé et qu’il n’y a plus de tâches ou de problèmes ouverts, il passe automatiquement à l’état **Fermé** .
   - Si l’engagement est rejeté, il revient automatiquement à l’état **Travail** sur le terrain

## Générer un rapport pour un engagement dans un modèle de rapport classique

Générez un rapport qui résume les conclusions d’une mission pour communiquer les conclusions du rapport aux dirigeants.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer un rapport pour les engagements qui sont dans les états **En attente d’approbation**, **Suivi** ou **Fermé terminé** .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l’icône Listes (icône
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez le lien vers l’enregistrement d’engagement dans la colonne **Nom** .
   L’engagement doit être à **l’étatEn attente d’approbation**, Suivi ou **Fermé terminé**.
5. Sélectionnez l’onglet **Détails**.
6. Si vous n’avez pas saisi de détails dans la section Rapport du formulaire Engagement, renseignez les champs.

**Section Rapport du formulaire Engagement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle de rapport | Modèle utilisé pour générer l’article de la base de connaissances qui signale les résultats de l’engagement. |
| Base de connaissances du rapport | Base de connaissances à utiliser. |

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour générer le rapport, cliquez sur le bouton **Générer un rapport** .

Traduction automatique

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

# Générer un rapport pour un engagement dans le Microsoft Word modèle

Générer un rapport d'audit pour un enregistrement d'engagement dans le modèle Word qui est dans l'état Valider ou un état ultérieur. Vous pouvez gérer le rapport généré dans le cloud dans l'onglet Fichiers dans le cloud ou en tant que sys_attachment à l'engagement.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_irm_shared_cmn.word_template_reader

1. Pour appliquer le modèle Word dans l'enregistrement d'engagement et pour générer le rapport dans le Espace de travail d'audit, vous devez disposer du rôle de gestionnaire d'audit (sn_audit.manager) ainsi que du rôle de lecteur de modèle Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader).
2. Pour générer le rapport de l'engagement, l'enregistrement doit être dans l'état Valider ou dans un état ultérieur.
3. Pour afficher le bouton **Générer un rapport** dans l'enregistrement d'engagement, vous devez avoir sélectionné l'option **de modèle de rapport Word** dans le champ **Type de modèle** lors de la création de l'enregistrement.

**Important :**
Vous devez configurer le module d'extension ServiceNow Concepteur de documents pour Word avant de créer un Microsoft Word modèle et de générer le rapport d'audit pour un enregistrement d'engagement.

Pour plus d'informations, consultez Configuration du contenu et Créer un enregistrement de modèle Word pour un engagement d'audit.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Si vous aviez sélectionné l'option **Modèle de rapport classique** dans le champ **Type de modèle** lors de la création de l'enregistrement d'engagement, les rapports sont créés dans des modèles HTML, script ou XML. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de rapport d'audit.
- Si vous aviez sélectionné l'option de **modèle de rapport Word** dans le champ **Type de modèle** lors de la création de l'engagement, le rapport est créé dans le modèle Word.

Vous pouvez appliquer le modèle à un ou plusieurs enregistrements de mission d'audit Microsoft Word et générer le rapport d'audit au format Word. Vous pouvez utiliser le document Word pour collaborer avec d'autres personnes concernées pour la modification de rapports.

Ce processus se déroule en deux étapes :

1. En tant qu'administrateur d'audit, vous pouvez accéder au module de modèle Word et configurer l'enregistrement pour une table ou un document particulier.
2. En tant que gestionnaire d'audit, superviseur d'audit ou auditeur, vous pouvez ensuite associer le modèle de rapport Word à l'enregistrement d'engagement et générer le rapport d'audit.

Vous avez également la possibilité de gérer le rapport généré en tant que sys_attachment ou sur le cloud dans le Espace de travail d'auditfichier .

Le rapport généré peut être enregistré sur le site ou Google Drive pour la Microsoft SharePoint collaboration avec les rapports.

Traduction automatique

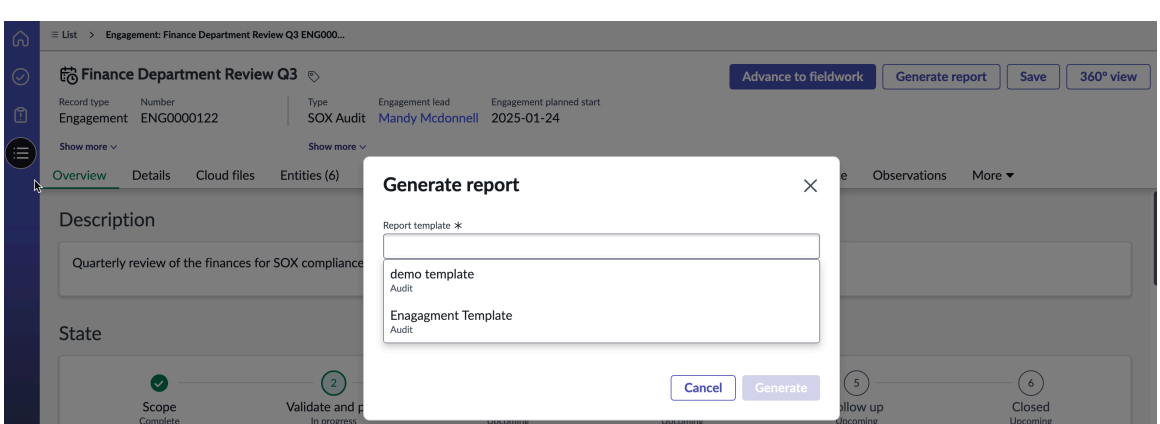
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez **Tous les engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez un enregistrement d'engagement pour lequel vous souhaitez générer un rapport.

   **Remarque :**
   L'enregistrement doit avoir été inclus dans le périmètre. Il doit être dans l'état Valider ou dans un état ultérieur.

5. Cliquez sur le bouton **Générer un rapport** .
   Le ServiceNow module d'extension Concepteur de documents pour Word doit être activé. Ce n'est qu'à ce moment-là que le bouton **Générer un rapport** est disponible.
6. Sélectionnez le nom du rapport d'audit dans le champ **Modèle de rapport** de la fenêtre contextuelle Générer un rapport.
   - Tous les modèles Word actifs et à l'état Publié s'affichent pour que vous puissiez les sélectionner.




   Si aucun modèle Word n'a été créé pour cet enregistrement, un message s'affiche pour l'indiquer.

   - Si le modèle Word est compatible avec le cloud, un message s'affiche avec la destination où le rapport généré sera enregistré une fois généré.
   - Si vous n'avez pas configuré la configuration du fichier dans le cloud pour l'enregistrement d'engagement, un message d'erreur s'affiche. Pour activer la configuration des fichiers dans le cloud, reportez-vous à la section Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud.
7. Saisissez un nom unique pour le rapport dans le champ **Nom du rapport** .
8. Sélectionnez **Générer**.
   Un message s'affiche indiquant que la génération de rapports a été lancée.
9. Si vous n'avez pas sélectionné l'option **Cloud activé** dans le modèle Word, sélectionnez l'icône de pièce ) pour télécharger le rapport.
   Un message s'affiche pour confirmer que le rapport est généré en tant que pièce jointe.
   a. Sélectionnez l'icône d'actions ( ⋮ ) et cliquez sur l'option **Télécharger** .
   b. Sélectionnez le fichier Word téléchargé pour afficher le rapport d'audit.

Traduction automatique

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

10. Si vous avez sélectionné l'option Activé dans le **cloud** dans le modèle Word, sélectionnez l'onglet Fichiers dans le cloud pour le rapport basé sur le cloud.

    a. Sélectionnez le lien URL du chemin d'accès au dossier dans le cloud pour ouvrir le document Word sur le Microsoft SharePoint site.

    b. Affichez le contenu du rapport d'engagement d'audit dans le cloud et partagez le rapport avec vos collaborateurs.
    Pour en savoir plus sur la gestion des documents en ligne, reportez-vous à la section Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud.

## Espace de travail d'audit pour l'auditeur

L'espace de travail de l'auditeur est un espace de travail centralisé pour la gestion des activités d'audit.

## Vue d'ensemble de l'espace de travail de l'auditeur

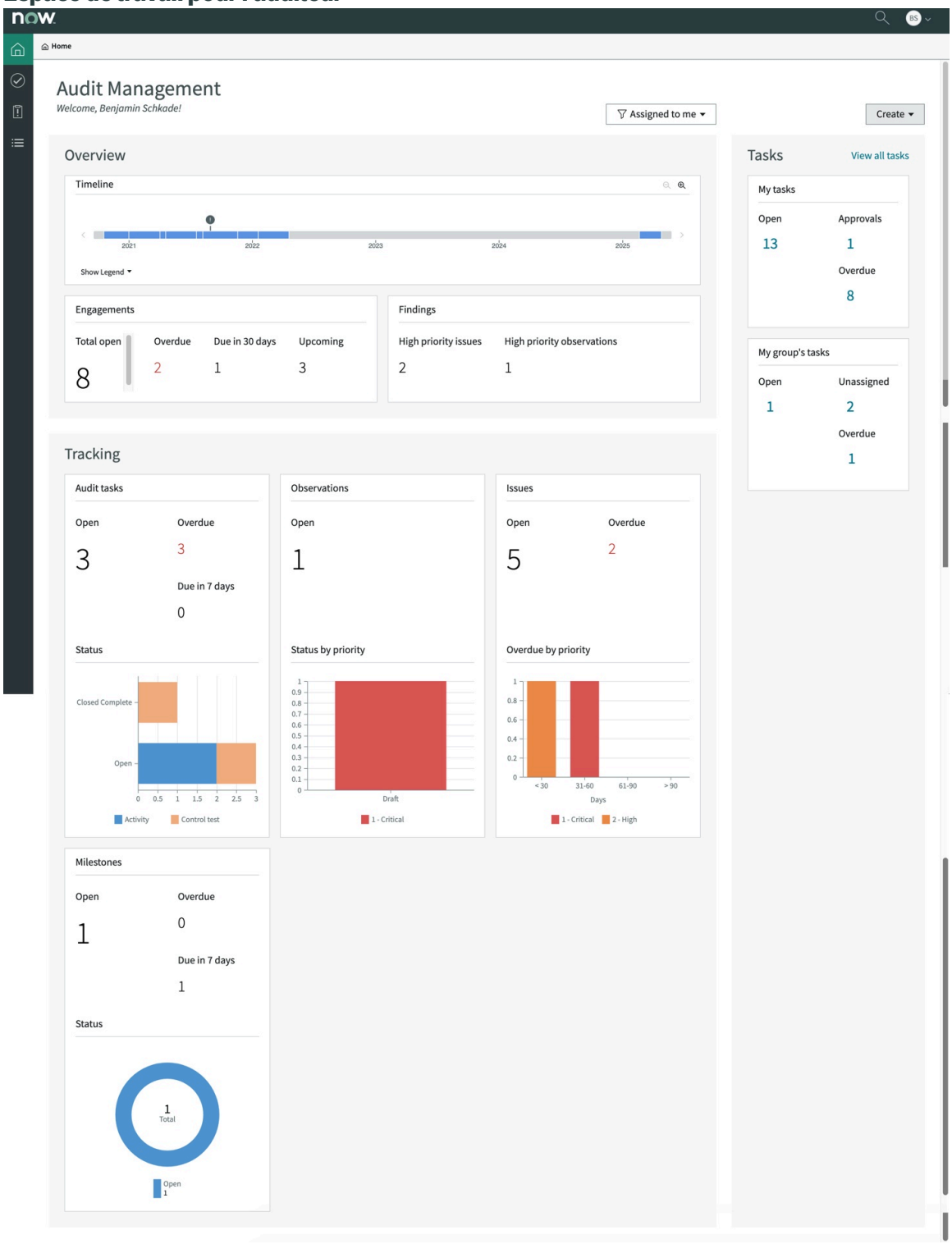
Un auditeur analyse les processus opérationnels et financiers d'une entreprise pour s'assurer qu'elle est conforme à la réglementation de l'industrie et à la réglementation fédérale. Ils préparent des rapports financiers, examinent les contrôles internes, recueillent des éléments probants, effectuent des tests d'audit et assurent le suivi des résultats de l'audit.

À l'aide de l'espace de travail de l'auditeur, les auditeurs peuvent effectuer des travaux sur le terrain tels que des tests de contrôle, des activités, des entretiens et des procédures pas à pas. Ils peuvent documenter leur travail et leurs conclusions, et résoudre ou suivre les résultats de l'audit.

Traduction automatique

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

## Espace de travail pour l'auditeur




## Tâches d'un auditeur

Le tableau suivant répertorie les principales tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'auditeur.

Traduction automatique

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

### Tâches d'un auditeur

| Activité | Tâche |
|---|---|
| Examiner les dossiers, les rapports, les pratiques opérationnelles et la documentation pour s'assurer qu'ils sont conformes aux contrôles internes. | Mettre à jour un test de contrôle affecté. |
| Créez des plans de test pour documenter la procédure de test de contrôle. | Créez un plan de test. |
| Coordonner les visites guidées et les entrevues pour évaluer les processus de contrôle interne. | Mettre à jour les autres tâches d'audit affectées. |
| Demander et examiner les preuves pour l'implémentation du contrôle. | Demander des preuves pour les tâches d'audit. |
| Conformez-vous aux exigences légales de sécurité fédérales, étatiques et locales. | Créez une observation pour une tâche d'audit affectée à un auditeur. |

### Mettre à jour un test de contrôle affecté dans Espace de travail d'audit

Utilisez le pour assurer la conformité aux procédures de contrôle interne établies en examinant les dossiers, les rapports, les Espace de travail d'audit pratiques d'exploitation et la documentation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône
   L'espace de travail s'ouvre répertoriant **toutes les** tâches qui vous sont affectées dans la liste connexe Mes tâches en attente.
3. Passez l'état à **Travail en cours** et entrez les détails.
   Vous pouvez faire passer le test de contrôle à l'état **Révision** si toutes les informations requises sont saisies.
4. Pour approuver un test de contrôle qui nécessite votre approbation, cliquez sur le bouton **Nécessite mon approbation** .
   a. Cliquez sur le lien pour ouvrir le test de contrôle dans la colonne **État** .
   b. Examinez les détails des tests de contrôle et cliquez sur la liste **d'état** pour mettre à jour le test de contrôle demandé à un état approprié.

   Les choix possibles sont les suivants :

   - Pas encore demandé
   - Demandé
   - Approuvé
   - Rejeté

Traduction automatique

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

- Annulé
- N'est plus nécessaire

**c.** Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
6. Passez en revue les détails des tests de contrôle et cliquez sur la liste **d'états** pour la mettre à jour vers un état approprié.
   Vous pouvez maintenant passer l'état du test de contrôle à **Fermé terminé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Mettre à jour d'autres tâches d'audit affectées dans Espace de travail d'audit

Mettez à jour les tâches d'audit telles que les procédures pas à pas et les entretiens qui vous sont affectées lorsque vous recevez une notification.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches d'audit sont effectuées tout au long d'une mission et fournissent des preuves documentées que l'organisation se conforme aux réglementations externes et aux politiques internes.

#### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône
   L'espace de travail s'ouvre, répertoriant **toutes les** tâches dans l'onglet **Mes tâches en attente** . Vous pouvez afficher **Toutes les tâches d'audit** qui vous sont affectées.
3. Cliquez sur l'enregistrement de tâche d'audit d'un entretien, d'une activité ou d'une procédure pas à pas que vous souhaitez mettre à jour dans la colonne **Nom** .
   L'enregistrement s'ouvre dans l'onglet **Vue d'ensemble** affichant le workflow de son état.
4. Cliquez sur l'onglet **Détails** pour examiner et mettre à jour les détails de la tâche d'audit.
   En plus de saisir d'autres détails, vous pouvez également déplacer l'état de la tâche d'audit vers **Travail en cours**, **Révision** ou **Fermé terminé**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Créer une observation pour une tâche d'audit

Créez une observation pour une tâche d'audit afin de vous conformer aux exigences légales fédérales, étatiques et locales en matière de sécurité en étudiant la législation existante et nouvelle en matière de sécurité.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une observation permet également de faire respecter les exigences, conseillant ainsi la direction sur les mesures à prendre pour respecter les exigences légales fédérales et locales en matière de sécurité.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône
   L'espace de travail s'ouvre, répertoriant **toutes les** tâches dans l'onglet **Mes tâches en attente** . Vous pouvez afficher **Toutes les tâches d'audit** qui vous sont affectées.
3. Cliquez sur l'enregistrement de tâche d'audit pour lequel vous souhaitez créer une observation dans la colonne **Nom** .
   L'enregistrement s'ouvre dans l'onglet **Vue d'ensemble** affichant le workflow de son état.
4. Cliquez sur l'onglet **Observations** .
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Entrez les détails dans le formulaire Créer une observation .
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Référence Gestion de l'audit

Les sections suivantes présentent les rôles et les limitations d'accès aux tables utilisées dans Gestion de l'audit.

### Composants installés avec Gestion de l'audit

L'activation du module d'extension GRC: Gestion de l'audit (com.sn_audit) ajoute ou modifie plusieurs tables, rôles d'utilisateur et autres composants.

#### Propriétés installées avec Gestion de l'audit et Audit avancé

Les propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de l'audit.

| Nom | Description | Application |
|---|---|---|
| sn_audit.knowledge_base | Nom de la base de connaissances utilisée pour publier les rapports d'audit<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : audit | Gestion de l'audit |
| tion_duedate_duration<br>sn_audit_advanced.default_adv_notifica | Durée par défaut (en jours) à partir de la date d'échéance d'un jalon, sur la base de laquelle une notification sera envoyée.<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 8 | GRC : Audit avancé |
| _link<br>sn_audit_advanced.role_documentation | Lien de documentation pour les besoins de rôle pour l'activation et l'utilisation de la fonctionnalité de planification avancée (avec intégration PPM).<br>Type : chaîne | GRC : Audit avancé |

Traduction automatique

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

| Nom | Description | Application |
|---|---|---|
| mentation_link sn_audit_advanced.ppm_project_docu | Lien de documentation pour les options du projet et les exigences du rôle.<br><br>Type : chaîne | GRC : Audit avancé |
| sn_audit_advanced.rollup_documentati on_link | Lien de documentation, du projet à l'engagement et au plan connexes, pour les détails de déploiement des ressources et des dépenses.<br><br>Type : chaîne | GRC : Audit avancé |

### Rôles installés avec Gestion de l'audit

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Gestion de l'audit.

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur d'audit<br><br>[sn_audit.admin] | Outre les autorisations héritées, l'administrateur d'audit peut supprimer des engagements, des tâches d'audit, des modèles de test et des plans de test. | • sn_audit.manager<br>• sn_grc.admin |
| Approbateur d'audit [sn_audit.approver] | L'approbateur d'audit peut approuver un plan d'engagement et d'audit. L'utilisateur disposant de ce rôle peut faire partie de la liste d'approbateurs et le rôle est classé comme rôle d'opérateur Lite. | sn_audit.lecteur |
| Lecteur d'audit [sn_audit.reader] | L'utilisateur peut afficher les entités liées à l'audit, telles que les engagements, les plans, les observations, les tâches d'audit, et dispose d'un accès en lecture exclusif à toutes les entités de l'application Gestion de l'audit . Ce rôle est classé comme un rôle d'opérateur léger. | sn_grc.reader |
| Développeur d'audit<br><br>[sn_audit.développeur] | Outre les autorisations héritées, le développeur d'audit peut ajouter et supprimer des modèles de rapport d'audit. | • sn_audit.admin<br>• sn_grc.développeur |
| Auditeur externe<br><br>[sn_audit.auditeur_externe] | Les auditeurs externes peuvent être affectés en tant qu'auditeurs pour une mission et peuvent être affectés à des tâches d'audit. Ils peuvent afficher les engagements fermés, les tâches d'audit qui leur sont affectées et les tâches d'audit fermées. Si le ou Gestion des risques les modules d'extension Gestion de la politique et de la | |

Traduction automatique

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

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | conformité sont installés, ils peuvent également afficher les politiques publiées ainsi que tous les contrôles et risques à l'état **Surveillance**. | |
| Gestionnaire d'audit<br>[sn_audit.manager] | En plus des autorisations héritées, le gestionnaire d'audit peut créer des tâches d'audit (telles que des tests de contrôle, des activités, des procédures pas à pas et des entretiens), des engagements, des plans de test, des modèles de tests, des problèmes, des tâches de rattrapage et des entités. Si Advanced Core est installé, le gestionnaire d'audit peut également créer des demandes de preuves. | • sn_audit.user<br>• sn_grc.manager |
| Utilisateur de l'audit<br>[sn_audit.user] | En plus des autorisations héritées, l'utilisateur d'audit peut se voir attribuer des tâches d'audit et créer des modèles de test et des plans de test. L'utilisateur auditeur a un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules, ainsi qu'à l'application Gestion de la politique et de la conformité et aux modules. | • sn_compliance.reader<br>• sn_grc.reader<br>• sn_grc.user |
| Chef de projet d'engagement<br>[sn_audit_advanced.engagement_project_manager] | Le responsable de l'audit qui s'occupe de la planification avancée et pourrait gérer les plans ou les engagements.<br>Ce rôle est disponible après l'activation du module d'extension GRC : Audit avancé. | • sn_audit.manager<br>• resource_manager<br>• it_project_manager |

### Tables installées avec Gestion de l'audit

Les tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de l'audit.

| Table | Description |
|---|---|
| Activité<br>[sn_audit_activity] | Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les activités d'audit |
| Tâche d'audit<br>[sn_audit_task] | Étend la tâche planifiée [planned_task] et constitue une table générique pour toutes les tâches associées à un audit |

Traduction automatique

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

| Table | Description |
| --- | --- |
| Test d'audit de base<br>[sn_audit_base_test] | Table de base pour les modèles de tests et les plans de tests |
| Test de contrôle<br>[sn_audit_control_test] | Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les tests de contrôle |
| Contrôle à engagement<br>[sn_audit_m2m_control_engagement] | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les contrôles et les engagements |
| Engagement<br>[sn_audit_engagement] | Prolonge la tâche planifiée [planned_task] et stocke les engagements |
| Entretien<br>[sn_audit_interview] | Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les entretiens |
| Entité à Engagement<br>[sn_audit_m2m_profile_engagement] | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les entités et les engagements |
| Risque à engagement<br>[sn_audit_m2m_risk_engagement] | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les risques et les engagements |
| Plan de tests<br>[sn_audit_test_plan] | Étend le test d'audit de base [sn_audit_base_test] et stocke les plans de tests |
| Plan de test à engagement<br>[sn_audit_m2m_test_plan_engagement] | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les plans de tests et les engagements |
| Modèle de test<br>[sn_audit_test_template] | Étend le test d'audit de base [sn_audit_base_test] et stocke les modèles de test |
| Procédure pas à pas<br>[sn_audit_walkthrough] | Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les procédures pas à pas |
| Modèle de rapport d'audit<br>[sn_audit_report_template] | Stocke les modèles de rapports d'audit définis au format xml, HTML ou basés sur un script |
| Procédures d'évaluation<br>[sn_audit_asmnt_procedure_control_test] | Stocke les objectifs d'évaluation des tests de contrôle. Les valeurs des champs Identificateur et Objectifs d'évaluation sont copiées à partir de la table Plan de procédure d'évaluation. |
| Plan de procédure d'évaluation<br>[sn_audit_asmnt_procedure_test_plan] | Généré pour le plan de tests. Les modifications apportées au plan de tests sont reflétées dans la table de tests de contrôle [sn_audit_asmnt_procedure_control_test] |

Traduction automatique

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

| Table | Description |
| --- | --- |
| Modèles de procédure d'évaluation<br>[sn_audit_asmnt_procedure] | Stocke les objectifs de l’évaluation |
| Modèle de test pour procédure d'évaluation<br>[sn_audit_m2m_test_temp_asmnt_procedure] | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre le modèle de test et la procédure d’évaluation |

**Remarque :**
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d’extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Gestion de l'audit.

### Tables installées avec Audit avancé

Des tables sont ajoutées avec l’activation de GRC: Advanced Audit

| Table | Description |
| --- | --- |
| Tâche d'audit vers jalon<br>sn_audit_advanced_m2m_audit_task_milestone | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les tâches d’audit et les jalons. |
| Unité vérifiable<br>sn_audit_advanced_auditable_unit | Stocke les unités vérifiables. |
| Unité auditable vers document de référence<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_authority_document | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les documents de référence. |
| Unité auditable vers l'application d'entreprise<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_business_application | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les applications d’entreprise. |
| Unité auditable vers le processus business<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_business_process | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les processus business. |
| Unité auditable vers l'unité business<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_business_unit | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les unités business. |
| Unité auditable vers le département<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_cmn_department | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités et les départements vérifiables. |
| Unité auditable vers l'emplacement<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_location | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités et emplacements auditables. |
| Unité auditable vers la politique<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_policy | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les politiques. |

Traduction automatique

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

| Table | Description |
|---|---|
| Unité auditable vers le produit<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_product_model | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités et les produits auditables. |
| Unité auditable vers le fournisseur<br>sn_audit_advanced_m2m_unit_vendor | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les fournisseurs. |
| Projet d'engagement<br>sn_audit_advanced_engagement_project | Étend la table des projets et stocke les projets d'engagement pour les engagements. |
| Jalon<br>sn_audit_advanced_milestone | Étend la table des tâches planifiées et stocke les jalons. |
| Observation<br>sn_audit_advanced_observation | Étend la table de triage et stocke les observations. |
| Plan<br>sn_audit_advanced_plan | Étend la table des tâches planifiées et stocke les plans. |

**Remarque :**
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Gestion de l'audit.

## Rôles requis pour la planification de projet d'engagement pour Gestion des portefeuilles de projets

L'option de planification avancée permet l'intégration Gestion des portefeuilles de projets d'Advanced Audit au produit (PPM). L'option crée un projet équivalent pour l'engagement et fournit des fonctionnalités de planification qui peuvent être utilisées pour la planification des ressources, la planification des coûts, entre autres, à partir du projet d'engagement.

## Fonctionnalités et rôles de planification de projet d'engagement

Pour comprendre les rôles requis pour l'utilisation des fonctionnalités de planification de projet d'engagement, consultez le tableau suivant :

### Fonctionnalités de planification de projet d'engagement et exigences du rôle

| Fonctionnalité | Description | Les rôles et leur champ d'application |
|---|---|---|
| Planification des ressources | En tant que demandeur de ressources, déterminez leur disponibilité et créez et gérez les plans de ressources pour le projet et les tâches de projet dans l'espace de travail de projet. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des plans de ressources pour un projet | • Les utilisateurs ayant au moins resource_user rôle peuvent ajouter des plans de ressources à l'aide du bouton **Nouveau** et avec it_project_manager rôle peuvent gérer et ajouter de nouveaux plans de ressources à l'aide |

Traduction automatique

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

**Fonctionnalités de planification de projet d'engagement et exigences du rôle (suite)**

| Fonctionnalité | Description | Les rôles et leur champ d'application |
|---|---|---|
| | | du bouton **Gérer** . Les utilisateurs disposant resource_manager rôle seraient en mesure de confirmer et d'allouer des plans de ressources.<br>• Les utilisateurs disposant d'un rôle sn_ppm_read, timecard_user ou resource_user peuvent voir les plans de ressources pour le projet d'engagement. |
| Planification des coûts | Les plans de coûts des projets capturent les coûts des projets. Créez un plan de coûts pour spécifier le coût unitaire d'un type de coût pour une période fiscale. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de coût de projet | • Les utilisateurs disposant d'un rôle et d'une it_project_manager sn_audit.user ou sn_audit.manager seraient en mesure de gérer le plan de coûts. Les utilisateurs disposant du rôle it_project_manager peuvent ajouter de nouveaux plans de coûts. Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.user ou sn_audit.manager et project_manager peuvent ajouter un nouveau plan de coûts.<br>• Les utilisateurs disposant d'un rôle sn_audit.user ou sn_audit.manager et d'un rôle project_manager peuvent ajouter un nouveau plan de coûts. PPM suggère aux utilisateurs d'utiliser le rôle it_project_manager plutôt que project_manager rôle. Les utilisateurs disposant du rôle it_project_manager peuvent également ajouter de nouveaux plans de coûts. |

Traduction automatique

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

**Fonctionnalités de planification de projet d'engagement et exigences du rôle (suite)**

| Fonctionnalité | Description | Les rôles et leur champ d'application |
|---|---|---|
| Liens connexes sur le projet d'engagement | Les utilisateurs peuvent saisir le budget du projet, déplacer des projets, calculer les estimations d'achèvement du projet d'engagement à l'aide des liens connexes qui s'affichent en fonction des rôles et des autorisations. | • Les utilisateurs doivent portfolio_manager rôle pour créer le budget du projet. Si un rôle d'utilisateur est ajouté manuellement, utilisez le rôle it_portfolio_manager au lieu d'portfolio_manager rôle.<br>• Les utilisateurs doivent avoir project_manager rôle pour pouvoir calculer les estimations d'achèvement et déplacer le projet. Si un rôle d'utilisateur est ajouté manuellement, utilisez le rôle it_project_manager au lieu de project_manager rôle. |

**Information associée**

Rôles requis pour l'option et Gestion des portefeuilles de projets l'intégration de planification avancées

## Rôles requis pour l'option et Gestion des portefeuilles de projets l'intégration de planification avancées

L'option de planification avancée permet l'intégration Gestion des portefeuilles de projets d'Advanced Audit au produit (PPM). L'aptitude crée un projet équivalent pour l'engagement et fournit des fonctionnalités de planification qui peuvent être utilisées pour la planification des ressources, la planification des coûts, etc., à partir de l'engagement.

## Fonctionnalités et rôles de planification des engagements

Pour utiliser les nouvelles fonctionnalités de l'option de planification avancée, les utilisateurs doivent disposer des rôles suivants :

**Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence de rôle**

| Nom de la fonctionnalité | Description | Les rôles et leur champ d'application |
|---|---|---|
| Planification des ressources | En tant que demandeur de ressources, déterminez leur disponibilité et créez et gérez les plans de ressources pour le projet et les tâches de projet dans l'espace de travail de projet. Pour plus d'informations, consultez Créer et | • Les utilisateurs disposant des rôles sn_audit.manager plus resource_user ou resource_manager seraient en mesure de gérer et d'ajouter des plans de ressources. Les |

Traduction automatique

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

**Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence de rôle (suite)**

| Nom de la fonctionnalité | Description | Les rôles et leur champ d'application |
|---|---|---|
| | gérer des plans de ressources pour un projet | utilisateurs disposant resource_manager rôle seraient également en mesure de confirmer et d'allouer les plans de ressources.<br>• Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement et qui ont également des rôles sn_ppm_read, timecard_user ou resource_user peuvent afficher les plans de ressources sur l'engagement. |
| Planification des coûts | Les plans de coûts des projets capturent les coûts des projets. Créez un plan de coûts pour spécifier le coût unitaire d'un type de coût pour une période fiscale. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de coût de projet | • Les utilisateurs disposant des rôles sn_audit.user ou sn_audit.manager plus it_project_manager seraient en mesure de gérer les plans de coûts.<br>• Les utilisateurs disposant des rôles sn_audit.user ou sn_audit.manager plus project_manager peuvent ajouter un nouveau plan de coûts.<br>**Remarque :** Il est suggéré aux utilisateurs d'utiliser it_project_manager rôle plutôt que project_manager rôle par produit PPM.<br>• Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement et qui ont également des rôles sn_ppm_finance_read, demand_manager ou program_manager, portfolio_manager ou project_manager peuvent afficher les plans de coûts de l'engagement. |

Traduction automatique

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

**Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence de rôle (suite)**

| Nom de la fonctionnalité | Description | Les rôles et leur champ d'application |
|---|---|---|
| Allocations des ressources | Une fois que les demandeurs de ressources ont créé un plan de ressource, les gestionnaires de ressources peuvent confirmer les ressources pour faire passer le plan à l'état Confirmé. Les gestionnaires de ressources peuvent alors allouer des ressources au plan et les faire passer à l'état Alloué.<br><br>En fonction des informations de calendrier, les gestionnaires de ressources consultent la disponibilité des ressources et sélectionnent les ressources sous leur responsabilité qui peuvent être confirmées et allouées à des tâches spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Allocation de ressources | • Les utilisateurs ont besoin que les rôles pps_resource et sn_audit.user ou sn_audit.external_auditor soient ajoutés au champ auditeurs sur l'engagement à partir du plan de ressource.<br>• Les utilisateurs doivent ajouter pps_resource rôle en tant que ressources aux plans de ressources. |
| Génération de rapports de carte de pointage | Vous pouvez enregistrer des heures dans une carte de pointage pour un engagement et d'autres tâches d'un engagement. Si un projet est associé à un engagement, les valeurs des dépenses réelles et des ressources réelles sont déployées. Pour créer une carte de pointage, voir Créer une carte de pointage . | • Les utilisateurs doivent timecard_user rôle pour créer une carte de pointage.<br>• Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement, aux tâches d'audit, aux jalons, aux problèmes et qui ont également des rôles sn_ppm_read, timecard_approver ou timecard_admin pourront afficher toutes les cartes de pointage sur l'engagement, les tâches d'audit, les jalons et les problèmes.<br>• Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement, aux tâches d'audit, aux jalons et aux problèmes, et qui ont également le rôle timecard_user pourront uniquement voir |

Traduction automatique

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

**Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence de rôle (suite)**

| Nom de la fonctionnalité | Description | Les rôles et leur champ d'application |
|---|---|---|
| | | les cartes de pointage qu'ils ont signalées sur l'engagement, les tâches d'audit, les jalons et les problèmes.<br>• Les utilisateurs doivent timecard_approver rôle pour approuver une carte de pointage soumise. La politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur régit le processus d'approbation. |

**Information associée**

Rôles requis pour la planification de projet d'engagement pour Gestion des portefeuilles de projets

## Séparation de domaine et Gestion de l'audit

Gestion de l'audit prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

## Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

## Avantages d'avoir des tables séparées par domaine dans Gestion de l'audit

Séparation de domaine est la solution idéale pour les clients qui :

Traduction automatique

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

- Nécessité d’appliquer la ségrégation absolue des données entre les entités d’entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

**Remarque :**
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

## Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion de l'audit

Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n’est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d’enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont tous des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l’enregistrement est le même que le domaine de l’utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.
- La génération automatique doit être gardée à l’esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s’assurer qu’ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu’ils soient visibles par le bon ensemble d’utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

  - Global
    - Haut
      - Domaine A
      - Domaine B

- Si vous disposez d’un risque ou d’un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs des domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne serez pas en mesure de recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l’indexation.
- Si vous disposez d’un risque ou d’un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le domaine A.

À moins que les risques et les contrôles ne se trouvent dans le domaine global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles d’un domaine supérieur aux utilisateurs d’un domaine inférieur. Dans l’exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l’affecter pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n’auraient pas accès au contrôle ; Par conséquent, le questionnaire d’attestation ou d’évaluation ne serait pas généré.

Traduction automatique

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

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, l'attestation ou le questionnaire d'évaluation ne serait pas généré.

### Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lors de l'examen d'un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task]et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

**Avertissement :**
ServiceNow ne recommande pas de séparer par domaine les tables de plateforme (toute table comportant le préfixe sys_, comme les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override] ), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

**Information associée**

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

## Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion de l'audit

Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

La solution GRC : Audit Management Analytics and Reporting est disponible sur le ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

## Demander des applications dans l'App Store

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

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

**Important :**
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution Analytics and Reporting pour GRC : Audit Management, procédez comme suit.

1. Accédez à et ServiceNow Store obtenez une autorisation sur l'application Analyse des performances - GRC : Audit Management et les applications associées. Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Storefichier .
2. Sur l'instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tout**.
3. Localisez et installez l'application GRC : Audit Management.

**Important :**

À partir de la version 18.1.5 de l'application Gestion de l'audit , les solutions d'analyse et de reporting pour Audit Management, telles que le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit et le tableau de bord Gestionnaire d'audit, sont disponibles dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de vue d'ensemble de l'engagement d'audit Analyse des performances et Tableau de bord du gestionnaire Analyse des performances d'audit.

## Tableau de bord de vue d'ensemble de l'engagement d'audit Analyse des performances

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit fournit une vue d'ensemble des résultats d'audit et des répartitions d'engagement par tâche, ce qui permet d'identifier rapidement les sujets de préoccupation.

### Tableau de bord de vue d'ensemble de l'engagement d'audit

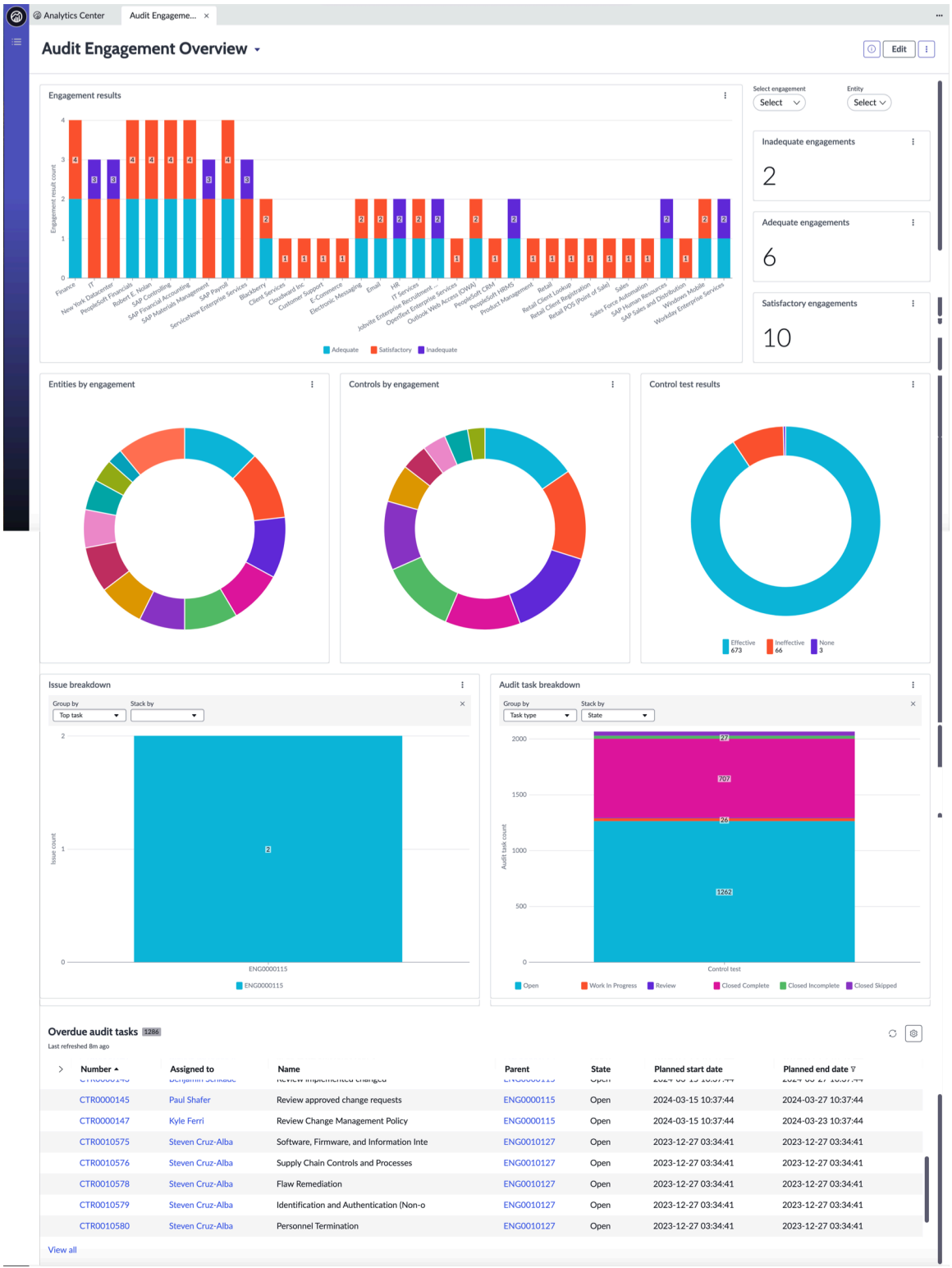
**Important :**
À partir de la version 18.1.5 de l'application Gestion de l'audit , le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience, accédez à **Tout** > **Audit** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Traduction automatique

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




Traduction automatique

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Gestionnaire d'audit (sn_audit.manager) : pour avoir une visibilité claire sur l'état général et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.
- Administrateur d'audit (sn_audit.admin) : pour identifier rapidement les zones de préoccupation.
- Analyste d'audit (sn_audit.user) : pour classer par ordre de priorité les risques ou les tâches sur lesquels se concentrer en fonction de la criticité pour l'organisation.

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

### Rapports

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| Engagements adéquats | Score unique | Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat. |
| Répartition des tâches d'audit | Barre horizontale | Nombre total de tâches d'audit actives réparties par type, état et affectées à |
| Résultats des tests de contrôle | | Nombre de tests de contrôle réalisés, ventilé par cote d'efficacité de contrôle globale. |
| Contrôles par engagement | Anneau | Répartition du nombre de contrôles ouverts par engagement d'audit |
| Résultats de l'engagement | Barre | Affiche un nombre global d'engagements d'audit réalisés pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats d'audit globaux pour chaque entité. |
| Engagements inadéquats | Score unique | Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat. |
| Répartition des problèmes | Barre horizontale | Nombre de problèmes regroupés par engagement, état ou réponse |
| Tâches d'audit en retard | Liste | Liste des tâches d'audit ouvertes qui ont dépassé la date de fin prévue. |
| Profils par engagement | Anneau | Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leurs résultats d'audit. |
| Engagements satisfaisants | Score unique | Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat satisfaisant. |

## Vue d'ensemble de l'engagement d'audit – Tableau de bord Premium

**Important :**
Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit avec filtres PA est maintenant disponible dans le cadre du module d'extension Gestion de l'audit .

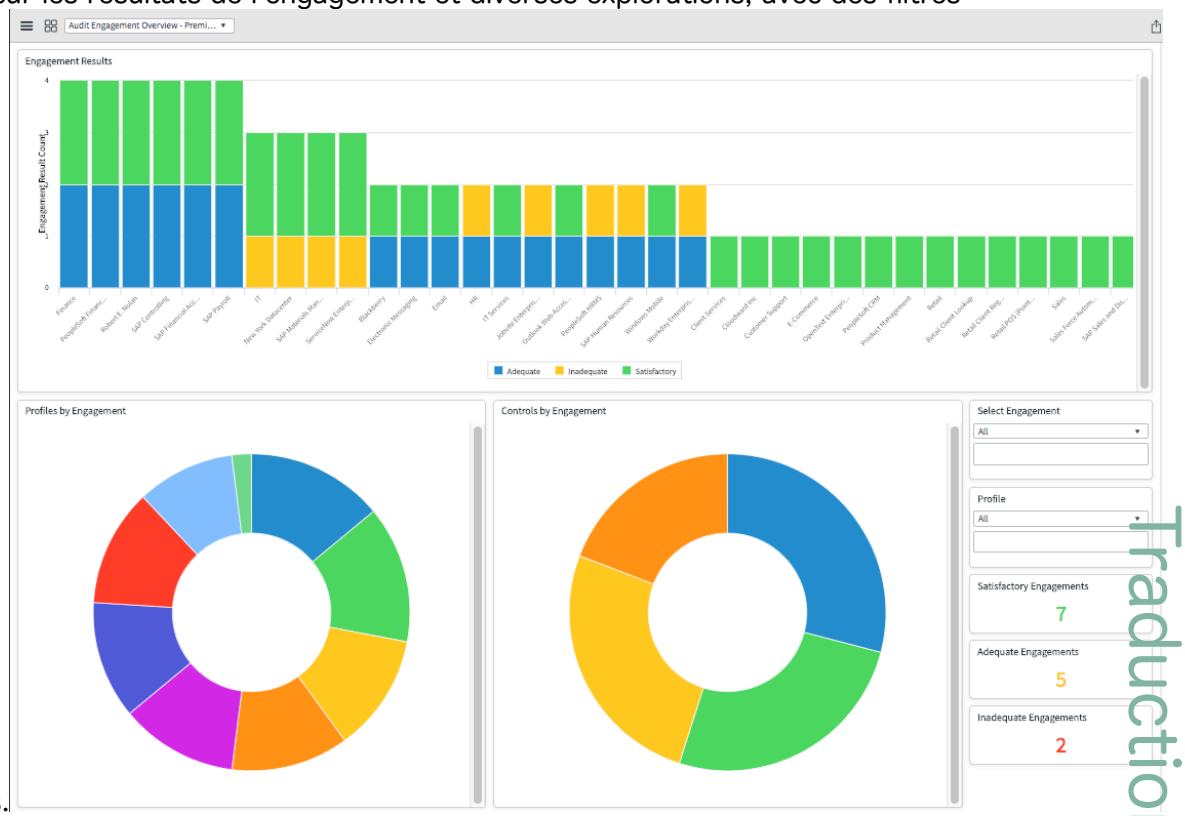
À partir de la version 18.1.5, le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit – Premium ne sera plus disponible. Il ne sera plus disponible sur les nouvelles instances.

Comme ce tableau de bord utilise un filtrage interactif, la version sous licence est Analyse des performances requise.

Traduction automatique

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

Le de vue d'ensemble de l'engagement d'audit tableau de bord a une vue, avec des rapports sur les résultats de l'engagement et diverses explorations, avec des filtres interactifs.




## Tableau de bord du gestionnaire Analyse des performances d'audit

Le tableau de bord du gestionnaire d'audit fournit la vue actuelle des engagements d'audit et des activités d'audit connexes. Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.manager peuvent afficher ce tableau de bord. Ce tableau de bord Gestionnaire d'audit fait partie du tableau de bord GRC avancé.

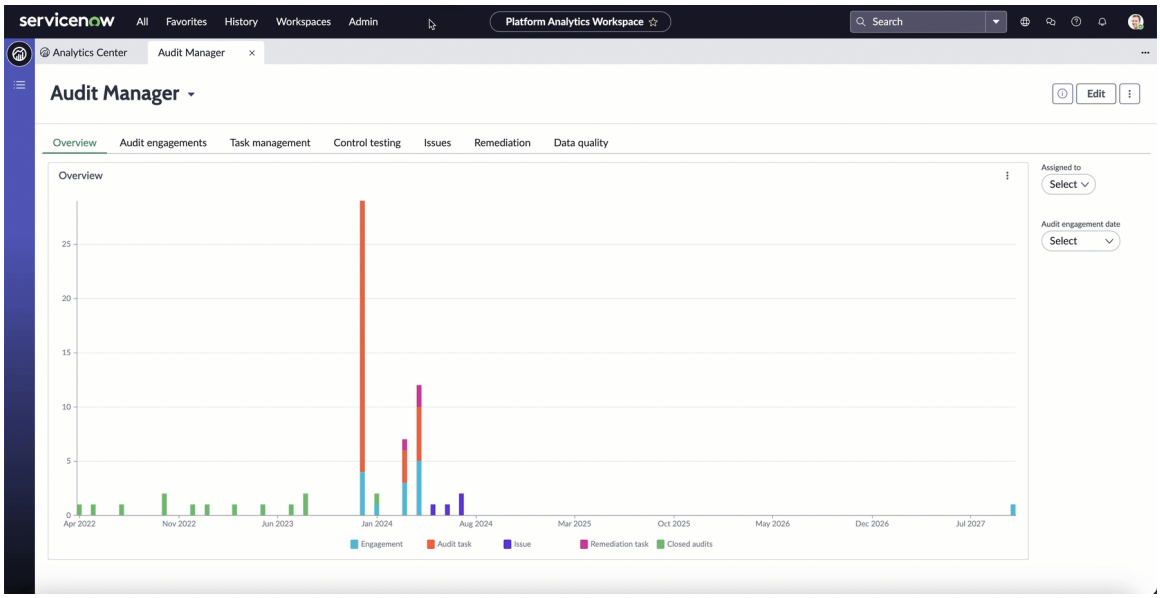
## Tableau de bord du gestionnaire d'audit

**Important :**
À partir de la version 18.1.5 de l'application Gestion de l'audit , le tableau de bord Audit Manager est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

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




**Remarque :**
Pour obtenir des rapports détaillés sur les activités d'audit, reportez-vous aux tableaux suivants.

Pour ouvrir le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience, accédez à **Tout** > **Audit** > **Tableau de bord d'analyse du gestionnaire d'audit**.

Le tableau de bord Audit Manager fournit des rapports détaillés qui capturent les activités d'audit, par exemple :

- Vue d'ensemble des différents engagements ouverts et fermés
- Vue d'ensemble des tâches d'audit et de l'état des tests de contrôle
- Vue d'ensemble des problèmes d'audit et des échecs des tests de contrôle
- Tâches de rattrapage actives
- Audits fermés
- Qualité des données des audits

Ce tableau de bord fournit des réponses utiles aux questions suivantes :

- Quels sont les audits ouverts, échus, fermés et à venir ? Quelle est la plage de dates de l'engagement d'audit ? À qui les tâches d'audit sont-elles affectées ?
- Quelles sont les principales missions d'audit ? Les résultats de la mission sont-ils adéquats ou satisfaisants ?
- Quelles sont les différentes tâches d'audit ? Quel est le pourcentage d'achèvement des tâches ?
- Combien de tests sont effectués au cours du temps donné ?
- Les problèmes et les tâches de résolution sont-ils terminés à temps ?

Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.manager peuvent afficher et ajuster un graphique de rapport en regroupant ou en empilant des données. Pour regrouper et empiler les audits et leurs activités, utilisez des filtres communs tels que l'état, l'affectation, le résultat et le nom.

Divers filtres interactifs sont fournis pour affiner davantage les rapports. Par exemple, utilisez le filtre Affecté à pour afficher les audits affectés à Abel Tuter.

Traduction automatique

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

L'onglet **Vue d'ensemble** fournit un rapport d'histogramme à code couleur. Elle affiche la dernière vue des engagements d'audit et des activités d'audit telles que les tâches d'audit, les problèmes et les tâches de rattrapage. Vous pouvez analyser plus en détail les rapports individuels.

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données sur les rapports de l'onglet **Vue d'ensemble** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit

L'onglet **Engagements d'audit** fournit une vue d'ensemble des engagements d'audit et affiche les rapports suivants.

### Onglet Engagements d'audit

| Rapports | Description |
|---|---|
| Audits ouverts | Nombre d'engagements d'audit ouverts |
| Audits passés arrivés à échéance | Audits passés arrivés à échéance au fil du temps |
| Audits à venir | Nombre mensuel des engagements d'audit à venir |
| Audits démarrés | Nombre mensuel des engagements d'audit qui ont débuté |
| Audits fermés | Engagements d'audit fermés |

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l'onglet **Engagements d'audit** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit

L'onglet **Gestion des tâches** fournit une vue d'ensemble des tâches d'audit et affiche les rapports suivants.

### Onglet Gestion des tâches

| Rapports | Description |
|---|---|
| Tâches actives | Nombre de tâches actives |
| Tâches en souffrance | Tâches en retard |
| Tâches à échéance cette semaine | Tâches à échéance au cours d'une semaine donnée |
| Tâches d'audit à venir | Tâches d'audit à venir |
| Tâches terminées dans les délais | Nombre de tâches terminées par les utilisateurs à temps |
| Tâches terminées après la date de fin planifiée | Tâches terminées après la date de fin prévue |
| tâches terminées | Nombre de tâches terminées au fil du temps |

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données sur les rapports de l'onglet **Gestion des** tâches :

Traduction automatique

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

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Type de tâche

  Les exemples de types de tâches sont les entretiens, les procédures pas à pas, les activités et les tests de contrôle.

L'onglet **Test de contrôle** fournit des informations détaillées sur les tests de contrôle. En explorant plus bas, vous pouvez afficher des informations détaillées sur les tests de contrôle. Cet onglet contient les rapports suivants.

### Onglet Test de contrôle

| Rapports | Description |
|---|---|
| Tests actifs | Nombre de tests actifs |
| Tests passés arrivés à échéance | Nombre de tests passés arrivés à échéance |
| Tests à échéance cette semaine | Tests à échéance au cours d'une semaine donnée |
| Tests à venir | Tests de contrôle à venir |
| Tests terminés dans les délais | Nombre de tests terminés à temps |
| Tests terminés après la date de fin planifiée | Tests terminés après la date de fin planifiée |
| Tests ouverts par semaine | Tests ouverts au cours d'une semaine donnée |
| Tests terminés par mois | Nombre de tests effectués en un mois |

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de **l'onglet Test de contrôle** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Efficacité de l'exploitation
- Efficacité de la conception

L'onglet **Problèmes** fournit une vue d'ensemble de tous les problèmes créés lors de l'audit et des problèmes générés en raison d'échecs de tests de contrôle. Cet onglet contient les rapports suivants.

### Onglet Problèmes

| Rapports | Description |
|---|---|
| Problèmes actifs | Nombre de problèmes actifs affectés à différents utilisateurs |
| Problèmes passés arrivés à échéance | Problèmes passés arrivés à échéance affectés à différents utilisateurs |
| Problèmes en attente d'une réponse | Problèmes ouverts et en attente d'une réponse |
| Problèmes à échéance cette semaine | Problèmes dus au cours d'une semaine donnée |
| Problèmes à venir | Nombre de problèmes à venir |

Traduction automatique

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

### Onglet Problèmes (suite)

| Rapports | Description |
|---|---|
| Problèmes terminés avant la date de fin prévue | Problèmes terminés avant la date de fin prévue |
| Problèmes terminés après la date de fin prévue | Problèmes terminés après la date de fin prévue |
| Problèmes terminés dans les délais | Nombre de problèmes terminés à temps par les utilisateurs |
| Problèmes terminés par mois | Nombre de problèmes terminés en un mois |

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données sur les rapports de l'onglet **Problèmes** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Entité du problème
- État d'émission
- Priorité du problème
- Réponse au problème

L'onglet **Rattrapage** fournit une vue d'ensemble des tâches de rattrapage créées pour les problèmes d'audit et affiche les rapports suivants.

### Onglet Rattrapage

| Rapports | Description |
|---|---|
| Tâches de remédiation actives | Nombre de tâches de rattrapage actives |
| Rattrapages planifiés passés arrivés à échéance | Nombre de tâches de remédiation passées arrivées à échéance |
| Tâches de résolution à échéance cette semaine | Tâches de rattrapage dues au cours d'une semaine donnée |
| Tâches de remédiation à venir | Tâches de rattrapage à venir |
| Tâches de résolution terminées avant la date de fin planifiée | Tâches de rattrapage terminées avant la date de fin prévue |
| Tâches de résolution terminées après la date de fin planifiée | Tâches de rattrapage terminées après la date de fin prévue |
| Tâches de résolution terminées dans les délais | Nombre de tâches de rattrapage terminées à temps par les utilisateurs |
| Tâches de résolution Problèmes terminés par mois | Nombre de tâches de rattrapage terminées en un mois |

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données sur les rapports de l'onglet **Rattrapage** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Priorité de la tâche de rattrapage

Traduction automatique

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

L'onglet **Qualité des données** fournit les rapports permettant de valider si les données pour les audits, les problèmes d'audit, les tâches de rattrapage et les tests de contrôle sont capturées correctement. Cet onglet contient les rapports suivants.

### Onglet Qualité des données

| Rapports | Description |
|---|---|
| Audits actifs Aucun délégataire | Liste des audits actifs non affectés |
| Audits sans tâches | Liste des audits sans tâches |
| Audits actifs Aucune entité | Liste des audits actifs sans entités |
| Aucun délégataire de tâche d'audit | Liste des tâches d'audit non affectées |
| Aucun résultat de test d'opération | Liste des tests d'opération sans résultats |
| Audits actifs Aucune description | Liste des audits actifs sans description |
| Test de conception Aucun résultat | Liste des essais de conception sans résultats |
| Aucune description des problèmes | Liste des problèmes sans description |
| Test de contrôle Aucun délégataire | Liste des tests de contrôle non affectés |
| Aucun groupe d'affectation de problèmes | Liste des problèmes sans groupe d'affectation |
| Aucun problème Tâches de remédiation | Liste des problèmes sans tâches de rattrapage |
| Test de contrôle Aucun plan de test | Liste des tests de contrôle sans plan de test |
| Problèmes Aucun délégataire | Liste des problèmes non affectés |
| Problèmes Aucune recommandation | Liste des problèmes sans recommandation |
| Problèmes sans explication | Liste des problèmes sans explication |
| Tâche de rattrapage sans délégataire | Liste des tâches de rattrapage non affectées |
| Problèmes Aucun élément | Liste des problèmes sans éléments |
| Aucun problème pour la tâche de rattrapage | Liste des tâches de rattrapage sans problèmes |

Utilisez le filtre Affecté à dans le rapport pour filtrer les données sur les rapports **de l'onglet Qualité des données** .

## Tableau de bord du gestionnaire d'audit dans l'interface classique utilisateur

**Important :**
À partir de la version 18.1.5 de l'application Gestion de l'audit , le tableau de bord Audit Manager peut être consulté dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experiencefichier .

Pour afficher le tableau de bord du gestionnaire d'audit, activez les applications suivantes GRC :

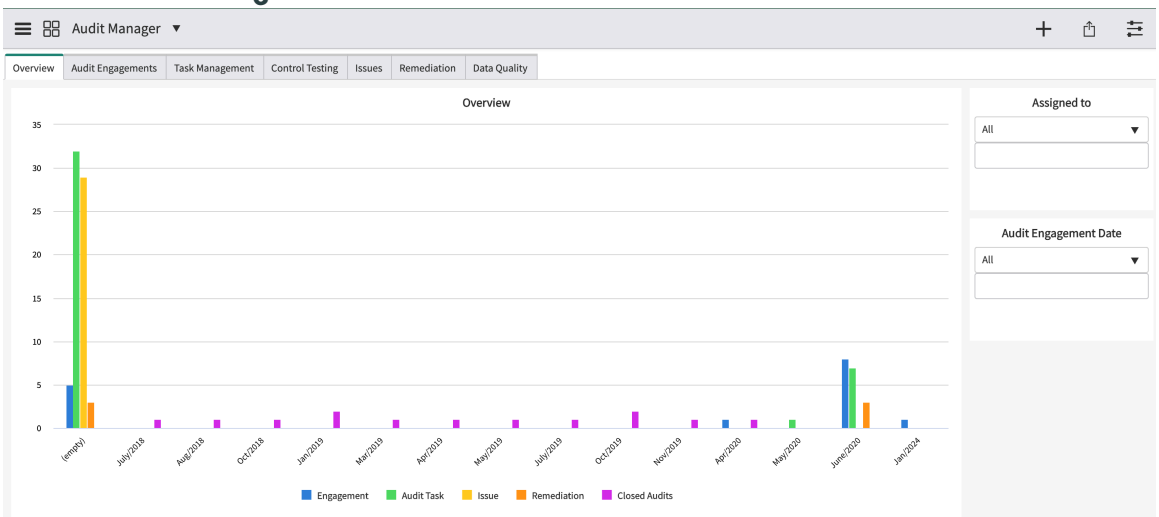
- GRC Gestion de l'audit (com.sn_audit)
- GRC Tableaux de bord avancés (com.sn_grc_pa_advanced)

Pour afficher le tableau de bord du gestionnaire d'audit, accédez au **tableau de bord du gestionnaired'audit > d'audit**. Connectez-vous avec le rôle sn_audit.manager pour afficher les rapports.

Traduction automatique

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

**Tableau de bord du gestionnaire d'audit**




**Information associée**

Tableau de bord des risques avancés Gouvernance, risque et conformité de l'application

# Gestion de la continuité d'activité

ServiceNow® Gestion de la continuité d'activité permet à votre organisation de continuer à fournir des produits et des services à un niveau acceptable lorsqu'un incident perturbateur se produit. Les activités en cours de cette application visent à réduire les risques opérationnels et à améliorer la capacité de votre organisation à répondre, à réagir et à vous remettre de problèmes et d'interruptions.

## Vue d'ensemble de Gestion de la continuité d'activité

Le Gestion de la continuité d'activité produit fournit un cadre pour effectuer des activités de gestion continues. L'application Gestion de la continuité d'activité aide votre organisation à atteindre les objectifs suivants :

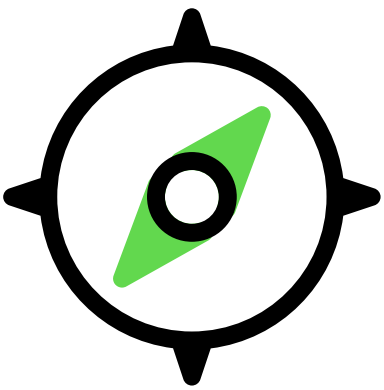
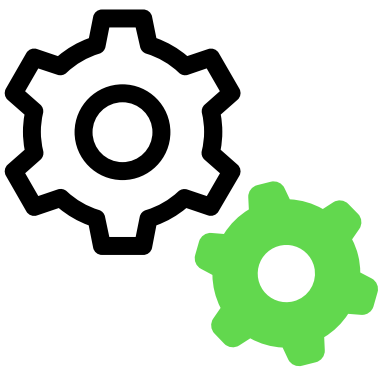
- Établissez une structure de gouvernance claire.
- Définissez une classification cohérente des processus business, des interdépendances et des objectifs de reprise sur la base de l'analyse de l'impact et du risque pour l'entreprise.
- Élaborer et fournir une amélioration continue aux plans de continuité des activités.
- Identifiez, analysez et gérez la continuité des processus pendant et après un événement perturbateur.

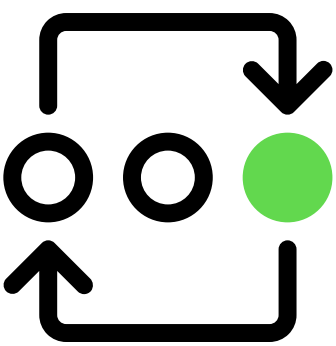
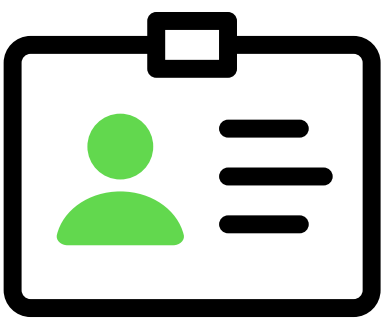
Pour plus d'informations sur les Gestion de la continuité d'activité, voir Explorer Gestion de la continuité d'activité.

Traduction automatique

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

## Premiers pas

| Explorer | Configurer | Gérer |
|---|---|---|
|  |  | |
| Explorez les principales fonctionnalités de BCM | Configurer l'application BCM | Gérer vos tâches de continuité d'activité |

| Notification | Espace de travail classique | Référence |
|---|---|---|
|  | |  |
| Envoyer des notifications d'urgence avec Everbridge | Utiliser l'espace BCM de travail classique | Composants installés avec BCM |

Traduction automatique

### Prise en charge de Gestion de la continuité d'activité Générateur d'IU Espace de travail

À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez configurer l'application Gestion de la continuité d'activité dans le Générateur d'IU Espace de travail. Générateur d'IU est un générateur d'interface utilisateur Web permettant de créer ou de personnaliser vos Espace de travail pages à l'aide Composants Next Experiencede .

Pour plus d'informations sur la nouvelle génération de l'interface utilisateur, reportez-vous à la section Next Experience UI .

Pour plus d'informations sur les tâches administratives de , reportez-vous à BCMla Générateur d'IU section Configuration pour le Générateur d'IU.

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

Pour obtenir des instructions sur la configuration de vos tâches de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCMla section Gérer les tâches de workflow de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM.

**Remarque :**
À partir de la Xanadu version, le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d'être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

### Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

## Explorer Gestion de la continuité d'activité

Découvrez comment utiliser l'application Gestion de la continuité d'activité pour gérer vos tâches de continuité d'activité à l'aide de modèles et de workflows prédéfinis.

### Vue d'ensemble de Gestion de la continuité d'activité

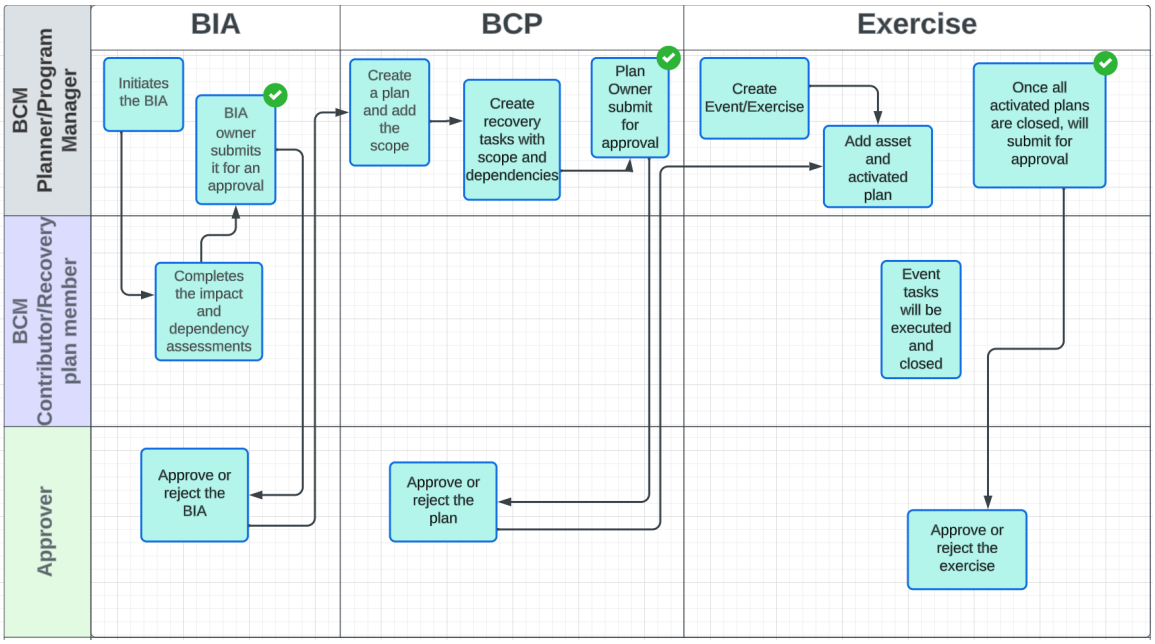
L'application Gestion de la continuité d'activité fournit un cadre de travail pour effectuer des activités de gestion continue telles que l'analyse d'impact sur l'entreprise, la planification de la continuité d'activité, la gestion des exercices et la gestion de crise. Les workflows structurés de l'application améliorent votre capacité organisationnelle Gestion de la continuité d'activité à répondre aux problèmes et à vous remettre rapidement des perturbations.

### Workflow Gestion de la continuité d'activité

Un workflow typique dans l'application implique les étapes suivantes pour la gestion de vos tâches de continuité d'activité Gestion de la continuité d'activité :

Traduction automatique

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




1. Un administrateur télécharge l'application à partir Gestion de la continuité d'activité du ServiceNow Storefichier .
2. L'administrateur BCM configure l'application Gestion de la continuité d'activité et les modèles pour l'exécution des activités de continuité d'activité.
3. Le BCM gestionnaire de programme ou l'administrateur de Business Impact Analysis (BIA) crée une analyse d'impact sur l'entreprise pour déterminer l'impact d'une interruption sur les processus business et les applications informatiques. L'administrateur BIA se concentre également sur les conséquences des incidents et estime le temps de reprise pour reprendre les activités normales de l'entreprise.
4. Le gestionnaire ou BCM le BCM responsable de programme examine les évaluations et approuve l'analyse d'impact sur l'entreprise.
5. Le BCM gestionnaire de programme ou l'administrateur du plan de continuité d'activité (PCA) crée un plan de continuité d'activité auquel il ajoute les actifs, le périmètre, la documentation, les plans connexes, les équipes de reprise, les scénarios de perte et les tâches de récupération pertinents. L'administrateur BCP envoie ensuite une demande d'approbation au BCM lead pour examiner et approuver le plan de continuité d'activité.
6. Le BCM gestionnaire de programme crée des événements d'exercice, suit les actifs et leurs dépendances et approuve les événements d'exercice.
7. Le BCM gestionnaire de programme répond aux événements de crise, suit les actifs et leurs dépendances associées, et gère les tâches de récupération pour atténuer l'impact négatif d'une interruption.
8. Le BCM gestionnaire de programme gère les alertes à partir de l'interface Carte de crise et lance les workflows de réponse pour minimiser le temps d'arrêt.
9. L'administrateur BCM ou BCM le gestionnaire de programme envoie les notifications Système de notifications Everbridge d'urgence et informe les personnes concernées des alertes de crise.

## Gestion de la continuité d'activité avantages

L'application Gestion de la continuité d'activité offre les avantages suivants :

Traduction automatique

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

| Avantage | Fonctionnalité | Utilisateurs |
|---|---|---|
| Gérez vos activités de continuité d'activité à partir du tableau de bord interactif de la page d'accueil. | Vue de la page d'accueil | BCM Gestionnaire de programme |
| Surveillez vos tâches individuelles et d'équipe à partir d'un seul tableau de bord dans la vue **Mes tâches** . | Vue de la page Mes tâches | BCM Gestionnaire de programme |
| Évaluez vos services d'entreprise et applications informatiques critiques en créant une analyse d'impact sur l'entreprise. | Créer une analyse d'impact sur l'entreprise | BCM gestionnaire de programme ou administrateur BIA |
| Préparez un plan de continuité des activités avec une stratégie d'intervention et faites-le examiner par les BCM responsables et les gestionnaires de programme. | Créer un plan de continuité d'activité | BCM gestionnaire de programme ou administrateur BCP |
| Finalisez votre plan de continuité d'activité en testant et en exerçant en permanence un événement. | Créer un exercice | BCM gestionnaire ou BCM planificateur de programme |
| Répondre à un événement de crise réel et gérer les tâches d'événement associées. | Démarrer un événement de crise | BCM gestionnaire ou BCM planificateur de programme |
| Répondez aux alertes et Carte de crise définissez les tâches de récupération en action pour gérer les alertes. | Gérer les alertes dans Carte de crise | BCM Administrateur ou BCM gestionnaire de programme |
| Informez les personnes concernées des alertes de crise en envoyant des notifications d'urgence dans Everbridge. | Envoi de notifications avec Everbridge dans Espace de travail configurable de BCM | BCM Administrateur ou BCM gestionnaire de programme |

## Rôles installés avec BCM les licences Pro et IRM Pro

À partir de la Xanadu publication, Résilience opérationnelle les rôles ont été modifiés pour contenir la relation entre BCM les licences Pro et IRM Pro.

Résilience opérationnelle IRM Les utilisateurs, les gestionnaires et les administrateurs de la licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants. De même, Résilience opérationnelle BCM les utilisateurs, les gestionnaires et les administrateurs de la licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants.

Pour en savoir plus sur les rôles révisés Résilience opérationnelle , reportez-vous à Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

## Espace de travail configurable de BCM

À partir de la version 5.x.x, l'application Gestion de la continuité d'activité prend en charge Espace de travail configurable de BCM. Vous pouvez effectuer vos tâches de continuité d'activité à l'aide d'une fonctionnalité intuitive dans Espace de travail configurable de BCM.

## Améliorations apportées à Espace de travail configurable de BCM

Espace de travail configurable de BCM (également connu sous le nom de Espace de travail Continuité d'activité) offre une expérience utilisateur améliorée et simplifiée à ses utilisateurs. Les BCM utilisateurs de l'application peuvent profiter des améliorations suivantes dans Espace de travail configurable de BCM plus de BCM classique Espace de travail:

Traduction automatique

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

1. Gérez les événements de crise, l'analyse d'impact sur l'entreprise, la planification et les exercices à partir d'un tableau de bord interactif sur la page d'accueil.
2. Surveillez vos tâches individuelles et d'équipe dans la page Mes tâches et agissez rapidement sur vos tâches en attente.
3. Répondez aux alertes Carte de crise et gérez efficacement les tâches de récupération.
4. Visualisez des données de relation à 360 degrés pour vos enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise, de planification, d'exercices et d'événements de crise, et obtenez une vue d'ensemble complète de toutes les dépendances.

Le Espace de travail Continuité d'activité dans est classique Espace de travail automatiquement mis à jour pour pointer vers Espace de travail configurable de BCM. Pour en savoir plus sur , reportez-vous BCM classique Espace de travailà la section Utilisant BCM classique Espace de travail.

## Configurable et axé sur les rôles Espace de travail

Il Espace de travail configurable de BCM est configurable et piloté par les rôles. Il est personnalisé et unique pour chaque utilisateur ou rôle de votre organisation. Vous pouvez vous connecter avec des rôles d'utilisateur spécifiques pour exécuter différentes fonctions et les vues de l'interface utilisateur diffèrent les unes des autres.

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur dans l'application, reportez-vous à la BCM section Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité.

Pour plus d'informations sur les applications de stockage permettant d'installer et d'activer l'application, reportez-vous à la section Gestion de la continuité d'activité et le ServiceNow Store.

## Prise en charge de BCM la version classique Espace de travail

À partir de la Vancouver version, fournit Espace de travail configurable de BCM la dernière expérience utilisateur. Après Xanadu sa sortie, la version BCM Classic Espace de travail sera prochainement obsolète. Bien que le BCM Classic Espace de travail puisse toujours être utilisé après Xanadu la sortie via des URL, il sera masqué dans la navigation. L'utilisation de la assure une transition en douceur après la Espace de travail configurable de BCM mise en Xanadu production.

La BCM version Classic Espace de travail est une interface utilisateur obsolète qui ne sera pas compatible avec les nouvelles fonctionnalités et améliorations introduites dans la Xanadu version. Si vous continuez à utiliser la BCM version classique Espace de travail après la mise à niveau, vous risquez de rencontrer des problèmes et des erreurs qui ne seront pas pris en charge par ServiceNow®.

Pour éviter toute perturbation, la transition vers la Espace de travail configurable de BCM version avant ou immédiatement après la Xanadu sortie offrira les dernières fonctionnalités et la meilleure expérience utilisateur.

## Utilisateurs de l'application BCM

L'application BCM est la console centrale pour les types d'utilisateurs suivants :

- BCM Administrateurs
- BCM Gestionnaires
- BCM Planificateurs
- BCM Contributeurs

Traduction automatique

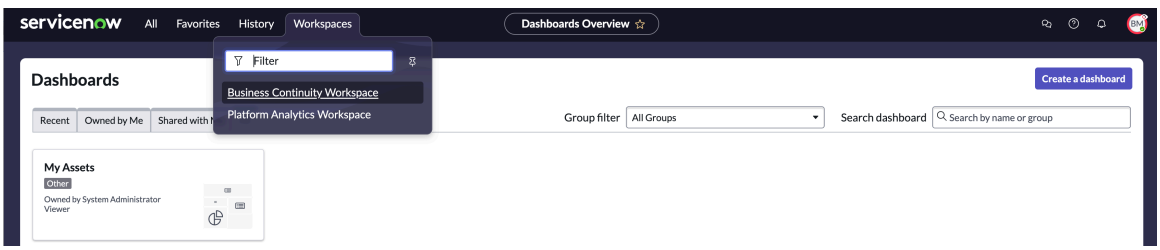
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- BCM Téléspectateurs
- Utilisateurs métiers
- Propriétaires de l'application informatique

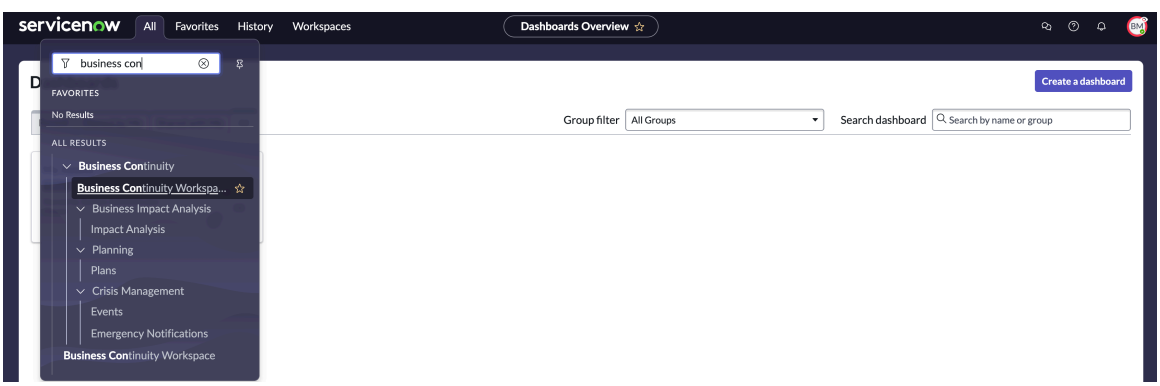
## Accéder à Espace de travail configurable de BCM

Lorsque vous vous connectez à l'application à l'aide Gestion de la continuité d'activité d'un rôle d'utilisateur spécifique, vous pouvez y accéder à l'aide Espace de travail Continuité d'activité de l'une des options suivantes :

- Première option : Accéder à **Espaces de travail > Espace de travail de continuité d'activité** dans l'instance d'application, comme illustré dans l'exemple suivant.




- Deuxième option : Accéder à **Toutes les > Continuité d'activité > Espace de travail de continuité d'activité** dans l'instance d'application, comme illustré dans l'exemple suivant.




**Remarque :**
Le Espace de travail Continuité d'activité dans la classique Espace de travail vue est automatiquement mis à jour pour accéder à Espace de travail configurable de BCM.

## Icônes dans Espace de travail Continuité d'activité

Lorsque vous lancez Espace de travail Continuité d'activité, vous pouvez afficher les icônes suivantes dans la barre latérale de la Espace de travail vue.

- Page d'accueil : affiche vos tâches de continuité d'activité dans une vue à volet unique.
- Page Tâches : affiche une vue d'ensemble des tâches de l'utilisateur connecté. Pour plus d'informations, consultez Vue de la page Mes tâches.

Traduction automatique

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

- Listes : affiche le nombre et l'état des enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise, de planification, d'exercice et d'événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Vue liste.
- Carte de crise: affiche les alertes de menace en temps réel provenant de différents emplacements dans une vue cartographique. Pour plus d'informations, consultez Carte de crise vue.

## Gérer les composants fonctionnels dans Espace de travail configurable de BCM

Vous pouvez gérer les composants fonctionnels suivants de l'application BCM dans Espace de travail configurable de BCM:

**Business Impact Analysis**

Effectuer une analyse d'impact sur l'entreprise vous aide à identifier les actifs à haut risque et à déterminer l'impact de la perturbation sur vos fonctions ou services business critiques. En analysant l'impact, vous pouvez estimer le temps de reprise pour reprendre l'activité mais aussi vous concentrer sur les conséquences des incidents et des perturbations.

Pour plus d'informations sur la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Business Impact Analysis. Pour en savoir plus sur les tâches de workflow structuré pour Business Impact Analysis, reportez-vous à la section Workflows structurés pour Business Impact Analysis dans Espace de travail configurable de BCM.

**Business Continuity Planning**

La planification de vos tâches de continuité d'activité vous permet d'élaborer des plans de continuité et de reprise pour les processus business et les fonctions informatiques critiques. La récupération d'urgence vous permet de protéger, récupérer et restaurer les données critiques de l'organisation et ses systèmes technologiques. Vous pouvez également élaborer une stratégie de continuité d'activité pour chaque activité.

Pour plus d'informations sur la création d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Business Continuity Planning. Pour en savoir plus sur les tâches de workflow structuré pour Business Continuity Planning, reportez-vous à la section Workflows structurés pour Business Continuity Planning dans Espace de travail configurable de BCM.

**Gestion de l'exercice**

La création d'un événement pour mettre en pratique le plan lors d'une simulation de crise vous aide à valider vos plans de continuité d'activité par des tests continus. Vous pouvez ensuite améliorer l'efficacité et la convivialité des plans lors d'une simulation de crise.

Pour plus d'informations sur les événements d'exercice, reportez-vous à la section Exercices. Pour plus d'informations sur les tâches de workflow structuré pour la gestion des exercices, reportez-vous à la section Flux de travail structurés pour la gestion de l'exercice dans Espace de travail configurable de BCM.

**Gestion de crise**

La gestion d'un événement de crise réel vous aide à atténuer l'impact négatif d'une interruption sur le système d'entreprise. Vous pouvez ensuite

Traduction automatique

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

hiérarchiser les actions et appliquer la bonne stratégie pour minimiser les temps d'arrêt.

Pour plus d'informations sur les événements de crise, reportez-vous à la section Événements de crise. Pour en savoir plus sur les tâches de workflow structuré pour la gestion de crise, reportez-vous à la section Workflows structurés pour la gestion de crise dans Espace de travail configurable de BCM.

**Remarque :**
Pour la configuration, reportez-vous Gestion de la continuité d'activitéà la section Configuration de l'administration générale pour BCM.

### Vue de la page d'accueil

La page d'accueil de sert Espace de travail Continuité d'activité de page de destination à l'application BCM .

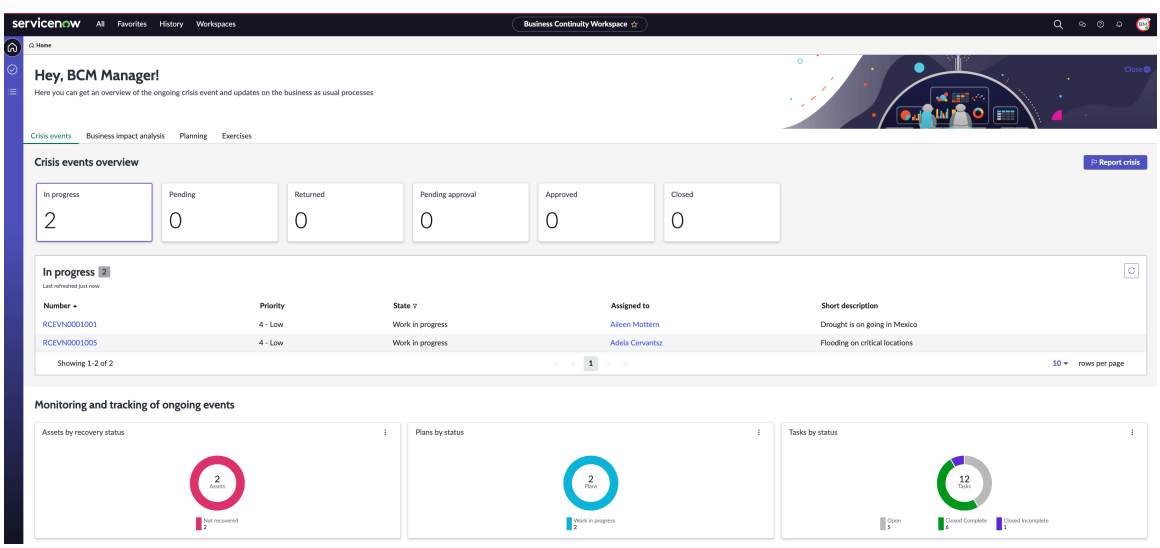
## Page d'accueil dans Espace de travail Continuité d'activité

La page d'accueil de dans Espace de travail Continuité d'activité fournit une vue d'ensemble des composants fonctionnels BCM dans un tableau de bord interactif. Les visualisations aident les Espace de travail utilisateurs à connaître l'état de leurs tâches et à agir sur celles-ci de manière organisée. La page d'accueil comporte les onglets suivants :

- **Événements de crise**
- **Business Impact Analysis**
- **Planification**
- **Exercices**

## Onglet Événements de crise

L'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil affiche diverses cartes qui offrent des informations sur les événements de crise. Vous pouvez passer en revue les événements de crise dans différents états, les détails des événements de crise sélectionnés et la surveillance et le suivi des événements de crise. L'exemple suivant montre les cartes de l'onglet **Événements de crise** .




Consultez le tableau suivant pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Événements de crise** :

Traduction automatique

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

### Cartes de l'onglet Événements de crise

| Carte | Description |
| --- | --- |
| Vue d'ensemble des événements de crise | Vue d'ensemble des événements de crise dans différents états. Vous pouvez afficher les détails des événements de crise dans les états suivants :<br>**En cours**<br>Nombre d'événements de crise qui sont à l'état **En cours** .<br>**En attente**<br>Nombre d'événements de crise qui sont dans l'état **En attente** .<br>**Retourné**<br>Nombre d'événements de crise qui sont à l'état **Retourné** .<br>**Approbation en attente**<br>Nombre d'événements de crise qui sont dans l'état **En attente d'approbation** .<br>**Approuvé**<br>Nombre d'événements de crise qui sont à l'état **Approuvé** .<br>**Fermé**<br>Nombre d'événements de crise qui sont à l'état **Fermé** . |
| Détails de la carte d'événement sélectionnée | Détails des événements de crise pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans **Vue d'ensemble des événements de crise**, les détails des événements de crise à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les événements de crise :<br>**Actif**<br>État de l'événement de crise. L'état peut être **Vrai** ou **Faux**. Vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'enregistrement de l'événement de crise.<br>**Échéance de l'activité**<br>Activité prévue sur l'événement de crise.<br>**Participants**<br>Participants à l'événement de crise.<br>**Approbation**<br>Informations sur l'approbation de l'événement de crise. |

Traduction automatique

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

### Cartes de l'onglet Événements de crise (suite)

| Carte | Description |
|---|---|
| | **Historique des approbations**<br>Historique d'approbation de l'événement de crise.<br>**Affecté à**<br>Nom du délégataire chargé de répondre à l'événement de crise. Lorsque vous sélectionnez le nom du délégataire dans la colonne, le formulaire d'enregistrement s'ouvre dans lequel les onglets suivants s'affichent :<br>• **Détails**<br>• **Rôles**<br>• **Groupes**<br>• **Délégués**<br>**Groupe d'affectation**<br>Groupe d'affectation pour l'événement de crise.<br>**Durée d'activité**<br>Durée d'activité de l'événement de crise.<br>**Service**<br>Service impacté en raison de l'événement de crise. |
| Surveillance et suivi des événements en cours | Représentation graphique de tous les événements de crise. Vous pouvez filtrer les informations en fonction de leurs actifs, plans et tâches associés sous forme de graphique à secteurs :<br>**Actifs par état de reprise**<br>Affiche le nombre d'actifs en fonction de leur état de récupération pour les événements en cours. Les détails suivants sont affichés sur l'actif dans un graphique à secteurs :<br>• Non récupéré<br>• Récupéré<br>L'exemple de l'image montre que sur un total de 18 actifs, 17 actifs ne sont pas encore récupérés et un actif est récupéré.<br>**Plans par état**<br>Affiche les plans par l'état suivant des événements en cours : |

Traduction automatique

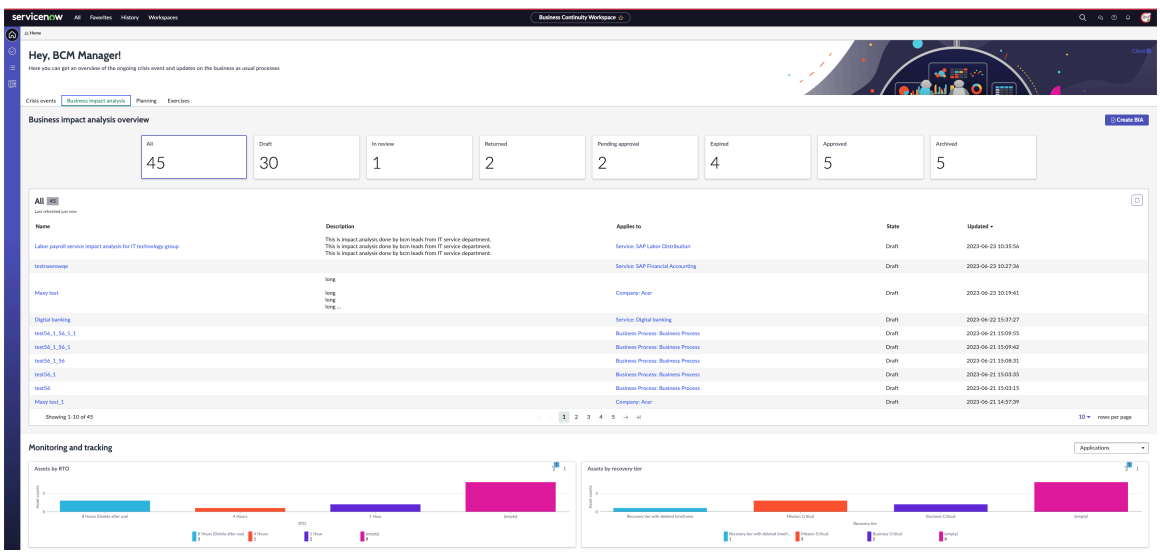
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

### Cartes de l'onglet Événements de crise (suite)

| Carte | Description |
|---|---|
| | • En attente<br>• En cours de résolution<br>• Fermé terminé<br><br>**Tâches par état**<br>Affiche les tâches par l'état suivant des événements en cours :<br>• Ouvert<br>• En attente<br>• Fermé incomplet<br>• Fermé terminé<br>• Fermé ignoré |
| **Bouton d'action Signaler une crise** | Bouton d'action permettant de signaler une crise et de créer un événement de crise à partir de l'onglet **Événements de crise** . Lorsque vous sélectionnez **Signaler une crise**, le formulaire **Créer un nouvel événement** s'ouvre dans lequel vous pouvez renseigner les détails de l'événement de crise. |

## Onglet Analyse d'impact sur l'entreprise

L'onglet **Analyse d'impact sur l'entreprise** de la page d'accueil affiche différentes cartes qui fournissent des informations sur les analyses d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez examiner les analyses d'impact sur l'entreprise dans différents états, les détails des analyses sélectionnées et la surveillance et le suivi des analyses. L'exemple suivant montre les cartes de l'onglet **Business Impact Analysis** .




Consultez la table suivante pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Business Impact Analysis** :

Traduction automatique

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

### Cartes de l'onglet Business Impact Analysis

| Carte | Description |
|---|---|
| Vue d'ensemble de Business Impact Analysis | Vue d'ensemble de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans différents états. Vous pouvez afficher les détails de Business Impact Analysis dans les états suivants :<br>**Tout**<br>Nombre total d'analyses d'impact sur l'entreprise dans l'application BCM .<br>**Brouillon**<br>Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Brouillon** .<br>**En cours de révision**<br>Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **En cours de révision** .<br>**Retourné**<br>Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Retourné** .<br>**Approbation en attente**<br>Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **En attente d'approbation** .<br>**Expiré**<br>Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Expiré** .<br>**Approuvé**<br>Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Approuvé** .<br>**Archivé**<br>Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Archivé** . |
| Détails de la carte d'analyse d'impact sur l'entreprise sélectionnée | Détails des analyses d'impact sur l'entreprise pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans **Vue d'ensemble des événements de crise**, les détails des analyses d'impact sur l'entreprise dont l'état est En **cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les analyses d'impact sur l'entreprise sous forme de tableau :<br>**Nom**<br>Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise.<br>**Description**<br>Description de l'analyse d'impact sur l'entreprise. |

Traduction automatique

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

**Cartes de l'onglet Business Impact Analysis (suite)**

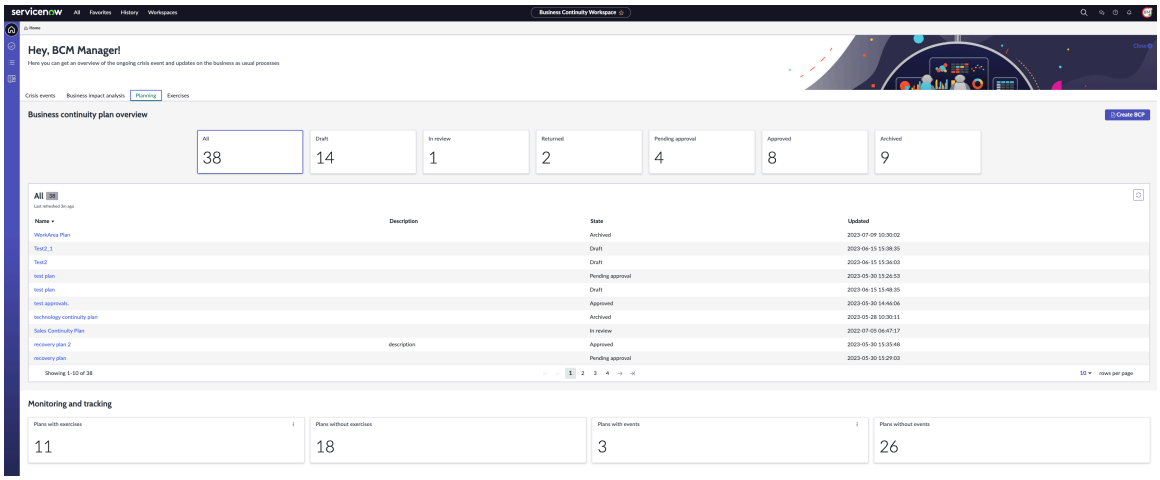
| Carte | Description |
|---|---|
| | **Concerne**<br>Service, processus ou société auquel l'analyse d'impact sur l'entreprise s'applique.<br>**État**<br>État de l'analyse d'impact sur l'entreprise.<br>**Mis à jour**<br>Date et heure de mise à jour de Business Impact Analysis. |
| Surveillance et suivi des analyses d'impact sur l'entreprise en cours | Représentation graphique de toutes les analyses d'impact sur l'entreprise pour leurs actifs sous forme de graphique à secteurs :<br>**Actifs par RTO**<br>Affiche le nombre d'actifs qui ont des objectifs de temps de reprise (RTO) différents. L'image montre un exemple de trois actifs qui ont un RTO de 8 heures et un actif qui a un RTO de 4 heures.<br>**Actifs par niveau de reprise**<br>Affiche le nombre d'actifs qui ont différents niveaux de récupération. L'image montre un exemple de trois actifs qui ont des niveaux de récupération critiques et de deux actifs qui ont des niveaux de récupération critiques pour l'entreprise. |
| **Bouton d'action Créer un BIA** | Bouton d'action permettant de créer une analyse d'impact sur l'entreprise à partir de l'onglet **Analyse d'impact sur l'entreprise** . Lorsque vous sélectionnez **Créer un BIA**, le formulaire **Créer une nouvelle analyse d'impact** s'ouvre dans lequel vous pouvez renseigner les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise. |

## Onglet Planification

L'onglet **Planification** de la page d'accueil affiche différentes cartes qui renseignent les plans de continuité d'activité. Vous pouvez passer en revue les plans de continuité d'activité, les détails des plans sélectionnés et la surveillance et le suivi de ces plans. L'exemple suivant présente les cartes de l'onglet **Plan de continuité d'activité** .

Traduction automatique

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




Consultez le tableau suivant pour la description des cartes dans l'onglet **Planification** :

### Cartes de l'onglet Planification

| Carte | Description |
|---|---|
| Vue d'ensemble du plan de continuité d'activité | Vue d'ensemble des plans de continuité d'activité dans les différents états. Vous pouvez afficher les plans de continuité d'activité dans les états suivants :<br>**Tout**<br>Tous les plans de continuité d'activité dans l'application BCM .<br>**Brouillon**<br>Plans de continuité d'activité qui sont à l'état **Brouillon** .<br>**En cours de révision**<br>Plans de continuité d'activité qui sont à l'état **En cours de révision** .<br>**Retourné**<br>Plans de continuité d'activité qui sont dans l'état **Retourné** .<br>**Approbation en attente**<br>Plans de continuité d'activité qui sont dans l'état **En attente d'approbation** .<br>**Approuvé**<br>Plans de continuité d'activité qui sont à l'état **Approuvé** .<br>**Archivé**<br>Plans de continuité d'activité à l'état **Fermé** . |
| Détails de la carte de plans de continuité d'activité sélectionnée | Détails des plans de continuité d'activité pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans **Vue d'ensemble du plan de continuité d'activité**, le détail des plans |

Traduction automatique

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

### Cartes de l'onglet Planification (suite)

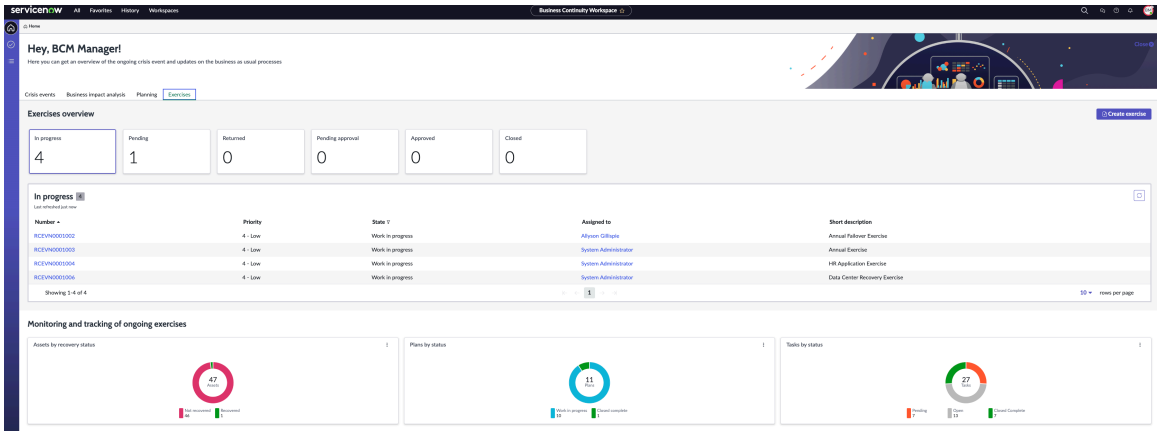
| Carte | Description |
|---|---|
| | de continuité d'activité à l'état **En cours** s'affiche dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les analyses d'impact sur l'entreprise sous forme de tableau :<br>**Nom**<br>Nom du plan de continuité d'activité.<br>**Description**<br>Description du plan de continuité d'activité.<br>**État**<br>État du plan de continuité d'activité.<br>**Mis à jour**<br>Date et heure auxquelles le plan de continuité d'activité est mis à jour. |
| Monitoring et suivi | Représentation graphique de l'ensemble des plans de continuité d'activité actifs sous forme de camembert :<br>**Plans avec exercices**<br>Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans avec exercices.<br>**Plan sans exercices**<br>Vous pouvez sélectionner la carte à afficher sans exercices.<br>**Plans avec événements**<br>Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans avec événements.<br>**Plans sans événements**<br>Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans sans événements. |
| **Créer un bouton d'action BCP** | Bouton d'action pour créer un plan de continuité d'activité à partir de l'onglet **Planification** . Lorsque vous sélectionnez **Créer un BCP**, le formulaire **Créer un nouveau plan** s'affiche, dans lequel vous pouvez renseigner les détails du plan de continuité d'activité. |

## Onglet Exercices

L'onglet **Exercices** de la page d'accueil affiche diverses cartes qui offrent des informations sur les événements d'exercice. Vous pouvez passer en revue les événements d'exercice dans différents états, les détails des événements d'exercice sélectionnés et la surveillance et le suivi des événements d'exercice. L'exemple suivant montre les cartes de l'onglet **Exercices** .

Traduction automatique

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




Consultez le tableau suivant pour la description des cartes dans l'onglet **Exercices** :

### Cartes de l'onglet Exercices

| Carte | Description |
|---|---|
| Vue d'ensemble des exercices | Vue d'ensemble des événements de l'exercice dans différents états. Vous pouvez afficher les détails des événements d'exercice dans les états suivants :<br>**En cours**<br>Événements d'exercice qui sont à l'état **En cours** .<br>**En attente**<br>Événements d'exercice qui sont dans l'état **En attente** .<br>**Retourné**<br>Événements d'exercice qui sont dans l'état **Retourné** .<br>**Approbation en attente**<br>Événements d'exercice qui sont dans l'état **En attente d'approbation** .<br>**Approuvé**<br>Événements d'exercice qui sont dans l'état **Approuvé** .<br>**Fermé**<br>Événements d'exercice qui sont à l'état **Fermé** . |
| Vue d'ensemble des exercices pour l'état sélectionné | Détails des événements d'exercice pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans Vue **d'ensemble des exercices**, les détails des événements d'exercice à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les événements d'exercice sous forme de tableau :<br>**Actif**<br>État de l'événement d'exercice. L'état peut être **Vrai** ou **Faux**. Vous |

Traduction automatique

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

### Cartes de l'onglet Exercices (suite)

| Carte | Description |
| --- | --- |
| | pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'enregistrement de l'événement d'exercice.<br>**Échéance de l'activité**<br>Activité prévue lors de l'événement d'exercice.<br>**Participants**<br>Participants à l'événement d'exercice.<br>**Approbation**<br>Informations sur l'approbation de l'événement d'exercice.<br>**Historique des approbations**<br>Historique d'approbation de l'événement d'exercice.<br>**Affecté à**<br>Nom du délégataire responsable de l'événement de crise. Lorsque vous sélectionnez le nom du délégataire dans la colonne, le formulaire d'enregistrement s'ouvre dans lequel les onglets suivants s'affichent :<br>• **Détails**<br>• **Rôles**<br>• **Groupes**<br>• **Délégués**<br>**Groupe d'affectation**<br>Groupe d'affectation pour l'événement d'exercice.<br>**Durée d'activité**<br>Durée d'activité de l'événement d'exercice.<br>**Service**<br>Service pour l'événement d'exercice. |
| Surveillance et suivi des exercices en cours | Représentation graphique de tous les exercices actifs sous forme de graphique à secteurs :<br>**Actifs par état de reprise**<br>Affiche le nombre d'actifs par l'état de reprise pour les événements en cours. Les détails suivants sont affichés sur l'actif dans un graphique à secteurs : |

Traduction automatique

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

### Cartes de l'onglet Exercices (suite)

| Carte | Description |
|---|---|
| | • Non récupéré<br>• Récupéré<br><br>L'exemple de l'image montre que sur un total de 18 actifs, 17 actifs ne sont pas récupérés et un actif est récupéré.<br>**Plans par état**<br>Affiche les plans par l'état suivant des événements en cours :<br>• En attente<br>• En cours de résolution<br>• Fermé terminé<br>**Tâches par état**<br>Affiche les tâches par l'état suivant des événements en cours :<br>• Ouvert<br>• En attente<br>• Fermé incomplet<br>• Fermé terminé<br>• Fermé ignoré |
| **Créer un bouton d'action d'exercice** | Bouton d'action pour créer un événement d'exercice à partir de l'onglet **Exercices** . Lorsque vous sélectionnez **Créer un exercice**, le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche dans lequel vous pouvez renseigner les détails de l'événement d'exercice. |

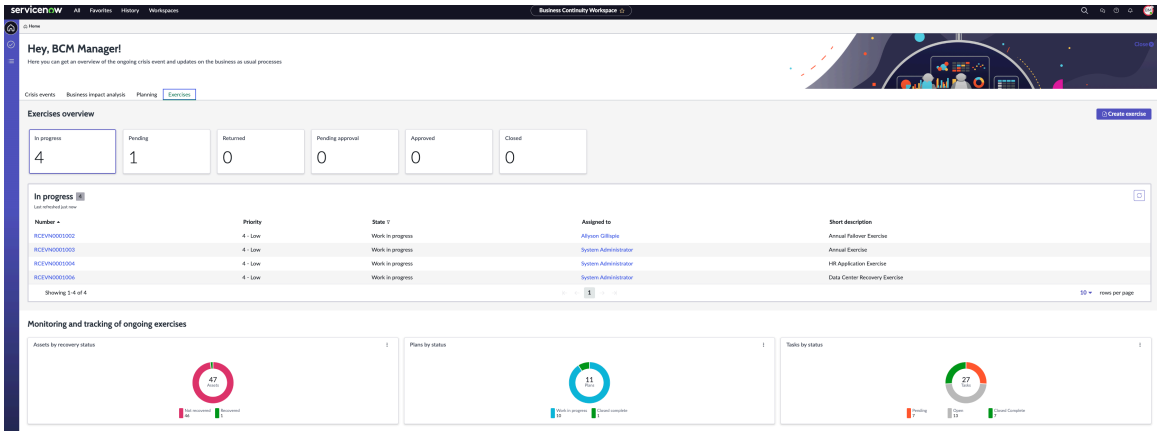
## Vues de la page d'accueil du BCM gestionnaire et BCM du planificateur

Lorsque vous vous connectez à l'application BCM , la vue de la page d'accueil s'affiche en fonction de votre rôle d'utilisateur, de vos responsabilités et des tâches affectées.

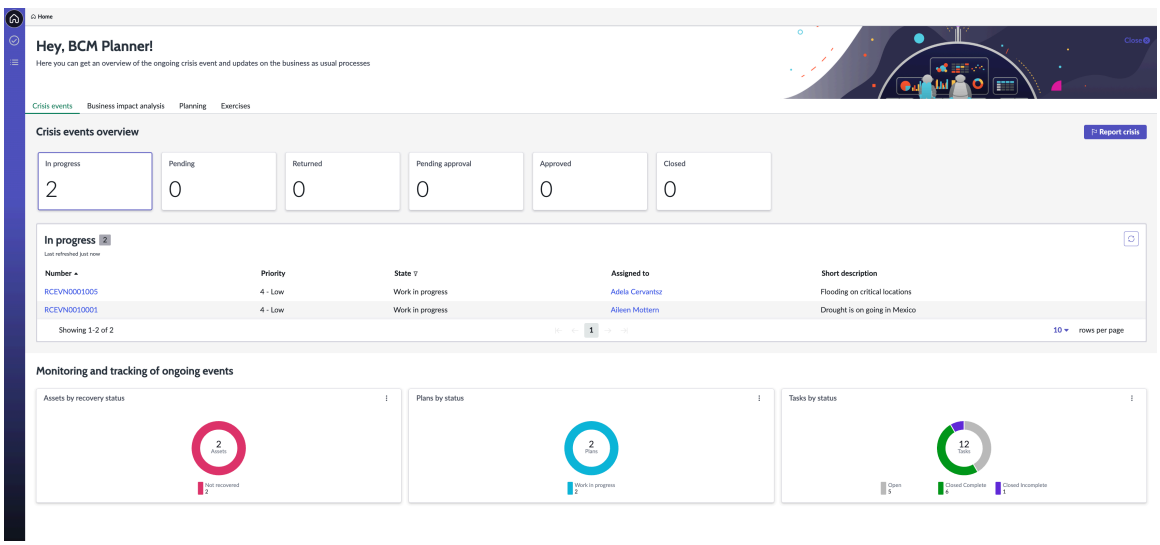
L'exemple suivant présente une vue de page d'accueil typique pour un BCM gestionnaire.

Traduction automatique

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




L'exemple suivant illustre une vue de page d'accueil typique pour un BCM planificateur.




Pour en savoir plus sur les onglets de la page d'accueil et les actions qui leur sont associées, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

### Vue de la page Mes tâches

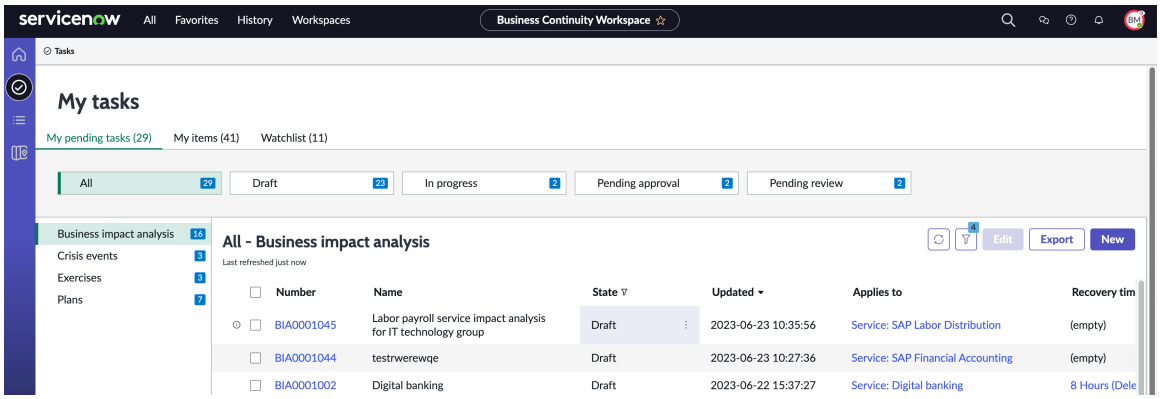
La page Mes tâches affiche un panneau unique de vos tâches en attente, des tâches affectées à votre groupe d'utilisateurs et des tâches qui figurent dans votre liste de surveillance.

## Onglets de la page Tâches

La page Tâches affiche les tâches affectées à l'utilisateur connecté dans différents onglets, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




La page Tâches de affiche Espace de travail de UIB BCM les onglets suivants :

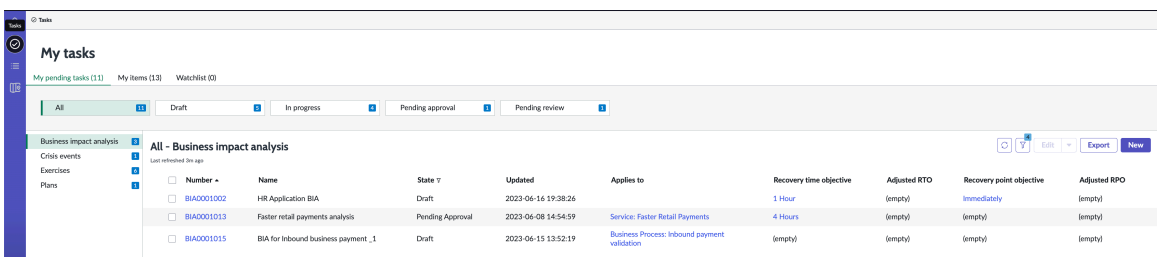
- **Mes tâches en attente** : affiche une vue d'ensemble des tâches en attente qui vous sont affectées et des tâches qui nécessitent une action de votre part. Vous pouvez filtrer vos tâches en attente à l'aide des types d'états suivants :
  - Tout
  - Brouillon/Nouveau
  - En cours
  - Nécessite mon approbation
  - Nécessite ma revue
  - En retard
  - Réponse en attente

  **Remarque :**
  Les données affichées dans la page Tâches sont basées sur les rôles des utilisateurs.

- **Mes éléments** : affiche la liste des tâches affectées à l'utilisateur connecté.

- **Liste de surveillance** : affiche une liste des tâches pour lesquelles vous êtes sur la liste de surveillance. Lorsqu'une tâche est approuvée ou terminée, vous recevez une notification dans l'onglet **Liste de surveillance** .

L'exemple suivant présente une page Mes tâches typique pour un utilisateur connecté.




Pour plus d'informations sur le module de configuration de la page Mes tâches de l'application, reportez-vous à la section Configurations de la page Mes tâches.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , vous ne pouvez afficher que les enregistrements en cours. Les enregistrements fermés et annulés ne sont pas affichés dans ces onglets. Vous pouvez afficher les enregistrements fermés et annulés dans leurs formulaires respectifs au Espace de travail de UIB BCMformat .

Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez personnaliser Espace de travail de UIB BCM en mettant à jour le module de configuration de la page Tâches. Pour mettre à jour les configurations de la page Tâches, vous pouvez accéder à **Tout > Administration générale > Configuration de la page Mes tâches** dans votre instance.

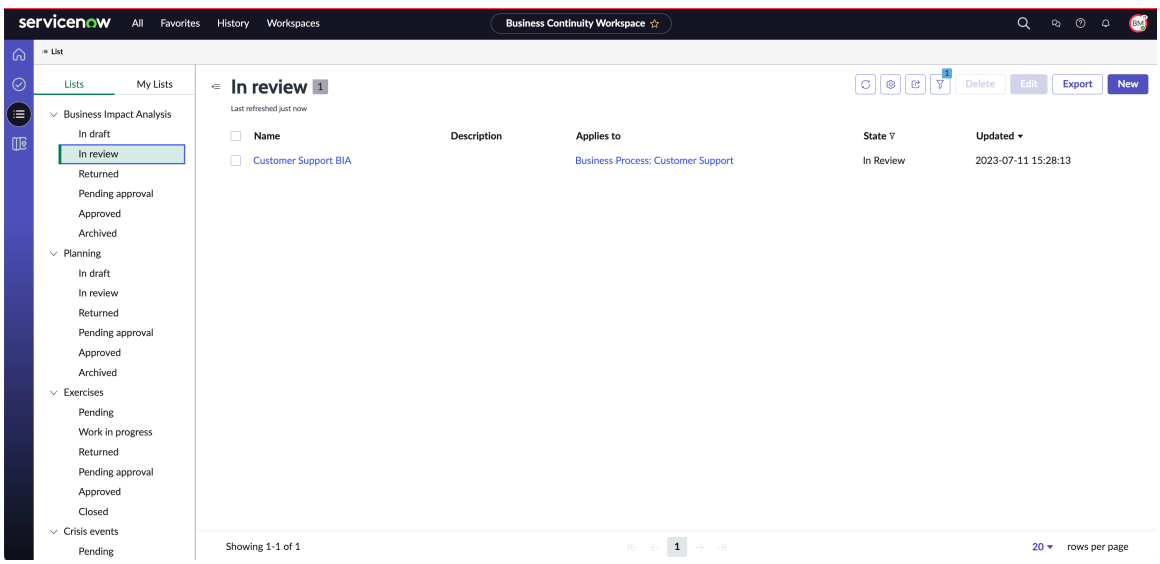
Si vous disposez du BCM rôle de gestionnaire ou BCM d'utilisateur, vous pouvez également obtenir des recommandations pertinentes sur vos tâches de continuité d'activité sur la page d'accueil.

Pour en savoir plus sur la configuration de la page Tâches, reportez-vous à la section Mettre à jour l'enregistrement de configuration de page Tâches.

### Vue liste

La vue de liste dans Espace de travail de UIB BCM affiche le champ d'application de tous les BCM composants fonctionnels et leurs informations de mesures clés.

Utilisez la vue de liste pour connaître le nombre et l'état des enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise, de planification, d'exercice et d'événement de crise. L'exemple suivant illustre une vue de liste typique de Espace de travail de UIB BCM .




Les enregistrements de chaque groupe sont répertoriés en fonction de leur état actuel et les détails de l'enregistrement sont configurables. Vous pouvez créer un enregistrement en **sélectionnant Nouveau**. Vous pouvez sélectionner le lien d'un enregistrement dans la colonne **Nom** et en afficher les détails.

Utilisez la vue de liste pour Espace de travail de UIB BCM effectuer les tâches de continuité d'activité suivantes :

Traduction automatique

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

- Évaluez l'impact d'une éventuelle interruption sur vos services professionnels, vos processus et vos applications. Pour en savoir plus sur la réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à Business Impact Analysis.
- Créez des plans de continuité d'activité pour atténuer le risque au moment d'un événement. Pour plus d'informations sur la gestion de vos tâches de planification de la continuité d'activité, reportez-vous à la section Business Continuity Planning.
- Créez un événement pour mettre en pratique le plan dans une simulation de crise. Pour plus d'informations sur l'exercice d'un événement, reportez-vous à la section Exercices.
- Appliquer le plan en cas de crise réelle. Pour plus d'informations sur la gestion d'un événement de crise, reportez-vous à Événements de crise.

Pour plus d'informations sur la gestion des tâches de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCMla section Gérer les tâches de workflow de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM.

## Surveillance des données de relation à 360° pour un enregistrement

Vous pouvez surveiller les données de relation à 360° pour vos enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise, de planification, d'exercices et d'événements de crise. Vous pouvez également obtenir une vue d'ensemble des dépendances pour chaque enregistrement.

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

Pour plus d'informations sur la configuration des registres et des vues de relations à 360°, reportez-vous à la section Configurer des registres et des vues de relations à 360°.

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher les relations à 360º d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour une analyse d'impact sur l'entreprise.

Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les relations à 360º d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour un plan de continuité d'activité.

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher les relations à 360° d'un exercice ou d'un événement de crise, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour un exercice et un événement de crise.

### Carte de crise vue

Lorsque vous installez l'application GRC: Carte de crise dans votre instance, vous pouvez afficher l'icône Carte de crise dans la vue Liste. Vous pouvez intégrer l'application à des Carte de crise alertes de menace en BCM temps réel provenant de différents emplacements et les analyser dans une vue cartographique. Vous pouvez ensuite prendre des mesures de rattrapage et gérer les événements de crise à partir de Espace de travail Continuité d'activité.

## Panneaux affichés dans Carte de crise

L'application Carte de crise se compose des panneaux suivants :

Traduction automatique

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

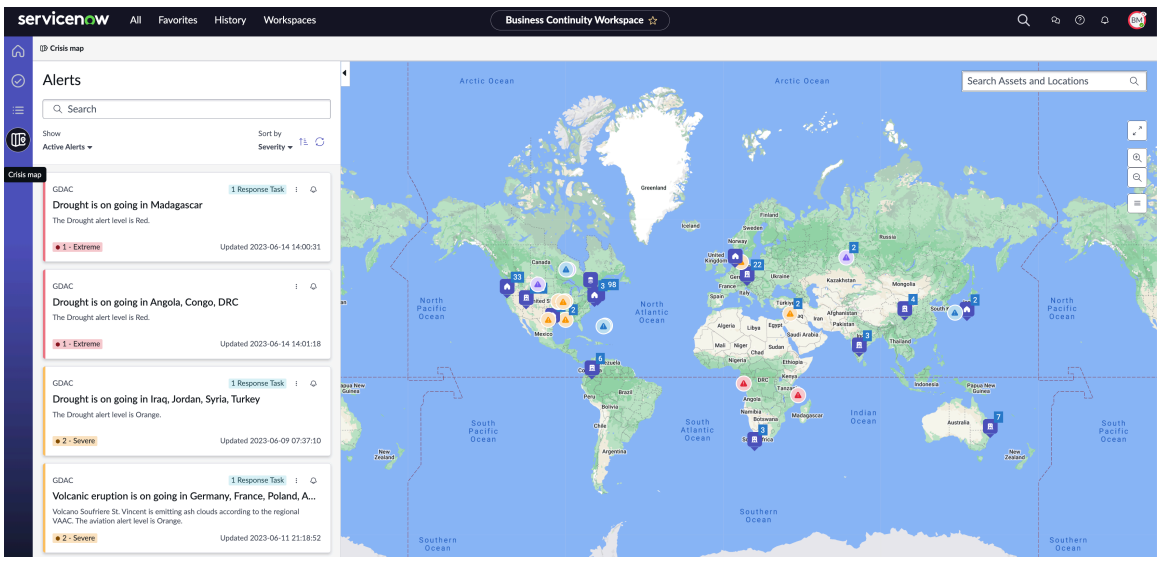
- Panneau des alertes
- Vue cartographique avec les emplacements des alertes

**Remarque :**

Pour activer la fonctionnalité de recherche dans Carte de crise, vous devez définir la *sn_bcm_map.use_google_places_lib* propriété système. Pour plus d'informations sur la définition de la propriété, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Gestion de la continuité d'activité.

Pour activer Carte de crise les fonctionnalités dans l'application GRC: Carte de crise , vous devez configurer Google des cartes. Pour en savoir plus, consultez l'article Configurer l'API Google Maps .

L'exemple suivant présente une vue typique de l'application Carte de crise .




Pour en savoir plus sur les flux, les alertes et les événements de , reportez-vous à Carte de criseCarte de criseinterface.

## Tâches d'un administrateur BCM

Si vous êtes l'administrateur BCM, vous devez effectuer les tâches de configuration suivantes pour Carte de crise:

- Activer les intégrations de flux de menaces fournies par le système de base.
- Configurez des flux de menaces supplémentaires dans l'application Gestion de crise. Ces configurations alertent les gestionnaires de crise sur les menaces et les aident à prendre les mesures appropriées à temps.

Pour plus d'informations sur les tâches de configuration pour Carte de crise, reportez-vous Configurer pour Carte de crise à la section Configuration.

## Panneau Alertes dans Carte de crise

Le panneau **Alertes** affiche Carte de crise les détails suivants :

Traduction automatique

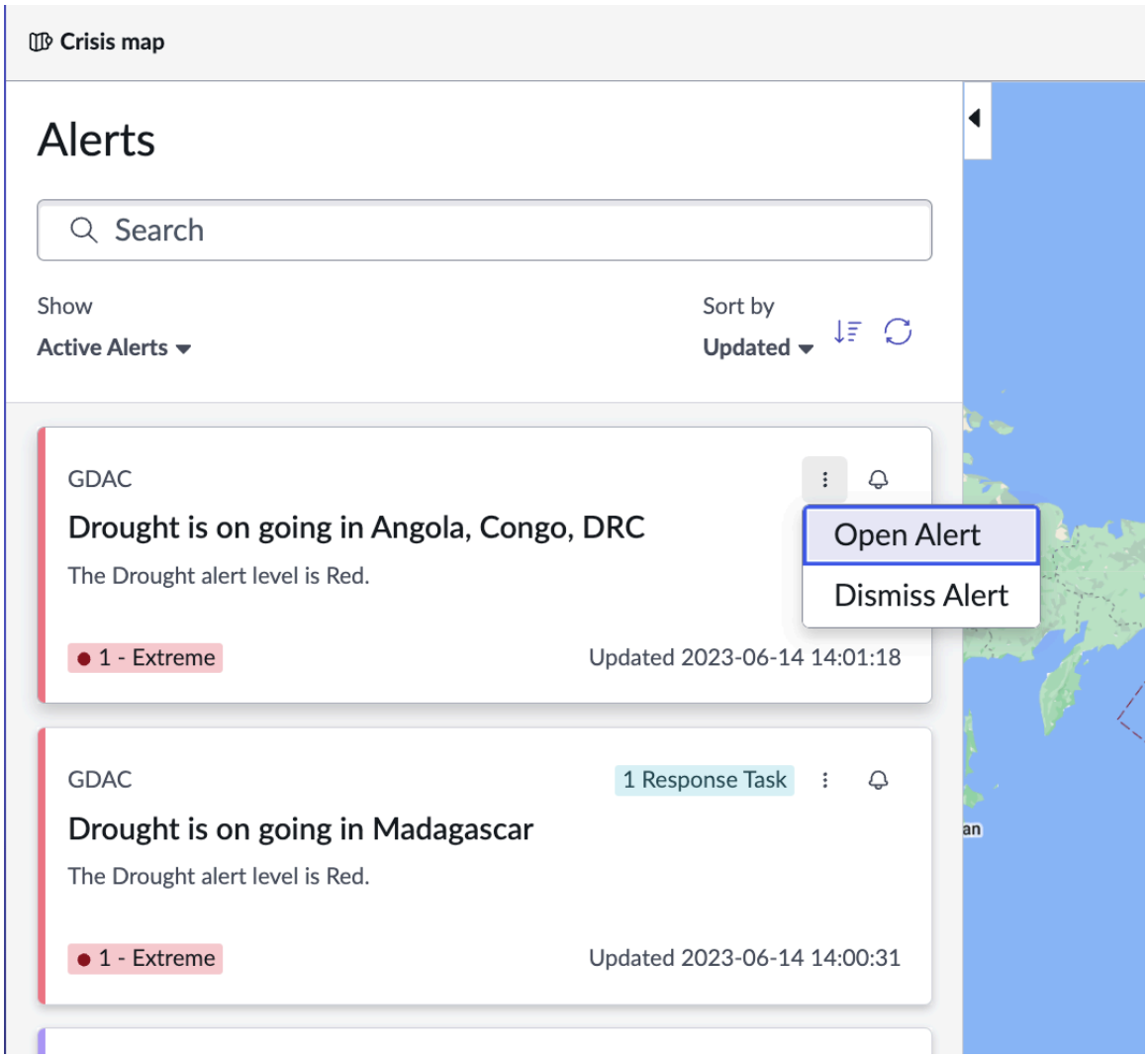
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Champ de recherche** : vous pouvez rechercher une alerte à l'aide de mots-clés spécifiques.
- **Afficher** : vous pouvez sélectionner cette option pour afficher les types d'alertes suivants :
  - **Alertes actives**
  - **Alertes ignorées**
- **Trier par** : vous pouvez sélectionner cette option pour trier les alertes. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Gravité** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de leur gravité, par exemple **extrême** ou **grave**.
  - **Créé** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de leur date de création.
  - **Mis à jour** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de la date à laquelle elles ont été mises à jour.
  - **Modifier l'ordre de tri** : sélectionnez cette option pour afficher les alertes par ordre croissant ou décroissant.
  - **Actualiser** : sélectionnez cette option pour actualiser l'affichage des alertes.

Vous pouvez ouvrir ou ignorer une alerte dans le panneau des alertes. Vous pouvez également vous abonner à une alerte en sélectionnant l'icône en forme de cloche, comme illustré dans l'exemple suivant.

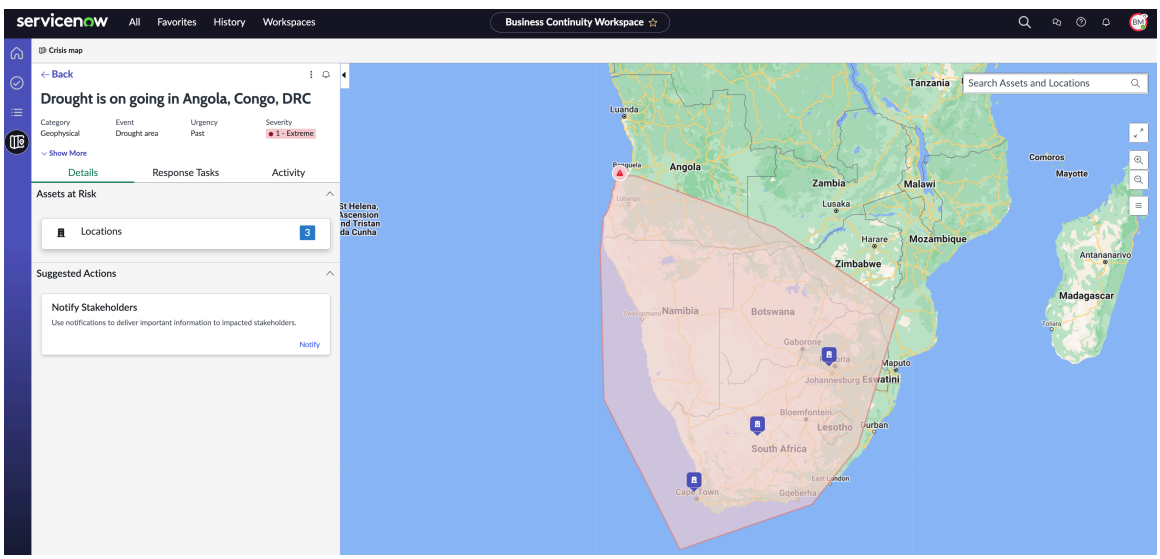
Traduction automatique

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




## Panneau des alertes

Lorsque vous sélectionnez une alerte dans le panneau **Alertes** , une vue agrandie s'ouvre avec les détails de l'alerte tels que la catégorie, l'événement, etc., comme illustré dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

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

Vous pouvez afficher les détails suivants d'une alerte unique dans le panneau Alertes :

### Informations dans le panneau Alertes

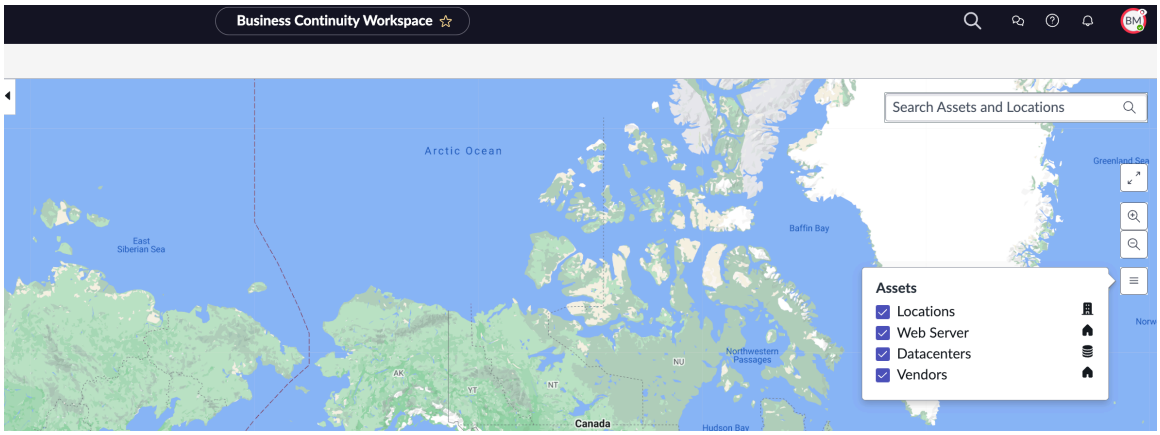
| Champ | Description |
|---|---|
| Titre de l'alerte | Le titre de l'alerte telle que La sécheresse est en cours en Angola, au Congo, en RDC. |
| Catégorie | Catégorie de l'alerte, par exemple Géophysique. |
| Événement | Événement de l'alerte, tel que zone de sécheresse. |
| Urgence | Urgence de l'alerte, telle que passée. |
| Gravité | Gravité de l'alerte, par exemple extrême. |
| Certitude | Certitude de l'alerte, telle que Inconnu. |
| Source | Source de l'alerte, telle que GDAC. |
| Latitude | Latitude de l'alerte, par exemple -14,0701845. |
| Longitude | Longitude de l'alerte, par exemple 13,0958574. |
| URL Web | URL Web de l'alerte, par exemple https://www.gdacs.org/report.aspx?eventtype=DR&eventid=1014416 Web. |
| Description | Description de l'alerte, par exemple Le niveau d'alerte de sécheresse est rouge. |
| Onglet Détails | |
| Actifs à risque | Nombre d'actifs à risque selon les emplacements. Vous pouvez sélectionner les emplacements pour afficher des détails tels que le nom, le contact, le téléphone, la ville, la latitude, la longitude, les mises à jour, etc. La vue cartographique du panneau de droite affiche l'emplacement zoomé et la zone en surbrillance de l'alerte. |
| Tâches de réponse | Tâches de réponse associées à l'alerte. |
| Activité | Activité associée à l'alerte. Il affiche le panneau Activité et la section Composer dans laquelle vous pouvez ajouter vos notes. |
| Actions suggérées | Actions suggérées pour l'alerte. Par exemple, Notifier les personnes concernées : utilisez les notifications pour transmettre des informations importantes aux personnes concernées. |
| Retour | Option permettant d'accéder à la vue du panneau Alertes. |

## Vue de la carte dans Carte de crise

Une fois que vous avez configuré Google les cartes, vous pouvez afficher les emplacements des alertes dans la vue Carte, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Vous pouvez afficher les détails suivants dans la vue Map (Carte) :

### Détails dans la vue de carte

| Icônes | Description |
|---|---|
| **Rechercher des actifs et des emplacements** dans la barre de recherche | Barre de recherche dans la vue Carte. Vous pouvez entrer un emplacement ou un centre de données qui est impacté par une alerte. Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre entreprise avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes, et les Google icônes d'épingle de la carte s'affichent. |
| zoom avant ( et zoom arrière ( | Boutons de contrôle de zoom pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques. |
| Icône Calques ( | Icône Layers (Couches) pour sélectionner et afficher les actifs tels que les emplacements d'actifs, les centres de données ou les entreprises principales sur la carte.<br><br>Les couches de la carte sont affichées sous forme d'épingles sur une carte Google et elles sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les actifs, les centres de données et les entreprises principales, sont affichés sur la carte par leurs icônes configurées.<br><br>Utilisez l'icône Layers (Couches) pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous ceux qui peuvent être activés ou désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres. Les actifs suivants s'affichent :<br>• Emplacements<br>• Serveur Web |

Traduction automatique

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

**Détails dans la vue de carte (suite)**

| Icônes | Description |
|---|---|
| | • Centres de données<br>• Fournisseurs |
| Icône de réinitialisation (icône | Icône de réinitialisation pour effacer la carte de tous les résultats de la recherche. |

## Business Impact Analysis

Business Impact Analysis est un processus structuré qui vous permet d'évaluer les catégories d'impact et les dépendances, et de prédire les conséquences d'une interruption sur un processus business ou une fonction business.

## Une partie intégrante de votre plan de continuité d'activité

Une analyse d'impact sur l'entreprise fait partie intégrante du plan de continuité d'activité d'une organisation. Il comprend de l'information sur les systèmes d'information importants et une composante de planification qui comprend les stratégies pour minimiser vos risques.

Les chefs d'entreprise doivent prendre des décisions difficiles qui peuvent contribuer à la croissance globale de l'entreprise. Parfois, un événement imprévu ou une perturbation peut avoir des effets perturbateurs. La réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise aide votre entreprise à atténuer ces préoccupations. En évaluant l'impact potentiel d'un événement ou d'une décision, votre entreprise peut prédire les conséquences futures et se remettre avec succès des revers.

Pour en savoir plus sur les cas d'utilisation de Business Impact Analysis, reportez-vous à la rubrique Cas d'utilisation de Business Impact Analysis.

## Étapes de création d'une analyse d'impact sur l'entreprise

En règle générale, les étapes suivantes sont impliquées dans la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise :

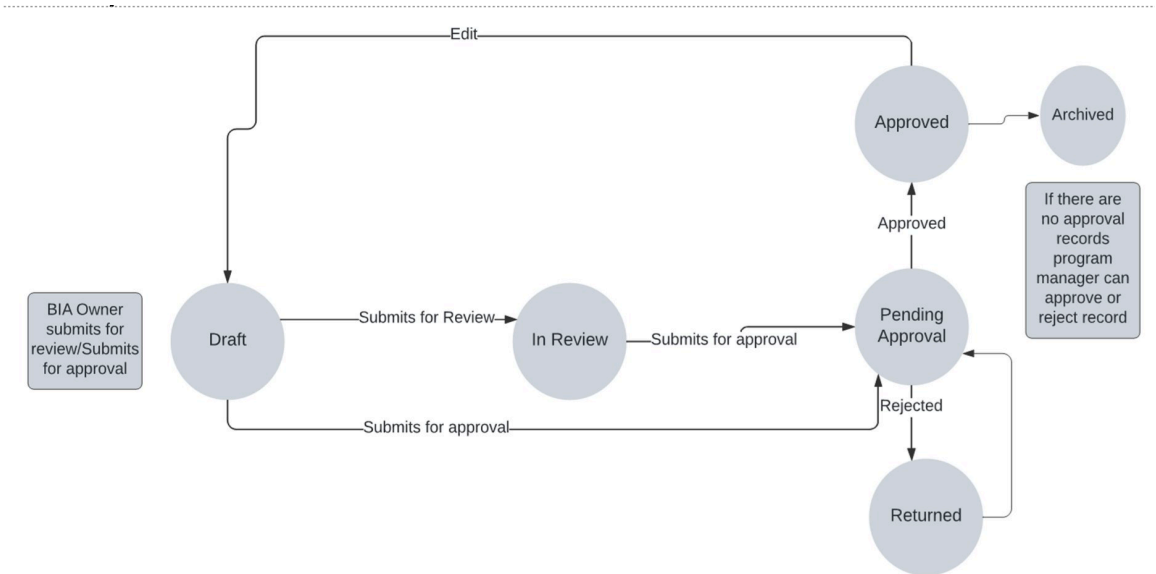
- Le propriétaire de Business Impact Analysis crée une analyse d'impact sur l'entreprise à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement de Business Impact Analysis dans la vue de liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le propriétaire de la BIA ajoute des détails supplémentaires pour l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'onglet **Détails** .
- Différents utilisateurs de l'application BCM répondent au questionnaire d'évaluation pour l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'onglet **Évaluation** .
- En fonction des réponses reçues, l'application calcule l'objectif de temps de reprise (RTO), l'objectif BCM de point de reprise (RPO) ainsi que les dépendances pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise examine les informations et soumet l'analyse pour examen et approbation au directeur commercial pour les services ou au responsable IT pour les applications, respectivement.
- Le directeur commercial, le responsable IT ou BCM le responsable examine les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise et l'approuve ou la rejette.

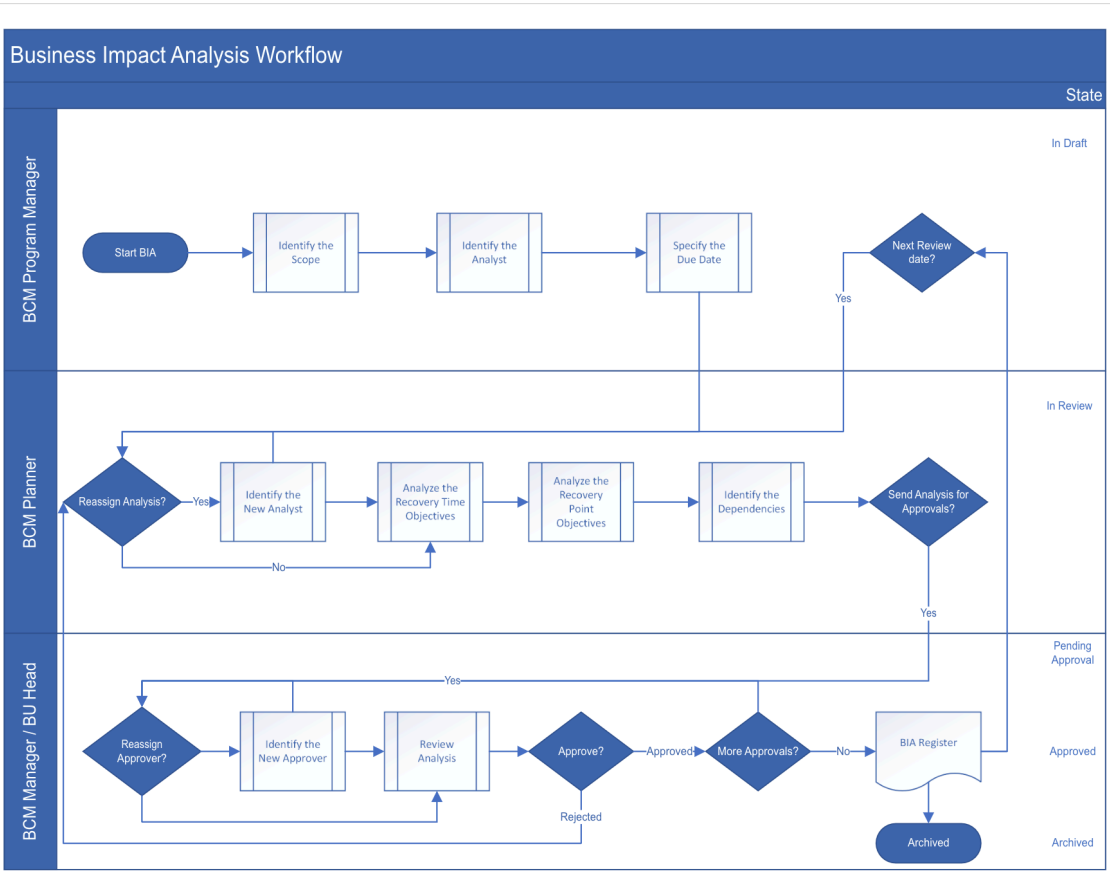
Traduction automatique

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

- Une analyse d'impact sur l'entreprise approuvée passe à l'état **Approuvé** , puis à l'état **Archivé** .
- Le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise peut générer le PDF de l'analyse et en enregistrer une copie pour référence.

Un workflow typique d'analyse d'impact sur l'entreprise est illustré par les exemples suivants :




Traduction automatique

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

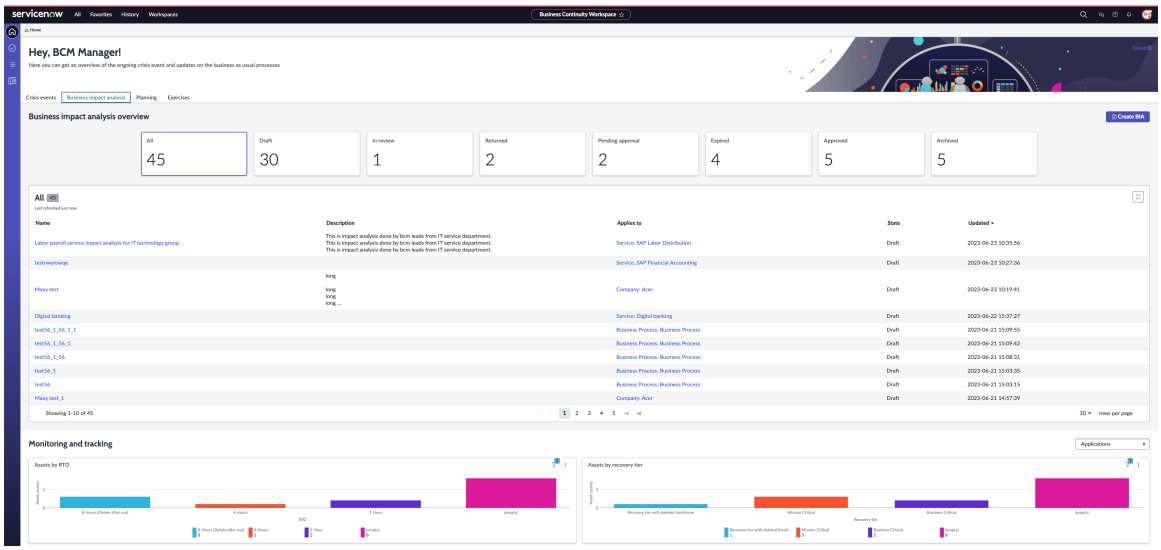
## Configurer les tâches pour l'administrateur de Business Impact Analysis

Si vous êtes l'administrateur de Business Impact Analysis, vous pouvez consulter pour obtenir Configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise des informations sur les tâches de configuration.

## Création d'une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail Continuité d'activité

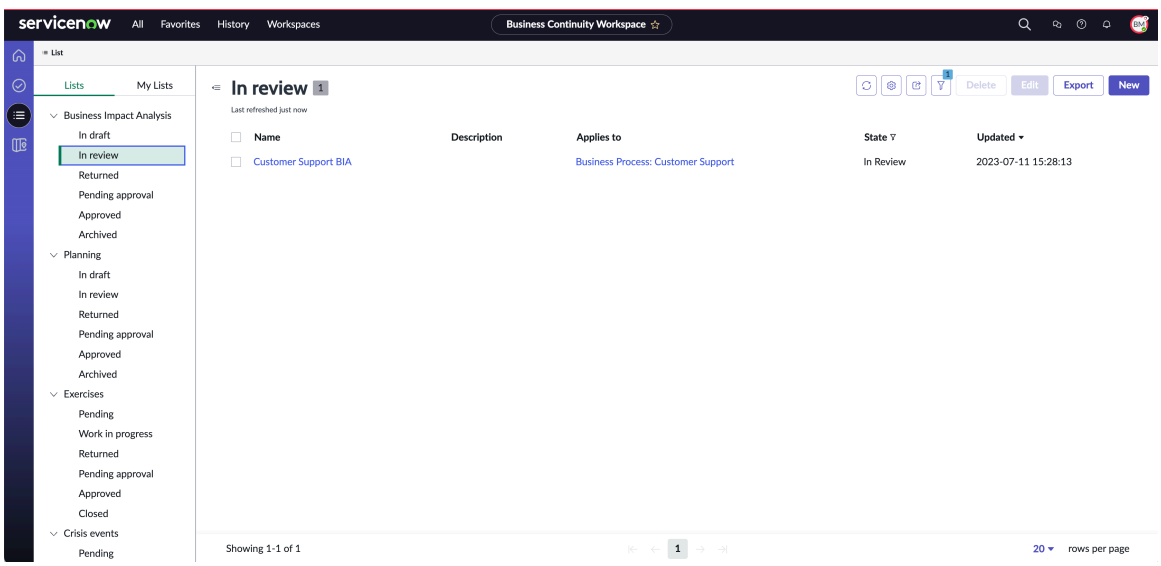
Si vous êtes le propriétaire de Business Impact Analysis, vous pouvez créer une Business Impact Analysis à Espace de travail Continuité d'activité l'aide de l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Analyse d'impact sur l'entreprise** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un BIA** comme illustré dans l'exemple suivant.




Pour obtenir la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Business Impact Analysis** de la page d'accueil, reportez-vous Vue de la page d'accueilà .

- Vous pouvez également naviguer vers la vue de liste et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements de Business Impact Analysis, comme illustré dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

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

Pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise dans , reportez-vous Créer une analyse d'impact sur l'entrepriseà Espace de travail Continuité d'activité. Pour en savoir plus sur la gestion des tâches associées à une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous Workflows structurés pour Business Impact Analysis dans Espace de travail configurable de BCMà .

### Cas d'utilisation de Business Impact Analysis

Vous pouvez utiliser l'application Gestion de la continuité d'activité pour évaluer l'impact d'un temps d'arrêt sur vos services ou processus d'entreprise et sur les entités techniques telles que les centres de données ou les applications. Pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise pour votre organisation, vous pouvez vous référer aux cas d'utilisation courants utilisés pour gérer les tâches de continuité d'activité.

**Remarque :**
L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation affichent uniquement des implémentations génériques pour les cas d'utilisation déclarés. Votre implémentation réelle peut être différente.

## Importance de l'analyse d'impact

La réalisation de l'analyse d'impact est une étape importante dans la gestion de vos tâches de continuité d'activité. Il offre les avantages suivants :

- Prévient et minimise les perturbations involontaires de vos fonctions professionnelles normales.
- Vous aide à identifier les processus business critiques pour votre organisation et à développer des stratégies pour prévenir les problèmes futurs.
- Aide à la planification de la protection de vos actifs financiers et techniques.
- Offre des conseils et un soutien sur les domaines à améliorer à l'avenir.

## Catégories d'analyse d'impact

Vous pouvez classer l'analyse d'impact dans les catégories suivantes :

**Business Impact Analysis**

Si vous êtes un utilisateur métier qui gère principalement les services ou processus d'entreprise, vous souhaitez déterminer l'impact d'un temps d'arrêt sur vos services et processus. La réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise liée aux processus peut aider votre entreprise à atteindre les objectifs suivants :

- Préparez-vous aux changements apportés à un processus ou à une procédure.
- Identifiez les problèmes associés à un processus.
- Atténuez les risques auxquels vous pourriez être confronté en raison d'un événement inattendu.

**Analyse de l'impact technique**

Si vous êtes un utilisateur d'applications ou un responsable informatique qui gère principalement un centre de données ou des systèmes informatiques, vous souhaitez déterminer l'impact d'un temps d'arrêt sur vos données et vos applications. Une analyse d'impact technique peut vous aider à analyser l'impact des changements techniques apportés au produit ou à l'application déployé. Il fournit des informations sur les zones du système d'information qui peuvent être affectées en raison d'une modification de la section particulière ou des fonctionnalités d'une application.

Traduction automatique

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

## Objectif et méthode de création de l'analyse d'impact sur l'entreprise

L'analyse d'impact sur l'entreprise est généralement effectuée par des utilisateurs métiers pour analyser un processus business ou un service business. Par exemple, si vous êtes analyste financier, vous pouvez effectuer une analyse d'impact sur l'entreprise pour estimer l'impact du temps d'indisponibilité d'un processus business ou d'un service.

### Objectif

La réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise a pour objectif de déterminer les informations suivantes :

- Déterminez la criticité du processus.
- Déterminez la durée pendant laquelle une entreprise peut survivre sans le service ou le processus d'entreprise.

### Méthode d'exécution de l'analyse d'impact sur l'entreprise

En tant qu'utilisateur métier, vous souhaitez analyser le service ou le processus d'entreprise en estimant les réponses à quelques-unes des questions d'évaluation suivantes :

- Quels sont les catégories ou facteurs d'impact qui affectent le service ou le processus d'entreprise ?
- Quel est l'impact du temps d'indisponibilité du processus business ou du service ?
- Combien de clients sont concernés ?
- Quel est l'impact du temps d'arrêt sur le chiffre d'affaires de l'organisation ?
- Y a-t-il des pénalités supplémentaires que l'organisation peut encourir ?
- Y a-t-il une atteinte à la réputation de l'organisation ?
- Quel est le coût supplémentaire de réparation des dommages, tel que la couverture médiatique du temps d'indisponibilité estimé ?
- Au cours d'une journée normale, quels sont les systèmes de support nécessaires pour que les processus business fonctionnent efficacement ?

BCM En tant que responsable ou responsable, lorsque vous répondez à ces questions d'évaluation, cela vous aide à définir les objectifs de la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

## Objectif et méthode de création de l'analyse d'impact technique

L'analyse d'impact technique est généralement effectuée par les propriétaires informatiques pour analyser les applications ou les systèmes qui hébergent les données. Par exemple, si vous êtes propriétaire IT d'une organisation financière, vous pouvez effectuer l'analyse d'impact technique pour déterminer la criticité et les délais des applications, ainsi que la fréquence de sauvegarde des données.

### Objectif

Les objectifs de la réalisation d'une analyse d'impact technique sont de déterminer les informations suivantes :

- Criticité de l'application.
- Chronologie pendant laquelle l'organisation peut survivre sans l'application.
- Fréquence de sauvegarde des données

### Méthode pour effectuer l'analyse d'impact technique

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez effectuer une analyse d'impact sur l'entreprise en estimant les réponses aux exemples de questions d'évaluation suivants :

Traduction automatique

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

- Quel est l'impact sur l'entreprise si l'application n'est pas fonctionnelle ?
- Combien d'employés sont touchés ?
- L'application est-elle orientée vers l'extérieur ?
- Combien de clients sont impactés si l'application est orientée vers l'extérieur ?
- Quel type de données la candidature traite-t-elle ?
- À quelle fréquence les données changent-elles ?

En tant qu'utilisateur métier, lorsque vous répondez à ces questions d'évaluation, cela vous aide à définir les objectifs de l'analyse d'impact technique.

## En utilisant le workflow de Business Impact Analysis

Si vous êtes un utilisateur de l'application BCM , vous pouvez utiliser le workflow de Business Impact Analysis pour effectuer l'analyse de Business Impact Analysis.

Les exemples de cas d'utilisation suivants sont pris en compte pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise avec BCM:

- Évaluez le niveau de récupération des processus business ou des applications basés sur les modèles prédéfinis.
- Identifiez l'objectif de point de reprise.
- Identifiez l'objectif de temps de récupération.
- Identifiez les dépendances telles que les fournisseurs, les applications, les installations et d'autres éléments fondamentaux.

Comme condition préalable au workflow de Business Impact Analysis, l'administrateur BCM de votre organisation configure le modèle BIA dans l'application BCM . Le modèle offre une expérience utilisateur de type enquête sous la forme d'un questionnaire d'évaluation.

Si vous êtes l'administrateur BCM , vous pouvez configurer les questions pertinentes pour votre organisation et votre scénario dans le modèle BIA. Pour plus d'informations sur la configuration du modèle BIA avec le rôle administrateur, reportez-vous à la BCM section Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

Si vous êtes le responsable principal ou BCM le BCM gestionnaire de programme, vous pouvez répondre au questionnaire d'évaluation dans l'onglet **Évaluations** de l'enregistrement de Business Impact Analysis. Si vous utilisez principalement les services et les processus d'entreprise, vos réponses servent de points de données clés pour l'évaluation de l'objectif de temps de reprise et l'évaluation des dépendances. En fonction de vos réponses, la criticité du processus business ou du service et les délais recommandés sont déterminés.

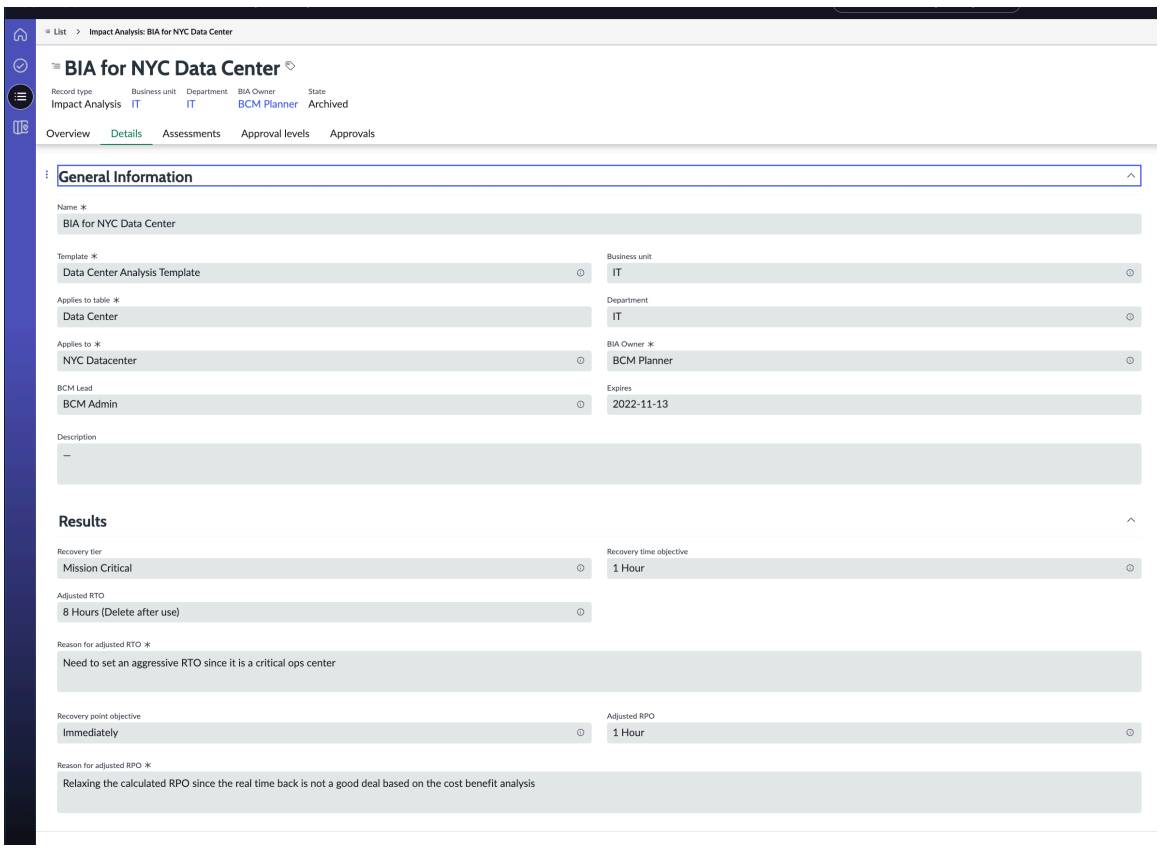
Si vous êtes le responsable ou BCM le BCM gestionnaire de programme qui gère les systèmes informatiques, les données et les applications, vos réponses servent de points de données clés pour l'évaluation de l'objectif de point de reprise. En fonction des réponses reçues au questionnaire, l'application calcule la criticité du processus business ou du service et les délais recommandés.

Traduction automatique

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

## Résultat de l’analyse d’impact dans BCM

Après avoir reçu les réponses au questionnaire, l’application BCM calcule les résultats de l’analyse d’impact sur l’entreprise. Les résultats sont affichés dans la section **Résultats** de l’onglet **Détails** de l’enregistrement de Business Impact Analysis, comme illustré dans l’exemple suivant.




L’application BCM affiche les résultats clés suivants dans l’enregistrement Business Impact Analysis :

**Niveau de reprise**

L’application BCM détermine la criticité du processus. Il s’agit du niveau de récupération. Par exemple, un niveau de récupération peut être non essentiel ou critique pour votre entreprise.

**Objectif de temps de reprise**

L’application BCM vous aide à déterminer la durée pendant laquelle l’organisation peut survivre sans le processus business qu’est l’objectif de temps de reprise (RTO).

**RTO ajusté**

Le propriétaire de l’analyse d’impact sur l’entreprise peut ajuster la valeur de l’objectif de temps de reprise pour des raisons pratiques. La valeur ajustée est affichée dans le champ **RTO ajusté** de la section **Résultats** . Si vous êtes le propriétaire de l’analyse d’impact sur l’entreprise et que vous avez ajusté la valeur RTO avec un motif au cours de l’évaluation, le motif de l’ajustement s’affiche dans le champ **Motif du RTO ajusté** .

**Dépendances**

L’application BCM vous aide à déterminer les systèmes de support ou les dépendances qui sont requis au cours d’une journée normale afin que les processus business s’exécutent efficacement. Par exemple, vous pouvez avoir les dépendances suivantes pour votre entreprise :

Traduction automatique

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

- Personnes
- Installation
- Application
- Fournisseurs

Pour plus d'informations sur l'objectif de temps de reprise, l'objectif de point de reprise et les niveaux de reprise, reportez-vous à la section Objectif de temps de reprise, Objectif de point de reprise et Niveaux de reprise.

### Modèles Business Impact Analysis (BIA)

L'application Gestion de la continuité d'activité fournit des modèles préconfigurés d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise. Si vous êtes l'administrateur ou BCM l'administrateur BIA, vous pouvez utiliser le module **Modèles BIA** de l'application Gestion de la continuité d'activité . Vous pouvez ensuite sélectionner le type de modèle, les éléments, les catégories d'impact, etc., pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.

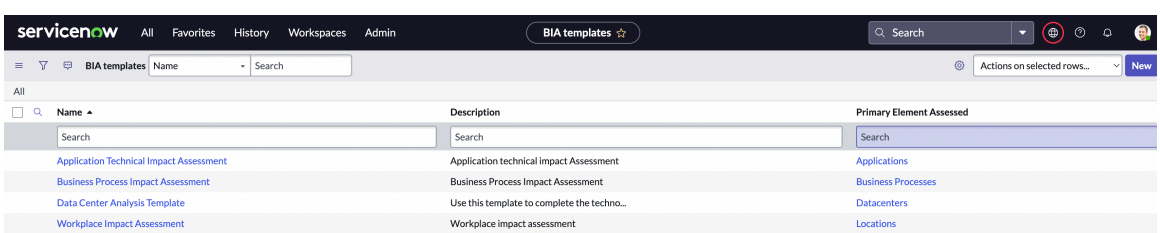
## Avantages de l'utilisation d'un modèle BIA

Les modèles BIA stockent des informations telles que les catégories d'impact et les groupes de dépendances dont dépend un processus business. L'utilisation d'un modèle BIA offre les avantages suivants :

- Simplifie le processus de création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.
- Permet d'économiser du temps et des ressources en pré-remplissant les modèles.
- Vous aide à définir le type d'objet primaire pour lequel vous pouvez utiliser le modèle BIA. Par exemple, vous pouvez utiliser le modèle d'analyse d'impact technique d'une application pour effectuer une analyse d'impact technique d'une application informatique.
- Remplit automatiquement les groupes de dépendances dans la BIA.
- Vous aide à sélectionner les catégories d'impact qui sont pertinentes pour votre organisation.

## Modèles BIA dans BCM

Si vous disposez du rôle sn_bcm.admin, vous pouvez afficher les modèles BIA installés avec des données de démonstration lors de l'installation de l'application ou configurer un modèle BIA dans le module **Modèles BIA** . L'exemple suivant montre les modèles BIA installés avec les données de démonstration dans l'application Gestion de la continuité d'activité .




## Configuration du modèle BIA

Avec le rôle sn_bcm.admin, vous pouvez configurer les détails suivants dans le modèle BIA :

**Nom et description**

Traduction automatique

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

Utilisez **les champs** Nom et **Description** pour rechercher le nom et sélectionner un modèle approprié pour votre analyse d'impact sur l'entreprise.

**Élément principal évalué**

Sélectionnez le type des éléments que vous envisagez d'évaluer, tels que les processus business ou le service CI.

**Catégories d'impact**

Évaluez des catégories d'impact spécifiques au cours de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Par exemple, vous prévoyez d'évaluer l'impact financier et l'impact juridique d'un temps d'arrêt.

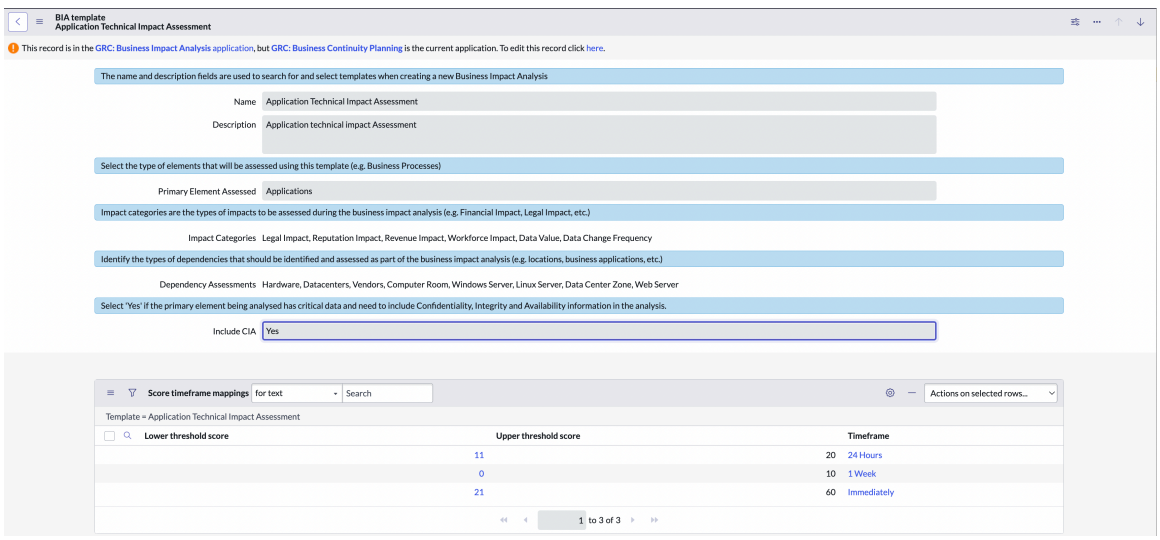
**Évaluations de dépendance**

Identifiez les dépendances pour votre analyse d'impact sur l'entreprise.

**Inclure un CIA**

Incluez les informations CIA (confidentialité, intégrité, disponibilité) dans votre analyse d'impact sur l'entreprise si l'élément principal analysé contient des données critiques.

L'exemple suivant montre l'exemple de configuration d'un modèle BIA dans une instance.



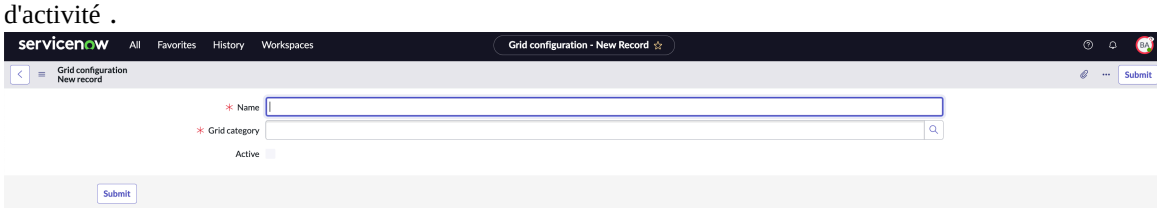

## Configuration d'un modèle BIA

Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle BIA avec le rôle sn_bcm.admin, reportez-vous à la section Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

### Configurations et catégories de grille

Vous pouvez configurer la grille pour afficher la grille d'évaluation des dépendances BIA avec les colonnes configurées. Vous pouvez définir la catégorie de grille telle que l'évaluation des dépendances pour laquelle la configuration de grille est applicable.

L'exemple suivant montre la configuration de la grille dans l'application Gestion de la continuité d'activité .



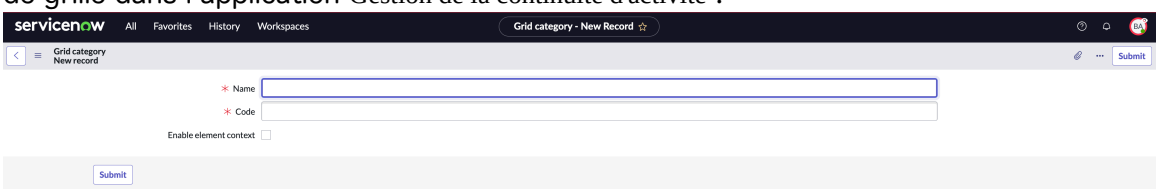

Traduction automatique

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

**Remarque :**
La configuration de grille n'est utilisée que dans BCM classique Espace de travail . À partir de la Xanadu version, le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une dépréciation future.

Pour plus d'informations sur la configuration de la grille dans l'application, reportez-vous à la Gestion de la continuité d'activité section Configurer une catégorie de grille pour la configuration de grille.

L'exemple suivant montre la configuration d'une catégorie de grille dans l'application Gestion de la continuité d'activité .




**Remarque :**
Les catégories de grille ne sont utilisées que dans BCM classique Espace de travail . À partir de la Xanadu version, le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une dépréciation future.

## Business Continuity Planning

Business Continuity Planning vous aide à mettre en œuvre et à atténuer les risques au moment d'un événement. Vous pouvez aborder et planifier en fonction du périmètre principal des activités, de la documentation, des scénarios de perte, des équipes de reprise, des approbations, etc. Vous pouvez ensuite configurer un workflow structuré de vos tâches de planification de la continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM.

Lorsque vous créez un plan complet de continuité des activités pour différents scénarios perturbateurs possibles, votre organisation est équipée pour faire face à une crise ou à toute situation défavorable.

## Étapes de création d'un plan de continuité d'activité

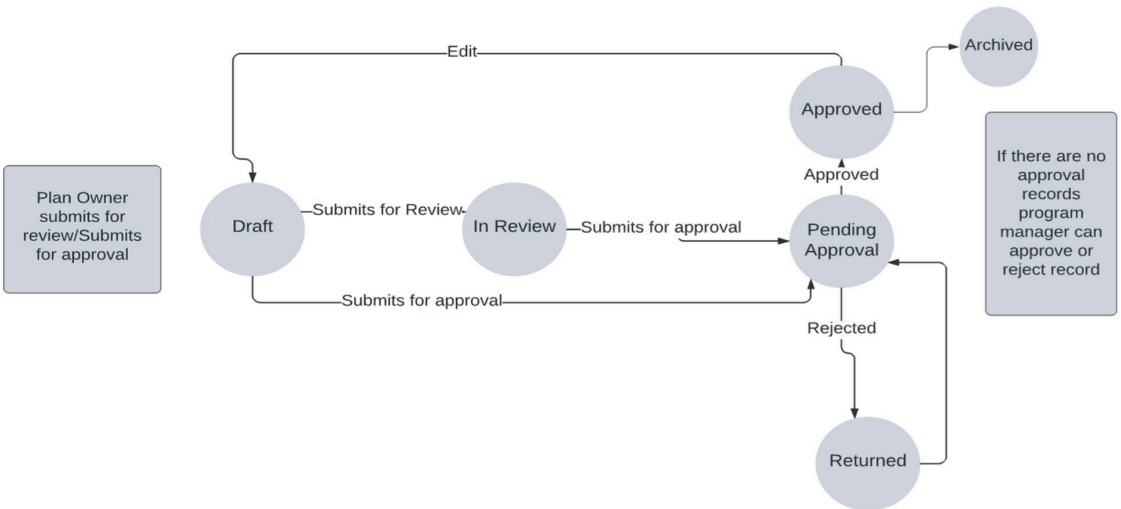
En règle générale, les étapes suivantes impliquent la création d'un plan de continuité d'activité :

- Le gestionnaire ou le planificateur de programme BCM crée un plan de continuité d'activité à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement de planification dans la vue Liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le gestionnaire ou le planificateur de programme BCM ajoute des détails supplémentaires pour le plan de continuité d'activité, tels que son périmètre, sa section de documentation, les équipes de reprise, les plans connexes, etc.
- Le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise examine les informations et soumet l'analyse pour examen et approbation au directeur commercial pour les services ou au responsable IT pour les applications, respectivement.
- Le directeur commercial, le responsable informatique ou BCM le responsable passe en revue les détails du plan de continuité d'activité et l'approuve.
- Le plan de continuité d'activité approuvé passe à l'état **Approuvé** , puis à l'état **Archivé** .
- Le propriétaire du plan de continuité d'activité peut générer le PDF du plan et en enregistrer une copie pour référence.

Un workflow typique de plan de continuité d'activité est illustré dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

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



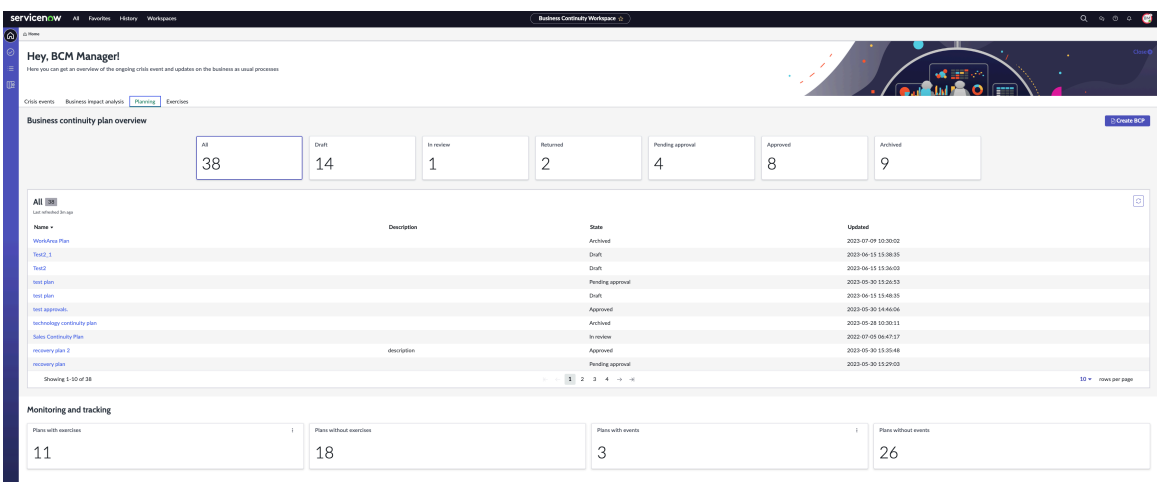

## Configurer les tâches pour Business Continuity Planning

Si vous êtes l'administrateur BCP, vous pouvez consulter pour obtenir Configuration d'un plan de continuité d'activité des informations sur les tâches de configuration BCP.

## Création d'un plan de continuité d'activité dans Espace de travail Continuité d'activité

Si vous êtes propriétaire d'un plan de continuité d'activité, vous pouvez créer un plan de continuité d'activité en Espace de travail Continuité d'activité utilisant l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Planification** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un BCP** comme illustré dans l'exemple suivant.




  Pour obtenir la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Planification** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue de liste et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements de planification.

Pour créer un plan de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail Continuité d'activitéla section Créer un plan de continuité d'activité. Pour plus d'informations sur la gestion

Traduction automatique

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

des tâches liées à un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Workflows structurés pour Business Continuity Planning dans Espace de travail configurable de BCM.

### Actifs et plans liés à un plan de continuité d'activité

Vous pouvez identifier les actifs et les plans liés à un plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite récupérer les actifs lors de votre phase de planification. Réutilisez les données de relation des éléments de configuration qui transitent de la CMDB vers Business Impact Analysis (BIA) pendant l'évaluation des dépendances pour identifier les actifs de votre plan.

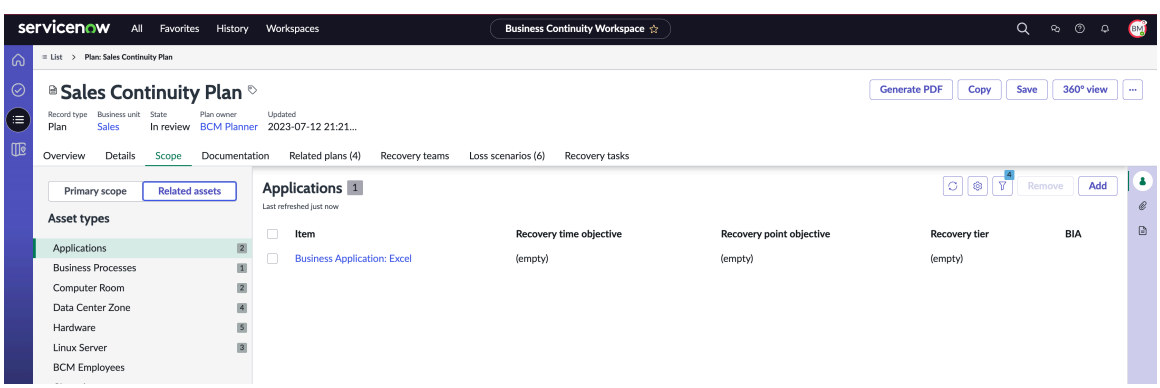
## Actifs associés

Si vous avez ajouté un processus de gestion ou un emplacement en tant qu'élément dans le panneau **Champ d'application primaire** de l'enregistrement, et si l'élément du champ d'application est lié à l'analyse d'impact sur l'entreprise, tous les actifs connexes de l'analyse d'impact sur l'entreprise sont répertoriés dans le panneau **Actifs associés** de l'enregistrement.

En d'autres termes, l'élément de configuration CMDB ajouté en tant que dépendance dans l'analyse d'impact sur l'entreprise est extrait dans le plan en tant qu'actif connexe. La source de ces actifs connexes est affichée sous la forme d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

Lorsque vous créez un plan, vous sélectionnez également un élément principal qu'il couvre. En fonction du périmètre que vous avez sélectionné dans le plan de continuité d'activité ou de l'élément principal du plan, l'application ajoute les actifs connexes et les plans connexes au cours de la phase de planification. Il peut s'agir de processus business, d'applications métier critiques, de centres de données ou de ressources travaillant à partir d'un emplacement. Toutes ces dépendances, si elles sont stockées dans Business Impact Analysis, sont copiées dans le plan dans le panneau **Actifs associés** , en plus des autres dépendances ajoutées lors de la création de Business Impact Analysis.

L'exemple suivant présente le périmètre primaire et les actifs connexes d'un plan de continuité d'activité.




## Plans connexes

Une fois les actifs copiés dans le plan, si des plans sont joints à l'un des actifs connexes, ces plans sont automatiquement extraits et répertoriés dans l'onglet **Plans connexes** . Les actifs du plan sont les entités qui doivent être récupérées par le plan au cours de l'événement. Lorsque les plans connexes sont extraits dans la phase de planification, vous pouvez également créer les tâches de récupération. En tant que planificateur, vous pouvez définir une séquence pour l'exécution des tâches de récupération du plan principal et de ses sous-plans dépendants.

Traduction automatique

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

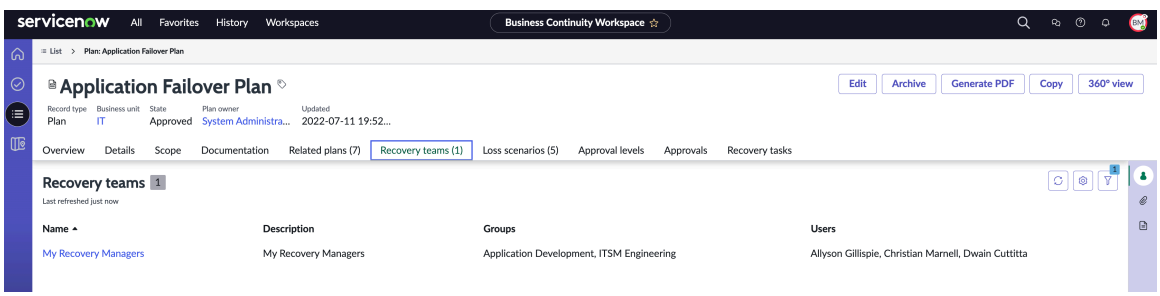
### Équipes de reprise, scénarios de perte et tâches de reprise

L'espace de travail de Business Continuity Planning vous guide dans la réalisation de votre plan de continuité d'activité. Vous pouvez créer une équipe de récupération, définir des rôles pour les utilisateurs et demander à l'équipe d'exécuter le plan. Lorsque vous créez un plan de continuité pour un service ou une unité d'affaires, il est nécessaire d'identifier les scénarios de perte du plan de continuité d'activité.

## Équipes de reprise

Vous pouvez créer une équipe de reprise en saisissant le nom et la description d'une équipe de reprise ou mettre à jour une équipe de reprise existante. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs utilisateurs et groupes dans les listes respectives.

La description de l'équipe de récupération indique également les responsabilités des utilisateurs et des groupes qui sont affectés à l'équipe de récupération. Vous pouvez également créer une équipe de récupération et ajouter ultérieurement l'affectation d'utilisateur et de groupe, comme illustré dans l'exemple suivant.

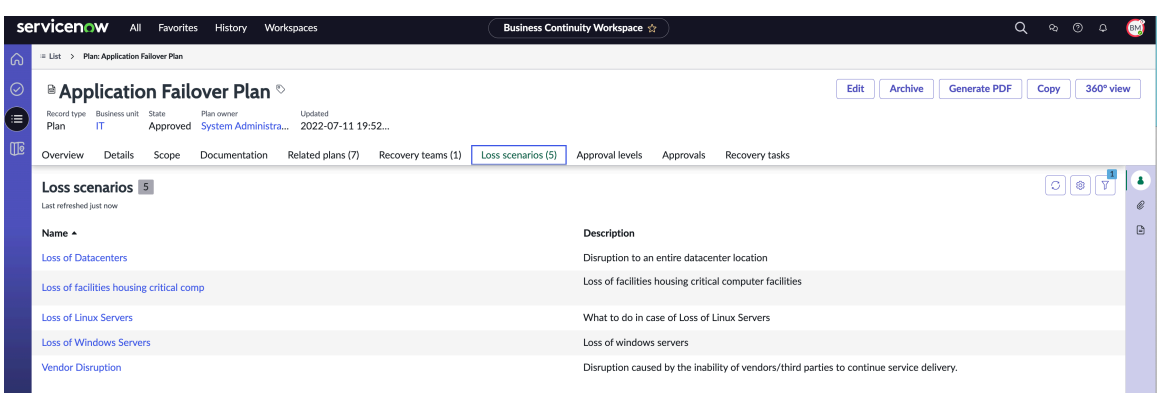



## Scénarios de perte

L'identification d'un scénario de perte aide votre entreprise à se préparer à de futurs événements perturbateurs et à poursuivre ses activités comme d'habitude.

Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous créez un plan de continuité d'activité à l'aide du modèle de plan. Les scénarios de perte identifiés dans le modèle de plan sont automatiquement associés au plan que vous avez créé.

Votre régime est assorti d'un ensemble de scénarios de sinistre de base. Vous pouvez ensuite ajouter des scénarios de perte supplémentaires au plan selon vos besoins, Espace de travail de UIB BCM comme indiqué dans l'exemple suivant.



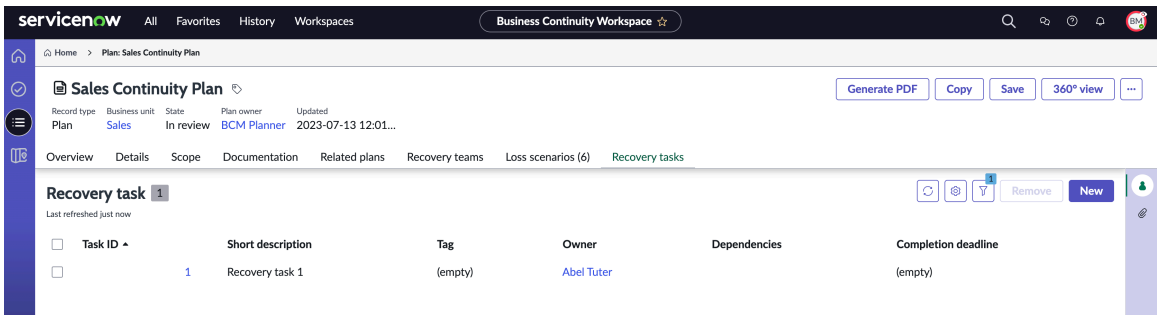

## Tâches de reprise

Vous pouvez affecter la tâche de récupération à un groupe en identifiant un propriétaire pour exécuter les processus et les procédures d'une récupération. La tâche de

Traduction automatique

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

récupération contient les détails de l'élément à récupérer et le délai avant lequel il doit être effectué, comme illustré dans l'exemple suivant.




## Cas d'utilisation pour Business Continuity Planning

Cette section décrit les cas d'utilisation courants utilisés pour Business Continuity Planning dans l'application Gestion de la continuité d'activité . Vous pouvez déployer ces cas d'utilisation individuellement ou les combiner pour répondre à vos besoins spécifiques.

Vous pouvez élaborer votre plan de continuité d'activité en fonction de votre stratégie de reprise, de vos partenaires, de vos équipes, des outils et des processus nécessaires à sa mise en œuvre.

Prenons l'exemple d'une attaque par rançongiciel contre une société financière. L'attaque peut perturber des services critiques tels que les services publics, les transports, les paiements, etc. Si un plan de continuité d'activité est en place, les consultants et professionnels des TI d'urgence peuvent prendre les mesures préventives suivantes :

- Arrêtez les services informatiques.
- Restaurer les services à partir du composant de récupération des données d'urgence dans le plan.
- Contrôlez les dommages en déplaçant les serveurs de données essentiels vers un emplacement hors site.

## Cas d'utilisation typiques de Business Continuity Planning

### Cas d'utilisation typiques de BCP

| Nom du cas d'utilisation | description | Rôles | Actions pour le cas d'utilisation |
|---|---|---|---|
| Créer un plan de récupération standardisé | Le PCA vous aide à mettre en œuvre et à atténuer les risques au moment d'un événement en abordant les éléments d'action tels que les actifs du plan, les activités, les équipes de reprise, la documentation, les politiques et les procédures. | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur crée un plan |

Traduction automatique

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

## Cas d'utilisation typiques de BCP (suite)

| Nom du cas d'utilisation | description | Rôles | Actions pour le cas d'utilisation |
|---|---|---|---|
| | L'enregistrement du plan passera par un cycle d'états avant :<br>• Brouillon > En cours de révision > Approbation en attente > Approuvé > Archivé<br>• Dans l'état En attente d'approbation, le plan peut être rejeté et renvoyé à l'état Retourné. | | |
| Mettre à jour les dépendances dans le plan | Mettre à jour les dépendances dans le plan<br>1. Permet aux utilisateurs d'afficher et de configurer les actifs qui sont affectés dans le plan<br>2. Surveillez le RTO, le RPO et le niveau de récupération de chaque actif et identifiez les écarts/ risques lorsque l'actif est en panne<br>3. Afficher la relation entre les actifs primaires et les actifs connexes | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur sélectionne le bouton Mettre à jour les dépendances.<br>2. La tâche planifiée Mettre à jour l'instantané des dépendances BCP est exécutée. |
| Configurer les dépendances pour le plan | Fournissez des configurations pour que les utilisateurs configurent les dépendances qu'ils souhaitent pour les plans, y compris<br>1. Configurer les sources qu'il souhaite extraire de ses dépendances, | Administrateur BCM | L'utilisateur crée ou met à jour des enregistrements en accédant à<br>Tout : configuration de la mise à jour des dépendances de planification > |

Traduction automatique

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

**Cas d'utilisation typiques de BCP (suite)**

| Nom du cas d'utilisation | description | Rôles | Actions pour le cas d'utilisation |
|---|---|---|---|
| | notamment CMDB, BIA en aval et BIA en amont<br>**2.** Choisir s'il souhaite que le dernier enregistrement mis à jour extrait le dernier enregistrement mis à jour ou tous les enregistrements de la source<br>**3.** Configurer les utilisateurs et les groupes qu'ils souhaitent notifier par e-mail<br>**4.** Configurer quels champs du plan seront mis à jour chaque fois qu'ils mettent à jour les dépendances<br>**5.** Configurer le type de plans auxquels les configurations doivent être appliquées | | |
| Créer des documentations | Fournit une section et des modèles pour que l'utilisateur documente les buts, les objectifs et les champs d'application requis dans le contexte du plan. | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur crée un plan à l'aide d'un modèle de plan avec des sections de document définies.<br>2. L'utilisateur sélectionne la section Créer dans l'onglet Documentation. |
| Créer des équipes de reprise | Définit les équipes responsables de l'exécution des plans pendant le processus de reprise. Il est actuellement utilisé dans les tâches de récupération | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur sélectionne le bouton Nouveau dans la liste connexe Équipes de reprise. |

Traduction automatique

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

servicenow

## Cas d'utilisation typiques de BCP (suite)

| Nom du cas d'utilisation | description | Rôles | Actions pour le cas d'utilisation |
|---|---|---|---|
| Surveiller les scénarios de perte du plan | Créez des scénarios de crise qui peuvent être inclus dans votre plan (par exemple, perte de centres de données ou perturbation du fournisseur) et ajoutez des actifs, des dépendances ou des stratégies de récupération aux scénarios de perte. | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur crée un plan à l'aide d'un modèle de plan avec des scénarios de perte définis.<br>2. L'utilisateur sélectionne Ajouter dans l'onglet Scénarios de perte. |
| Soumettre pour approbation | Créez des configurations d'approbation incluant des groupes, des utilisateurs ou des règles pour standardiser le processus d'approbation | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur sélectionne Soumettre pour approbation. |
| Générer le PDF | Résumez les détails du plan (champs d'application, dépendances d'actifs, plans connexes, équipes de reprise, tâches de reprise) au format PDF.<br>2. Permet aux utilisateurs d'écrire des scripts et de formater le PDF via des modèles de documents et des scripts de documents. | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur sélectionne le bouton Générer un PDF. |
| Copier le plan | Copier des plans existants, y compris leurs détails et listes connexes | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur sélectionne le bouton Copier. |
| Ajouter un plan connexe | Ajouter une relation de plan connexe à la liste connexe du plan. | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur ajoute un plan connexe. |
| Évitez de créer des tâches cycliques pour le même plan tout en ajoutant des dépendances de plan. | Arrêter le traitement du même plan s'il fait déjà partie de la hiérarchie Évitez de créer de telles dépendances de plan pendant la phase de planification. | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur ajoute un plan activé à la tâche de récupération du plan. |

Traduction automatique

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

**Cas d'utilisation typiques de BCP (suite)**

| Nom du cas d'utilisation | description | Rôles | Actions pour le cas d'utilisation |
|---|---|---|---|
| | La vérification de la dépendance du plan dans la tâche de récupération ne crée pas de cycle. | | |
| Ordre d'exécution de la tâche | Les tâches d'un plan peuvent être parallèles et séquentielles en fonction des dépendances des tâches. Par conséquent, les tâches d'un plan doivent être ordonnées. | Planificateur BCM, Gestionnaire BCM, Administrateur BCM | L'utilisateur ajoute des tâches de reprise |

## Définitions et variables d'éléments

Une définition d'élément est un élément de configuration qui est évalué dans l'analyse d'impact sur l'entreprise. Les définitions des éléments sont également récupérées dans le plan de continuité d'activité. Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer une variable d'élément requise pour une dépendance particulière d'un élément.

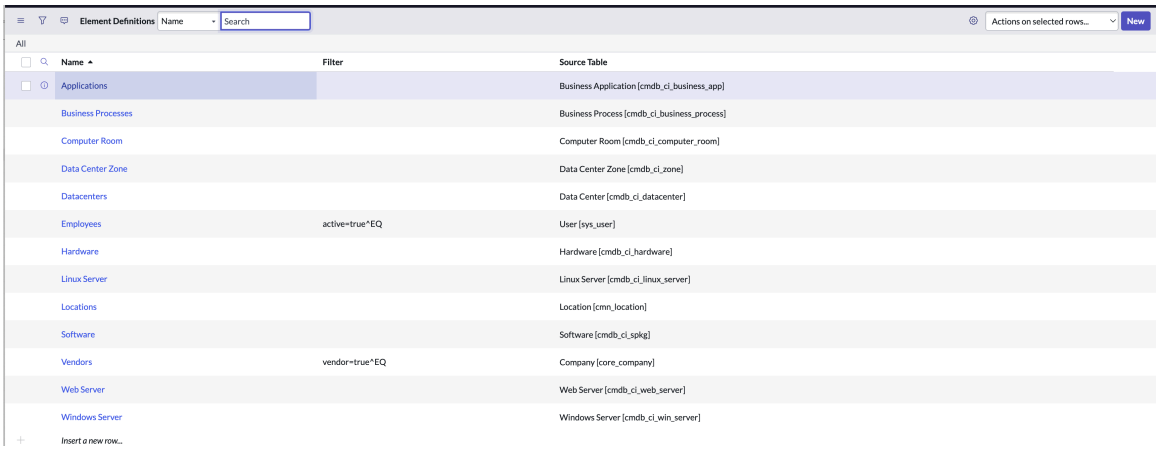
L'administrateur BCM peut configurer les définitions d'éléments dans l'application Gestion de la continuité d'activité . En règle générale, les définitions d'éléments suivantes sont définies dans l'application Gestion de la continuité d'activité :

- Applications
- Processus business
- Salle informatique
- Zone de centre de données
- Centres de données
- Employés
- Serveur Linux
- Emplacements
- Logiciel
- Fournisseurs
- Serveur Web
- Serveur Windows

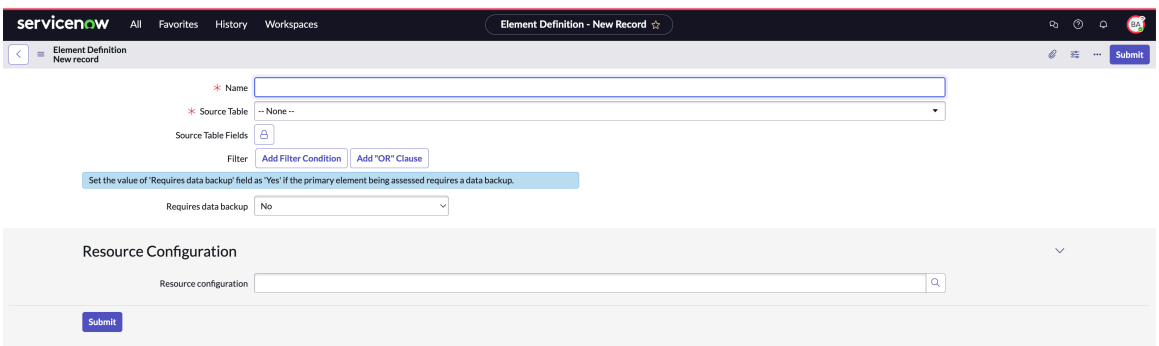
L'exemple suivant montre les définitions d'éléments d'une instance.

Traduction automatique

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




L’exemple suivant montre la configuration d’une définition d’élément par l’administrateur Gestion de la continuité d'activité .




## Configuration d’une définition d’élément

Pour plus d’informations sur la configuration d’une définition d’élément avec le rôle d’administrateur, reportez-vous à la BCM section Configurer une définition d’élément pour Gestion de la continuité d'activité.

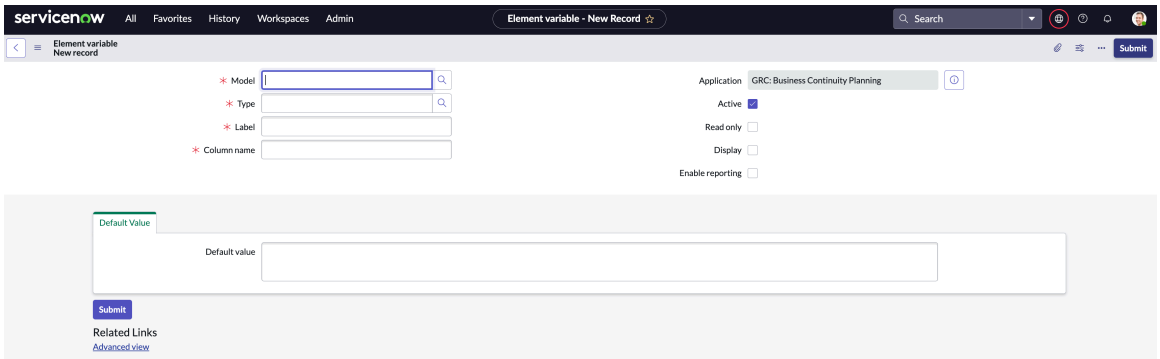
**Remarque :**
À partir de la Xanadu mise en production, le filtre de définition d’élément pour la définition d’élément matériel a été mis à jour. Vous pouvez désormais ajouter un actif de serveur Windows dans la définition d’élément de serveur Windows ou un actif de serveur Linux dans la définition d’élément de serveur Linux. Toutefois, vous ne pouvez pas ajouter l’actif de serveur Windows ou l’actif de serveur Linux dans le filtre de la définition d’élément matériel.

## Configuration d’une variable d’élément

En tant qu’administrateur système fonctionnel, vous pouvez configurer une variable d’élément requise pour une dépendance particulière d’un élément. L’exemple suivant montre la vue d’un administrateur de l’enregistrement de variable d’élément.

Traduction automatique

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




Pour plus d'informations sur la configuration d'une variable d'élément dans l'application avec un rôle d'administrateur Gestion de la continuité d'activité , reportez-vous à la section Configurer une variable d'élément pour une définition d'élément.

## Exercices

Les exercices sont utilisés pour fournir des tests continus et l'amélioration des plans de continuité. Vous pouvez utiliser les exercices pour finaliser votre plan de continuité d'activité et améliorer son efficacité et sa convivialité lors d'un événement de crise réel. Vous pouvez gérer vos exercices dans Espace de travail de UIB BCM.

## Étapes de création d'un exercice

En règle générale, les étapes suivantes sont impliquées dans la création d'un exercice :

- Le BCM gestionnaire de programme crée un exercice soit à partir de la page d'accueil, soit à partir de la page d'enregistrement Exercices dans la vue Liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le BCM gestionnaire de programme ajoute des détails supplémentaires pour l'exercice, tels qu'un actif, un plan et une tâche d'événement.
- Le BCM gestionnaire de programme soumet la tâche d'événement liée à l'exercice pour approbation.
- Le gestionnaire de programme affecté BCM passe en revue les détails de la tâche d'événement et approuve l'exercice.
- L'exercice passe à l'état **Approuvé** . Un exercice approuvé passe ultérieurement à l'état **Archivé** .
- Le BCM gestionnaire de programme peut générer le PDF des détails et en enregistrer une copie pour référence.

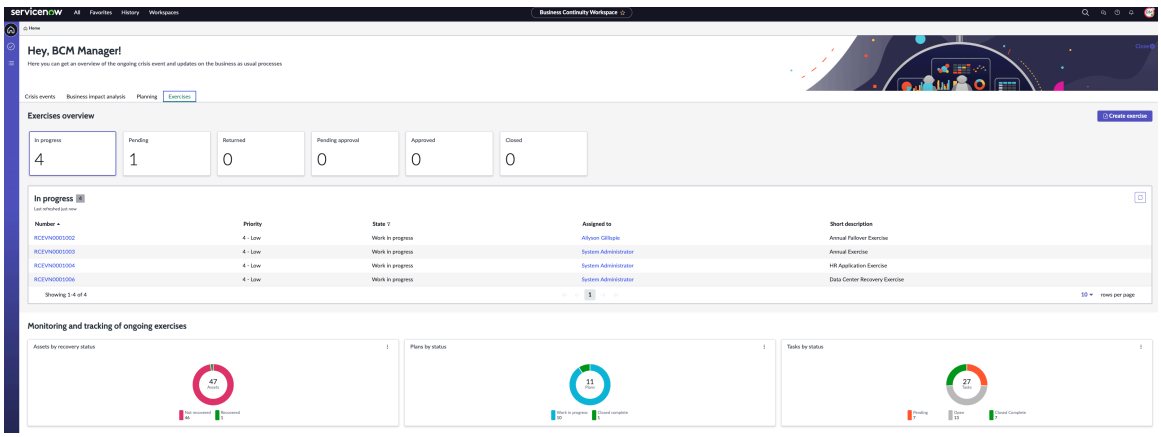
## La création d'un exercice dans Espace de travail Continuité d'activité

Si vous êtes le gestionnaire du BCM programme, vous pouvez créer un exercice en Espace de travail Continuité d'activité utilisant l'une des options suivantes :

Traduction automatique

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

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Exercices** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un exercice** comme illustré dans l'exemple suivant.




  Pour la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Exercices** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue de listes et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements d'exercices.

Pour créer un exercice dans , reportez-vous à Espace de travail Continuité d'activitéla section Flux de travail structurés pour la gestion de l'exercice dans Espace de travail configurable de BCM.

## Événements de crise

La gestion d'un événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM vous aide à minimiser les temps d'arrêt des fonctions et processus business critiques dans l'ensemble de votre organisation. Il est également utilisé pour minimiser l'impact financier, réputationnel, juridique et réglementaire lors d'un événement de crise.

## Étapes impliquées dans la création d'un événement de crise

En règle générale, les étapes suivantes sont impliquées dans la création d'un événement de crise :

- Le BCM gestionnaire de programme crée un événement de crise soit à partir de la page d'accueil, soit à partir de la page d'enregistrement des événements de crise dans la vue Liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le BCM gestionnaire de programme ajoute des détails supplémentaires pour l'événement de crise, tels qu'un actif, un plan et une tâche d'événement.
- Le BCM gestionnaire de programme soumet la tâche d'événement liée à l'événement d'exercice pour approbation.
- Le gestionnaire de programme affecté BCM examine les détails de la tâche d'événement et approuve l'événement.
- L'événement de crise passe à l'état **Approuvé** . Un événement de crise approuvé passe ultérieurement à l'état **Archivé** .
- Le BCM gestionnaire de programme peut générer le PDF des détails et en enregistrer une copie pour référence.

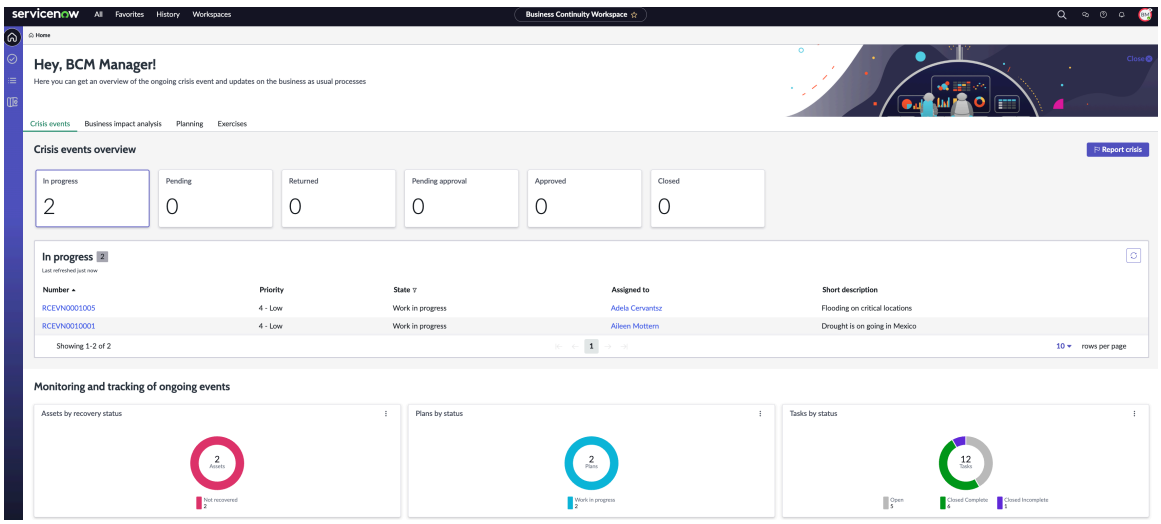
Traduction automatique

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

## Création d'un événement de crise dans Espace de travail Continuité d'activité

Si vous êtes le gestionnaire du programme BCM, vous pouvez créer un événement de crise en Espace de travail Continuité d'activité utilisant l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil et sélectionner **Signaler une crise** comme illustré dans l'exemple suivant.




  Pour obtenir la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue de liste et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements d'événements de crise.

Pour créer un événement de crise dans , reportez-vous à Espace de travail Continuité d'activitéla section Workflows structurés pour la gestion de crise dans Espace de travail configurable de BCM.

## Carte de criseinterface

Vous pouvez vous intégrer Carte de crise à l'application BCM et lancer les workflows de réponse pour la gestion de crise. Après avoir installé l'application Carte de crise , vous pouvez afficher le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** dans votre BCM instance d'application.

## Flux, alertes et événements dans BCM

Lorsque vous intégrez l'application Carte de crise à l'application BCM , vous pouvez afficher et analyser les flux, les alertes et les événements à partir de différents emplacements dans la Carte de crise vue.

**Flux**

Un flux est un contenu d'actualités mis à jour fréquemment et fourni sur un site Web mondial. Vous pouvez vous abonner à un fil d'actualité en saisissant manuellement l'URL du canal de flux dans le champ **Web** du formulaire Flux.

**Alerte**

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à une heure spécifiques. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

Traduction automatique

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

**Événement**

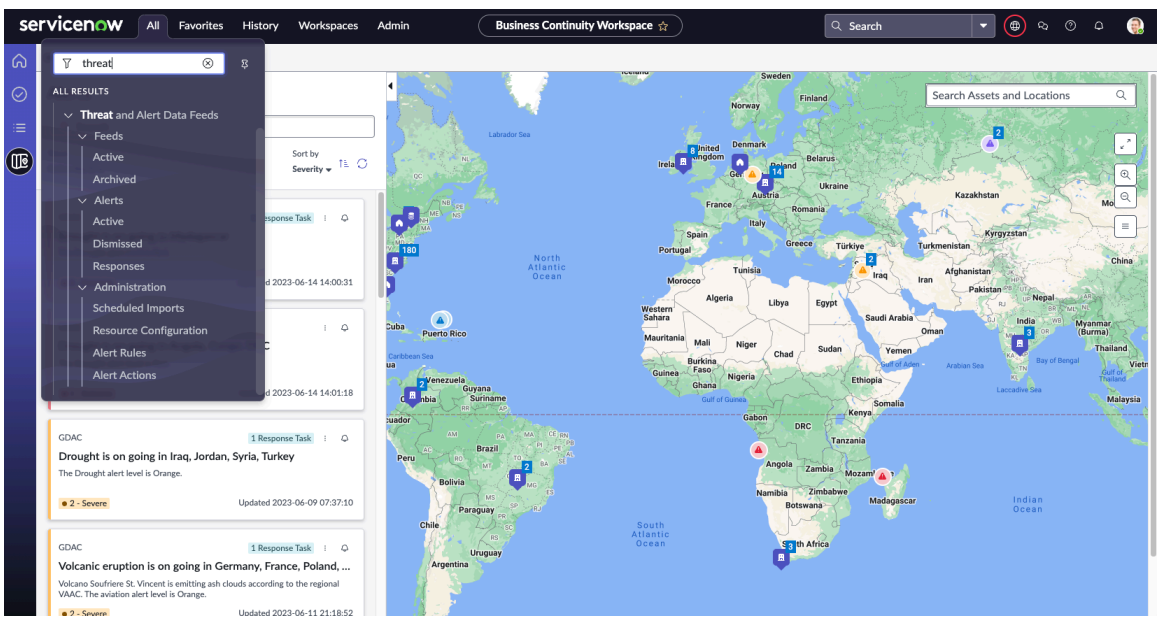
En fonction de la gravité des alertes, vous pouvez prendre des mesures telles que notifier les personnes concernées de l'incident ou déclarer un événement de crise. Un événement peut devenir un événement de crise s'il perturbe les opérations business. Pour plus d'informations sur les événements de crise, reportez-vous à la section Carte de crise vue. Vous pouvez ensuite activer les plans de continuité d'activité pour les sites impactés par l'événement.

## Module Flux de données sur les menaces et les alertes dans BCM

Le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** affiche BCM les informations suivantes :

- **Actualise**
- **Alertes**
- **Administration**

L'exemple suivant illustre le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** .




## Module Flux dans BCM

Un flux de menaces correspond aux informations d'analyse des données d'une menace potentielle ou actuelle qui peut constituer un danger pour une organisation. Elle peut perturber la routine de l'entreprise ou désactiver ses processus business. L'application Carte de crise reçoit les flux de sources tierces telles que GDAC Feeds et Weather Gov Alerts.

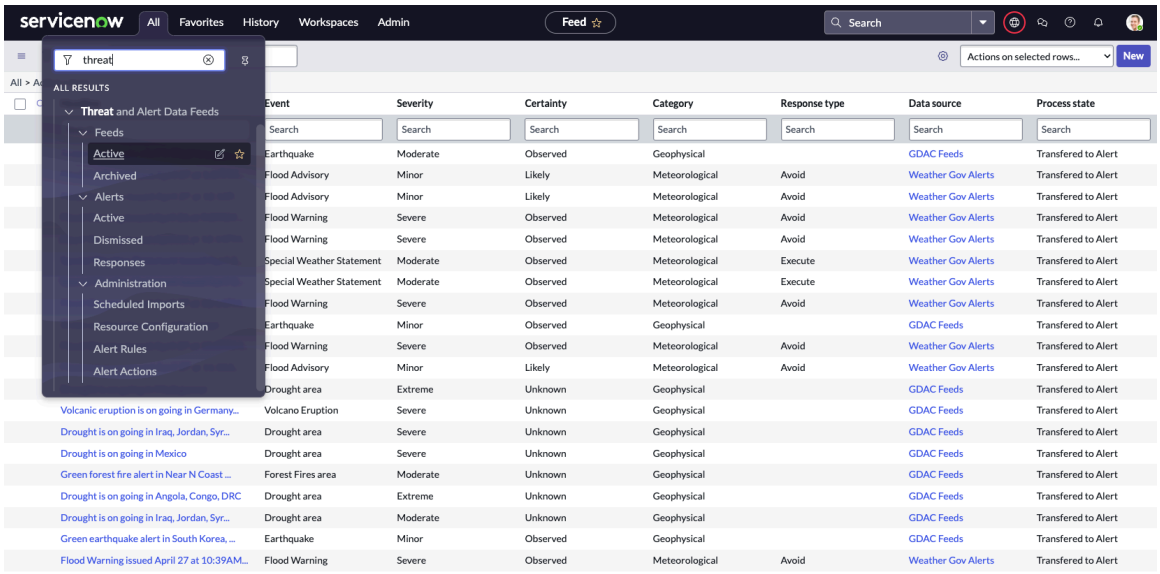
Le module **Flux** dans BCM affiche les types de flux suivants :

- **Flux actifs**
- **Flux archivés**

L'exemple suivant présente un exemple de flux actifs.

Traduction automatique

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




Vous pouvez utiliser l'icône **Personnaliser la liste** pour configurer les colonnes de liste dans le module **Flux** . Par exemple, vous pouvez afficher les détails supplémentaires suivants dans l'alerte :

- Titre
- Événement
- Gravité
- Certitude
- Catégorie
- Type de réponse
- Source de données
- État du processus

Les flux de menaces incluent des informations sur les événements perturbateurs en temps réel, comme indiqué dans la liste d'exemple suivante :

- Troubles civils ou émeutes
- Avis d'inondation
- Avertissement d'inondation
- Zone de sécheresse
- Tremblement de terre
- Ouragan
- Avertissements d'incendie de forêt ou d'indicateur rouge
- Guerre ou conflit militaire
- Éruption volcanique

## Module Alertes dans BCM

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à une heure spécifiques. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte

Traduction automatique

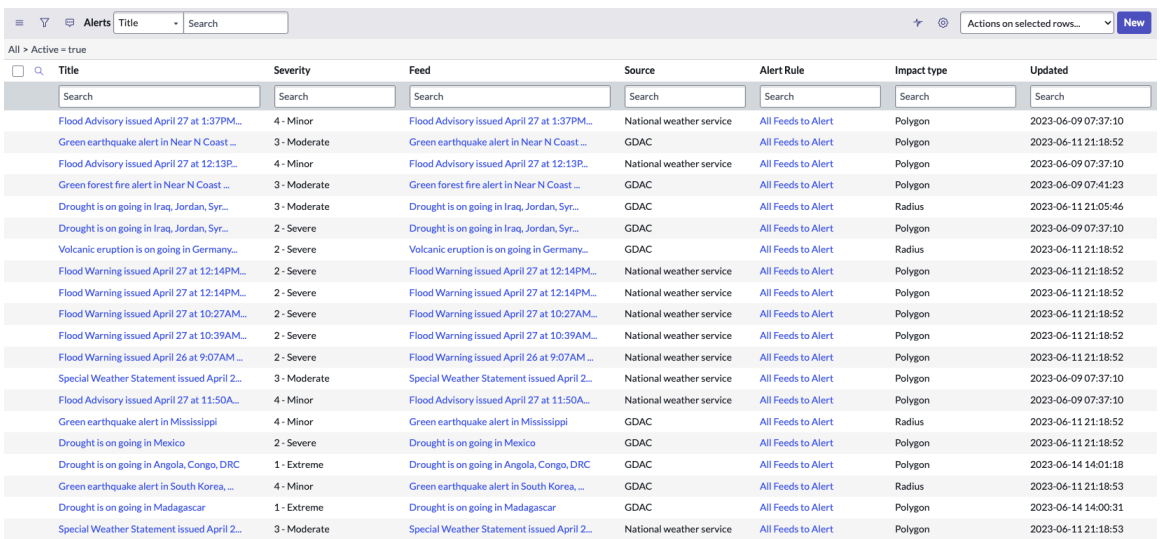
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

Le module **Alertes** dans BCM affiche les types de flux suivants :

- **Alertes actives**
- **Alertes ignorées**
- **Réponses d'alerte**

L'exemple suivant présente un exemple des alertes actives.




| Title | Severity | Feed | Source | Alert Rule | Impact type | Updated |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM... | 4 - Minor | Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-09 07:37:10 |
| Green earthquake alert in Near N Coast ... | 3 - Moderate | Green earthquake alert in Near N Coast ... | GDAC | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-11 21:18:52 |
| Flood Advisory issued April 27 at 12:13P... | 4 - Minor | Flood Advisory issued April 27 at 12:13P... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-09 07:37:10 |
| Green forest fire alert in Near N Coast ... | 3 - Moderate | Green forest fire alert in Near N Coast ... | GDAC | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-09 07:41:23 |
| Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr... | 3 - Moderate | Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr... | GDAC | All Feeds to Alert | Radius | 2023-06-11 21:05:46 |
| Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr... | 2 - Severe | Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr... | GDAC | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-09 07:37:10 |
| Volcanic eruption is on going in Germany... | 2 - Severe | Volcanic eruption is on going in Germany... | GDAC | All Feeds to Alert | Radius | 2023-06-11 21:18:52 |
| Flood Warning issued April 27 at 12:14PM... | 2 - Severe | Flood Warning issued April 27 at 12:14PM... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-11 21:18:52 |
| Flood Warning issued April 27 at 12:14PM... | 2 - Severe | Flood Warning issued April 27 at 12:14PM... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-11 21:18:52 |
| Flood Warning issued April 27 at 10:27AM... | 2 - Severe | Flood Warning issued April 27 at 10:27AM... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-11 21:18:52 |
| Flood Warning issued April 27 at 10:39AM... | 2 - Severe | Flood Warning issued April 27 at 10:39AM... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-11 21:18:52 |
| Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ... | 2 - Severe | Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-11 21:18:52 |
| Special Weather Statement issued April 2... | 3 - Moderate | Special Weather Statement issued April 2... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-09 07:37:10 |
| Flood Advisory issued April 27 at 11:50A... | 4 - Minor | Flood Advisory issued April 27 at 11:50A... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-09 07:37:10 |
| Green earthquake alert in Mississippi | 4 - Minor | Green earthquake alert in Mississippi | GDAC | All Feeds to Alert | Radius | 2023-06-11 21:18:52 |
| Drought is on going in Mexico | 2 - Severe | Drought is on going in Mexico | GDAC | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-11 21:18:52 |
| Drought is on going in Angola, Congo, DRC | 1 - Extreme | Drought is on going in Angola, Congo, DRC | GDAC | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-14 14:01:18 |
| Green earthquake alert in South Korea, ... | 4 - Minor | Green earthquake alert in South Korea, ... | GDAC | All Feeds to Alert | Radius | 2023-06-11 21:18:53 |
| Drought is on going in Madagascar | 1 - Extreme | Drought is on going in Madagascar | GDAC | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-14 14:00:31 |
| Special Weather Statement issued April 2... | 3 - Moderate | Special Weather Statement issued April 2... | National weather service | All Feeds to Alert | Polygon | 2023-06-11 21:18:53 |

Vous pouvez utiliser l'icône **Personnaliser la liste** pour configurer les colonnes de liste dans le module **Alertes** . Par exemple, vous pouvez afficher les détails suivants dans l'alerte :

- Titre
- Gravité
- Flux
- Source
- Règle d'alerte
- Type d'impact
- Mis à jour

## Tâches administratives dans le module Flux de données sur les menaces et les alertes

Si vous disposez du BCM rôle administrateur, consultez la rubrique Configurer pour Carte de crise pour en savoir plus sur les tâches de configuration.

Le module BCM**Administration** affiche les types de flux suivants :

**Importations planifiées**

Pour gérer vos abonnements au flux de menaces provenant de l'interne et de l'externe, vous devez planifier une importation de données à partir de la source de données à des intervalles définis. Pour plus d'informations sur les importations planifiées, reportez-vous à la section Configurer un enregistrement d'importations programmées de données.

**Configuration des ressources**

Traduction automatique

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

Pour tracer les actifs ou les ressources de votre organisation sur le Carte de crise, vous devez configurer les ressources dans l'application. Pour en savoir plus sur la configuration des ressources, reportez-vous à la section Configurer un enregistrement de configuration des ressources pour la carte de crise.

**Règles d'alerte**

Pour afficher les flux sous forme d'alertes sur le Carte de crise, configurez les règles d'alerte. Pour en savoir plus sur les règles d'alerte, reportez-vous à Configurer une règle d'alerte dans la carte de crise.

**Actions d'alerte**

Pour réagir à une alerte critique à partir du tableau de bord, reportez-vous à la Carte de crise section Configurer une action d'alerte dans la carte de crise.

- Pour plus d'informations sur les tâches administratives pour Carte de crise, reportez-vous à la section Configurer pour Carte de crise.
- Pour rechercher des emplacements sur le Carte de crise, vous devez définir la *sn_bcm_map.use_google_places_lib* propriété système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion de la continuité d'activité.

## Carte de crise

Pour plus d'informations sur la gestion des alertes dans la carte de crise, reportez-vous à la section Workflows structurés pour Carte de crise les Espace de travail configurable de BCM.

## Notifications d'urgence dans Système de notifications Everbridge

Vous pouvez intégrer Gestion de crise dans l'application BCM avec Système de notifications Everbridge. Vous pouvez ensuite envoyer une notification d'urgence à une personne ou à un groupe de personnes pour les alerter d'une urgence imminente. Il fournit une notification unidirectionnelle et une communication bidirectionnelle via des canaux de livraison correctement établis.

Crisis Management dans Gestion de la continuité d'activité l'application Everbridge permet de diriger certaines activités de réponse aux crises. Cette intégration permet d'envoyer des notifications sur les événements critiques aux personnes concernées et de coordonner les réponses de celles-ci dans un canal de livraison bidirectionnel efficace.

Pour envoyer une notification, vous avez besoin de contacts, de groupes et de canaux de livraison appropriés. Les canaux de livraison sont créés et stockés, Everbridge et vous devez importer ces canaux de livraison pour votre ID d'organisation particulier. Ces canaux de livraison sont utilisés pour l'envoi de notifications et la création de contacts.

## Processus d'envoi des notifications d'urgence

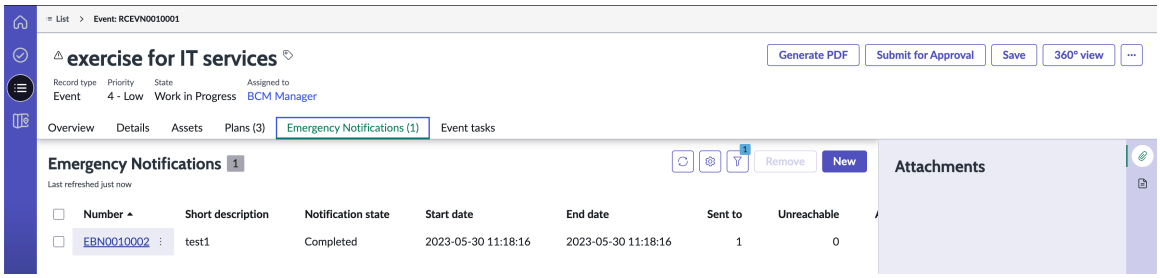
Vous pouvez envoyer une notification d'événement qui déclenche un workflow complet des activités de l'état **Brouillon** à l'état **Terminé** dans Everbridge. Vous pouvez surveiller toutes les activités à partir de Espace de travail Continuité d'activité.

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence à partir de , Espace de travail Continuité d'activitél'action crée un incident et une notification pour que l'incident soit Everbridge envoyé aux contacts et aux groupes appropriés.

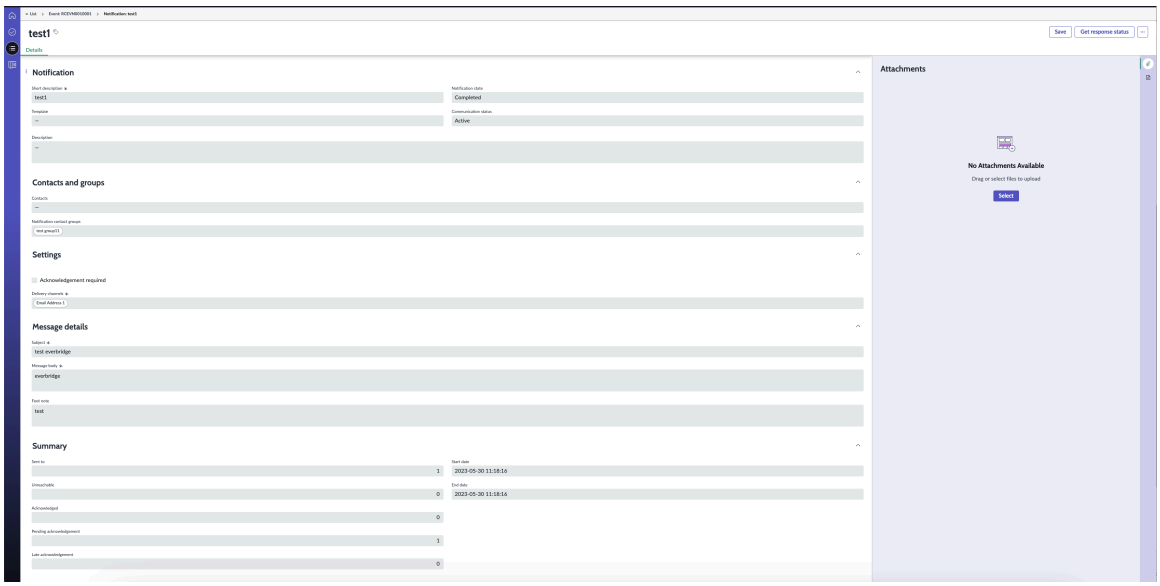
Les notifications d'urgence d'un événement sont affichées dans l'onglet **Notifications d'urgence** de l'événement. Vous pouvez afficher les détails de la notification d'urgence tels que l'état de la notification, la date de début, la date de fin, etc., comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Le formulaire de notification d'urgence est illustré dans l'exemple suivant.



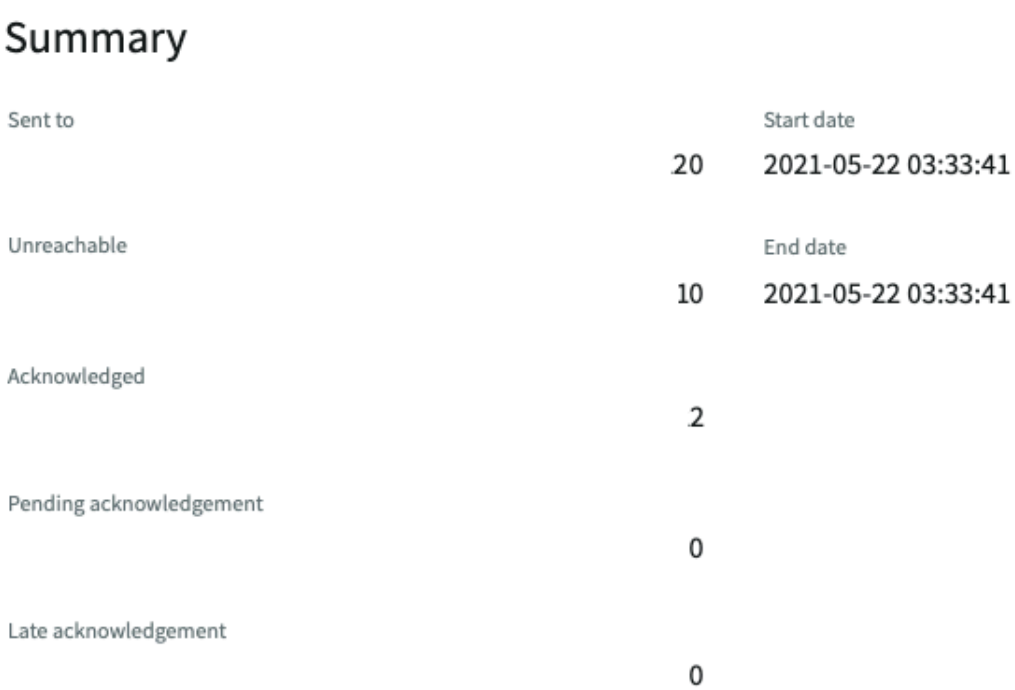

## Résumé de la notification envoyée aux contacts

La section **Résumé** du formulaire de notification affiche une liste des contacts et des groupes auxquels la notification a été envoyée et leurs réponses sont également enregistrées. Il affiche également le nombre de contacts qui n'ont pas pu être joints, le nombre de contacts qui ont confirmé la notification et le nombre de confirmations en attente. Ces informations sont récupérées Everbridge et s'affichent dans votre Espace de travail Continuité d'activité comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

**Résumé de la notification envoyée aux contacts**




La section Résumé du formulaire de notification contient les informations suivantes :

**Envoyé à**

Nombre de contacts auxquels la notification a été envoyée.

**Inaccessible**

Nombre de contacts à qui la notification n’a pas été envoyée.

**Authentifié**

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification.

**Confirmation en attente**

Nombre de contacts n’ayant pas confirmé la réception de la notification.

**Confirmation tardive**

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification après l’expiration de la durée de la notification.

S’il existe de nombreux contacts auxquels la notification n’a pas pu être remise, vous pouvez créer une autre notification pour le même événement de crise. Cette fois, vous pouvez l’envoyer à une équipe de gestionnaires, car la notification précédente n’a pas atteint beaucoup de contacts.

### Tâches administratives pour l’intégration de Crisis Management à Everbridge

Pour plus d’informations sur les tâches administratives liées à l’intégration de Crisis Management à Système de notifications Everbridge, reportez-vous à Configuration des Everbridge notifications.

## Configurer Gestion de la continuité d'activité

Configurez l’application Gestion de la continuité d'activité pour effectuer les tâches de continuité d’activité pour votre organisation.

Traduction automatique

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

## Vue d'ensemble de la configuration

La configuration Gestion de la continuité d'activité implique l'installation de ServiceNow® Store l'application et sa configuration par les administrateurs.

**Remarque :**
Si vous disposez du BCM rôle, vous pouvez effectuer les tâches de configuration décrites dans cette section.

- Installez l'application à Gestion de la continuité d'activité partir du magasin. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion de la continuité d'activité à partir de ServiceNow Store.

  **Remarque :**
  L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Crisis Management installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core et GRC : Business Continuity Management – Composants.

- Vérifiez que vous avez affecté des utilisateurs disposant des rôles requis. Pour obtenir des instructions détaillées et une liste des rôles, reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité.
- Configurez l'application Gestion de la continuité d'activité en effectuant les tâches administratives avec le BCM rôle administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'administration générale pour BCM.

  **Remarque :**
  Vous pouvez afficher les configurations et **les propriétés** de la **page Mes tâches** dans la configuration de l'administration **générale**.

- Terminez la configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise en effectuant les tâches administratives avec le rôle d'administrateur BIA. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

  **Remarque :**
  Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM à l'analyse dans le formulaire BIA lui-même.

- Terminez la configuration d'un plan de continuité d'activité en effectuant les tâches administratives avec le rôle d'administrateur BCP. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'un plan de continuité d'activité.

  **Remarque :**
  Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM au plan dans le formulaire BCP lui-même.

- Formatez les modèles PDF pour une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité ou un événement. Pour plus d'informations, consultez Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.
- Configurez les registres et les vues des relations à 360°. Pour plus d'informations, consultez Configurer des registres et des vues de relations à 360°.
- Configurez les notifications avec Everbridge. Pour plus d'informations, consultez Configuration des Everbridge notifications.

Traduction automatique

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

- Configurez la carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Configurer pour Carte de crise.
- Examinez les tâches de configuration effectuées par un administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configuration par les administrateurs système.
- Passez en revue les informations de configuration pour Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Configuration pour le Générateur d'IU.

**Remarque :**

Les deux BCM classique Espace de travail et Espace de travail configurable de BCM utilisez la Espace de travail vue. Si vous avez apporté des personnalisations dans d'autres vues de l'interface utilisateur, vous devez appliquer les mêmes personnalisations avant ou après la mise à niveau d'une version antérieure vers la Xanadu version. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1442692 .

Pour en savoir plus sur la configuration des composants personnalisés, reportez-vous à BCM classique Espace de travail'article KB1442692 .

Pour en savoir plus sur la migration des rapports et des changements personnalisés vers Espace de travail configurable de BCM, consultez l'article KB1444397 .

## Gestion de la continuité d'activité et le ServiceNow Store

Gestion de la continuité d'activité Les applications sont disponibles à partir du ServiceNow Store, ce qui vous permet d'obtenir plus rapidement des fonctionnalités nouvelles et mises à jour. Avant de pouvoir utiliser les Gestion de la continuité d'activité applications, vous devez vérifier que vous disposez d'un droit d'utilisation.

## Demander des applications dans l'App Store

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

La liste des applications BCM disponibles sur ServiceNow Store est la suivante :

| Application | Description |
|---|---|
| GRC : analyse d'impact sur l'entreprise | Fournit des workflows structurés pour les équipes de gestion de la continuité d'activité afin d'évaluer l'impact d'une interruption sur les ressources critiques telles que les processus business, les applications et les emplacements. |
| GRC : Business Continuity Planning | Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité créent, examinent et approuvent des plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence. |
| GRC : Gestion de crise | Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité activent des plans de continuité d'activité lors des exercices de plan et des événements de crise réels. |

Traduction automatique

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

| Application | Description |
| --- | --- |
| GRC : intégration de Crisis Management à Everbridge Notifications (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg) | Fournit une intégration avec Everbridge pour créer et envoyer des notifications, et suivre les réponses. |
| GRC : Carte de crise (com.snc.app_bcm_crisis_map) | Possibilité d'intégration à l'application Gestion des flux et des alertes pour afficher les alertes de menace et les actifs à risque sur la carte de crise BCM. Prenez également les mesures appropriées en déclenchant les workflows d'événements et de notifications Gestion de crise. |
| GRC : configurateur d'approbateurs (sn_grc_appr) | Fournit des options pour définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des définitions de règles d'approbation. |

**Remarque :**
L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Crisis Management installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core, GRC : Business Continuity Management – Composants et GRC : Approver Configurator.

GRC : Business Continuity Management – Core fournit des options pour configurer les données requises pour les applications de gestion de la continuité d'activité. Cette application installe également l'application GRC : Business Continuity Management – Composants : Now Design System Components for Business Continuity Management.

### Obtenir l'autorisation pour l'application Gestion de la continuité d'activité

La première étape de l'installation d'une application consiste à vérifier que l'application ou le produit et ses applications associées disposent d'autorisations valides ServiceNow .

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Les personnes qui exécutent les autorisations doivent disposer d'un Now Support compte et avoir la permission de demander des demandes pour les instances considérées.

#### Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store .
2. Sélectionnez **Connexion** et connectez-vous à l'aide de vos Now Support informations d'identification.
3. Sélectionnez l'onglet **Produits ServiceNow** pour afficher tous les produits disponibles ServiceNow Store . Les intégrations et autres types de contenu sont affichés dans l'onglet **Applications certifiées** .
4. Sélectionnez le nom du produit pour lequel vous obtenez l'autorisation.
   Toutes les applications associées au produit auquel vous accédez sont répertoriées. Lorsque vous avez obtenu l'autorisation d'accéder au produit principal, les applications répertoriées sous celui-ci sont également autorisées.
5. Sélectionnez **Accepter** pour vérifier que vous avez droit au produit et aux applications répertoriées.
   Vous êtes invité à lire et à accepter les ServiceNow Store termes et conditions.
6. Cochez la case, puis sélectionnez **Accepter**.

**Remarque :**
Une coche apparaît à côté du nom du produit et le bouton **Gérer les autorisations** s'affiche.

Traduction automatique

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

La coche indique que vous êtes abonné au produit et à ses applications associées. Il est temps de gérer vos autorisations. Il s'agit d'un processus unique pour ce produit et tous les autres produits que vous souhaitez installer à l'avenir.

7. Vous pouvez sélectionner **Gérer les autorisations** pour modifier les instances affectées par les applications auxquelles vous avez droit.
   Une fois que vous avez accepté les ServiceNow Store termes et conditions et les autorisations gérées, vous pouvez autoriser d'autres produits en sélectionnant le signe plus (+) en regard du nom du produit.

   Vous êtes maintenant prêt à installer l'application.

### Installer Gestion de la continuité d'activité à partir de ServiceNow Store

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion de la continuité d'activité. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications du magasin connexes, le cas échéant.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Dans le ServiceNow Store, vous devez vous assurer que vous disposez des autorisations (ou des licences) sur l'application et ses applications dépendantes.

#### Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion de la continuité d'activité.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Passez en revue la liste des applications dans l'instance pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

   L'application Gestion de la continuité d'activité (com.snc.sn_bcm) nécessite que les applications requises soient téléchargées :
   - Cœur BCM (com.snc.bcm.app_bcm_core)
   - BIA (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
   - BCP (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
   - Gestion de crise (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
   - Carte de crise avec intégration Everbridge (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg)
   - Registre des données (com.snc.data_registry_dep)

Traduction automatique

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

- Composant du générateur d'IU de Gantt (servicenow-now-gantt)
- Application de registre de données (app-grc-data-registry)
- Modèles de documents (app-document-templates)
- Cadre de travail des relations de données (app-grc-relationship-config)
- Espace de travail commun GRC (app-grc-base-workspace)
- GRC : Approver Configurator (app-bcm-approval-config)
- Composants partagés IRM (irm-shared-common-components)

5. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les charger, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   **Remarque :**
   Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration** pour une application du magasin pendant l'installation, les données de démonstration ne sont pas disponibles pour une installation ultérieure à partir du gestionnaire d'applications. Pour plus d'informations sur l'installation ou la réinstallation de données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Solution de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée [KB0722909] dans la base de connaissances HI.

6. Sélectionnez **Installer**.

   **Remarque :**
   L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Crisis Management installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core et GRC : Business Continuity Management – Composants.

### Gestion de la continuité d'activité Opérateurs Lite

L'application Gestion de la continuité d'activité offre des conditions de licence utilisateur flexibles. Les conditions varient selon que votre opérateur dispose d'un accès en lecture seule ou qu'il peut effectuer certains types de tâches.

## Vue d'ensemble de la classification de l'opérateur Lite

Les Gestion de la continuité d'activité rôles qui classent comme opérateurs légers sont des utilisateurs responsables des tâches suivantes :

- Répondez aux plans d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) lorsqu'ils sont ajoutés en tant que contributeurs à l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Approuvez l'enregistrement d'approbation affecté à partir de l'enregistrement dans la vue Listes ou sur la page Mes tâches.

Pour permettre aux opérateurs Lite de répondre aux tâches, vous devez leur affecter le rôle approprié à l'activité et les ajouter à l'enregistrement en tant qu'approbateur. Lorsque ces critères sont remplis, l'opérateur Lite peut approuver ou rejeter un enregistrement et fournir des notes de workflow.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la configuration des modèles de plan BCP ou BIA, consultez Configurer un modèle de plan de continuité d'activité pour votre entreprise et Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

Pour en savoir plus sur tous les rôles installés avec l'activation de l'application, reportez-vous à la Gestion de la continuité d'activité section Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité.

## BCM Rôle d'opérateur Lite

Le BCM rôle d'opérateur Lite (sn_bcm_lite.lite_operator) contient les rôles répertoriés dans la table suivante.

### BCM Classification des rôles d'opérateur Lite

| Rôle | Description | Informations supplémentaires |
|---|---|---|
| sn_bcm_contributor | Permet à l'utilisateur de répondre aux BIA dans lesquelles il est étiqueté en tant que contributeur. | Le propriétaire de la BIA doit ajouter l'utilisateur en tant que contributeur à la BIA. |
| sn_bcm.core_viewer | Permet à l'utilisateur d'afficher le BIA, les plans, les exercices et les événements dans l'interface utilisateur de l'espace de travail. | |
| sn_bia.bia_contributor | Permet à l'utilisateur de répondre aux BIA dans lesquelles il est étiqueté en tant que contributeur. | Le propriétaire de la BIA doit ajouter l'utilisateur en tant que contributeur à la BIA. |
| sn_bcm.recovery_team_member | Permet à l'utilisateur de recevoir les tâches de récupération affectées et d'y répondre. | |
| sn_bcm_viewer | Permet à l'utilisateur d'afficher tous les enregistrements dans l'application BCM . | |
| sn_bcp.plan_viewer | Permet à l'utilisateur d'afficher les plans dans un format en lecture seule. | |
| sn_bia.bia_viewer | Permet à l'utilisateur d'afficher les réponses BIA en lecture seule. | |
| sn_recovery.event_viewer | Permet à l'utilisateur d'afficher un exercice ou un événement en lecture seule. | Les informations en lecture seule sont nécessaires pour que le membre de l'événement de récupération connaisse le contexte de l'exercice complet, bien que l'utilisateur ne puisse répondre qu'aux tâches affectées. |
| sn_crisis_ebn.viewer | Permet à l'utilisateur d'afficher les notifications d'urgence en lecture seule. | |
| sn_recovery.event_member | Permet à l'utilisateur de recevoir les tâches de récupération affectées | Les tâches de reprise doivent être affectées au membre de l'équipe de reprise |

Traduction automatique

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

**BCM Classification des rôles d'opérateur Lite (suite)**

| Rôle | Description | Informations supplémentaires |
|---|---|---|
| | et d'y répondre pendant un exercice ou un événement. | |

## Rôles BCM que vous ne pouvez pas affecter à vos opérateurs Lite

Les rôles d'opérateur ne peuvent pas être attribués aux opérateurs Lite. Si vous affectez un rôle à un utilisateur, il compte l'utilisateur en tant qu'opérateur et vous n'avez plus de modèle de gestion des licences flexible.

Vous ne pouvez pas affecter les rôles suivants à vos opérateurs Lite :

- sn_bia.bia_admin
- sn_bia.bia_manager
- sn_bia.bia_planner
- sn_bcp.plan_admin
- sn_bcp.plan_manager
- sn_recovery.event_manager
- sn_recovery.event_user
- sn_crisis_ebn.admin
- sn_crisis_ebn.utilisateur

Pour plus d'informations sur les affectations de rôles, consultez l'article Rôle d'utilisateur métier GRC [KB0864247] dans la base de Now Support connaissances.

**Remarque :**
Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les articles.

## Activités et limitations de l'opérateur Lite

Le tableau suivant décrit les activités et les limitations de l'opérateur lite.

**Activités et limitations de l'opérateur BCM lite**

| Activité | Description | Créer | Lecture | Mettre à jour | Approuver |
|---|---|---|---|---|---|
| Business Impact Analysis (BIA) | • Répondre à l'analyse BIA.<br>• Voir une analyse terminée.<br>• Participez au workflow BIA.<br>• Examinez l'analyse, | | X | X | X |

Traduction automatique

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

### Activités et limitations de l'opérateur BCM lite (suite)

| Activité | Description | Créer | Lecture | Mettre à jour | Approuver |
|---|---|---|---|---|---|
| | puis approuvez-la ou refusez-la. | | | | |
| Business Continuity Planning (BCP) | • Affichez et téléchargez les plans de continuité et de récupération d'urgence publiés.<br>• Participez au workflow du plan.<br>• Examinez et approuvez ou rejetez une analyse. | | X | | X |
| Exercices de continuité d'activité | • Affichez les détails de l'exercice.<br>• Participez aux tâches de récupération.<br>• Participer au workflow des résultats de l'exercice.<br>• Examinez et approuvez ou rejetez une analyse. | | X | | X |

Traduction automatique

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

### Activités et limitations de l'opérateur BCM lite (suite)

| Activité | Description | Créer | Lecture | Mettre à jour | Approuver |
|---|---|---|---|---|---|
| Événements de crise | • Signalez et affichez les détails de la crise.<br>• Participez aux tâches de récupération.<br>• Participer au workflow des résultats de l'exercice.<br>• Examinez et approuvez ou rejetez une analyse. | | X | | X |
| Mettre à jour l'état des tâches de reprise | • Recevez les tâches de récupération des exercices et des événements de crise.<br>• Signalez la progression et l'état d'avancement à votre coordonnateur d'événement. | | X | X | X |
| Modèle de notification d'urgence | • Affichez les notifications d'urgence.<br>• Participez au workflow. | | X | | X |

Traduction automatique

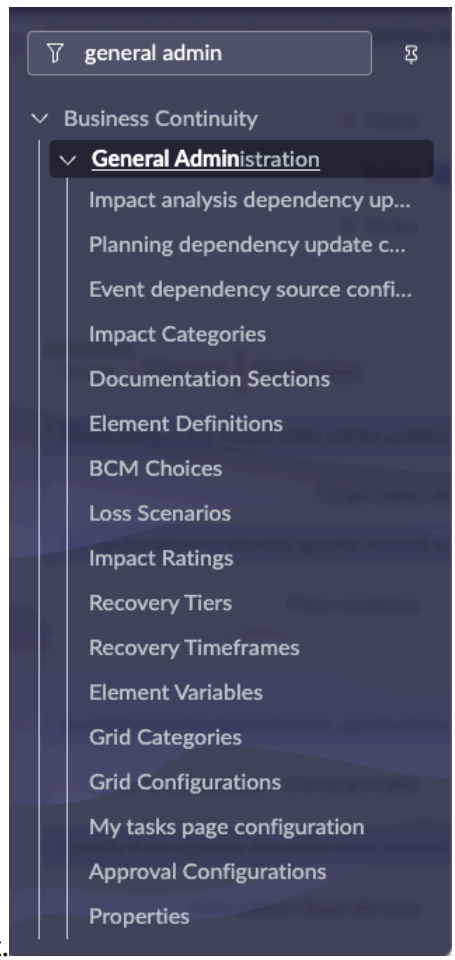
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

## Configuration de l'administration générale pour BCM

Si vous êtes l'administrateur BCM , vous pouvez configurer l'application Gestion de la continuité d'activité en effectuant certaines tâches administratives.

## Module Administration générale

Les tâches administratives associées à l'application BCM sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l'interface utilisateur de l'application, comme illustré dans l'exemple suivant.




L'administrateur Gestion de la continuité d'activité disposant du rôle sn_bcm.admin est responsable de l'exécution des tâches administratives associées à l'application Gestion de la continuité d'activité .

En règle générale, l'administrateur Gestion de la continuité d'activité effectue les tâches administratives suivantes :

- Configurez les catégories d'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer une catégorie d'impact pour Business Impact Analysis.
- Configurez les sections de documentation. Pour plus d'informations, consultez Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité.
- Configurez les définitions d'éléments. Pour plus d'informations, consultez Configurer une définition d'élément pour Gestion de la continuité d'activité.
- Configurez les scénarios de perte. Pour plus d'informations, consultez Configurer un scénario de perte dans votre plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

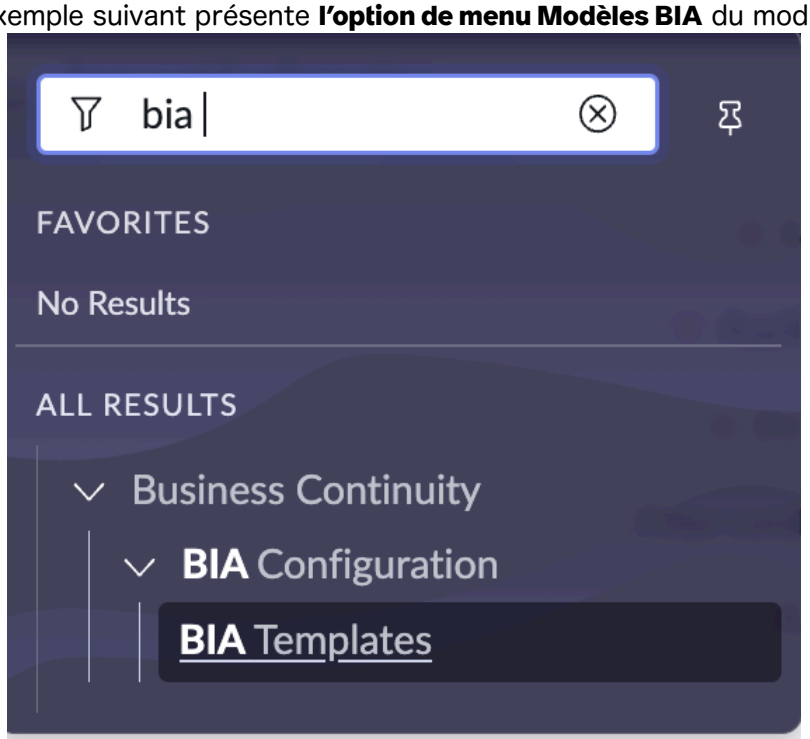
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Configurez les évaluations de l'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation d'impact pour évaluer la catégorie d'impact.
- Configurez les niveaux de reprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un niveau de reprise pour Business Impact Analysis.
- Configurez les délais de reprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise.
- Configurez les variables d'élément. Pour plus d'informations, consultez Configurer une variable d'élément pour une définition d'élément.
- Affichez le module de configuration de la page Mes tâches. Pour plus d'informations, consultez Configurations de la page Mes tâches.
- Configurez les configurations d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'approbation.
- Configurez les propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du BCM.
- Pour plus d'informations sur les configurations et les catégories de grille, consultez Configurer la grille pour l'évaluation des dépendances BIA et Configurer une catégorie de grille pour la configuration de grille.

### Module de configuration BIA

L'administrateur BCM configure les modèles BIA dans le module Configuration BIA. La configuration des modèles BIA est une condition préalable à la réalisation de l'analyse d'impact sur l'entreprise.

L'exemple suivant présente **l'option de menu Modèles BIA** du module Configuration BIA.



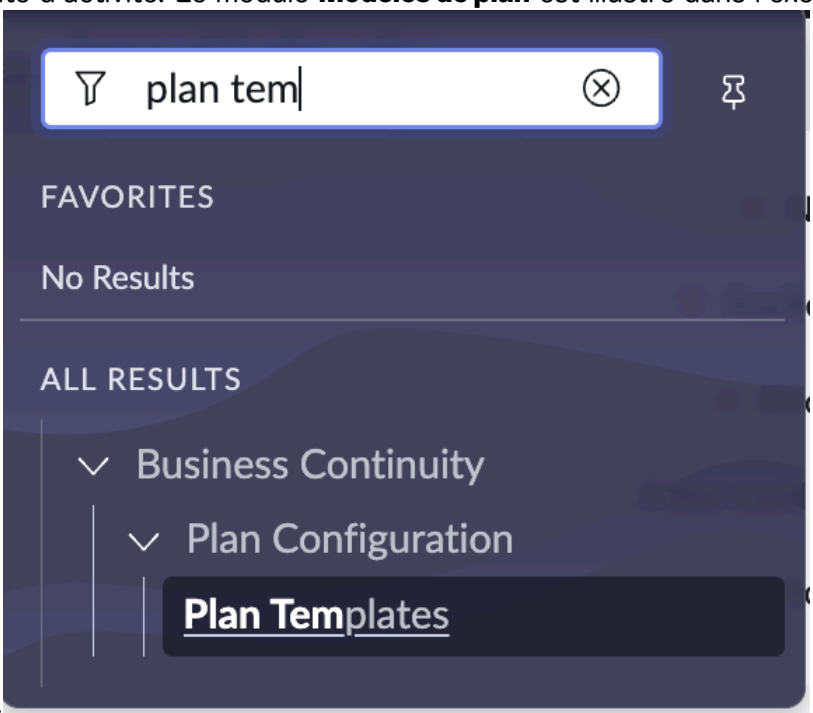

Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle BIA, reportez-vous à la section Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

Traduction automatique

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

## Module Modèles de plan

En règle générale, l'administrateur Gestion de la continuité d'activité utilise le module **Modèles de plan** pour configurer un modèle de plan de continuité d'activité. Le module **Modèles de plan** est illustré dans l'exemple suivant.




Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle de plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Configurer le modèle de plan pour le plan de continuité d'activité.

### Enregistrements de configuration des dépendances

Les BCM administrateurs configurent les enregistrements de configuration des dépendances.

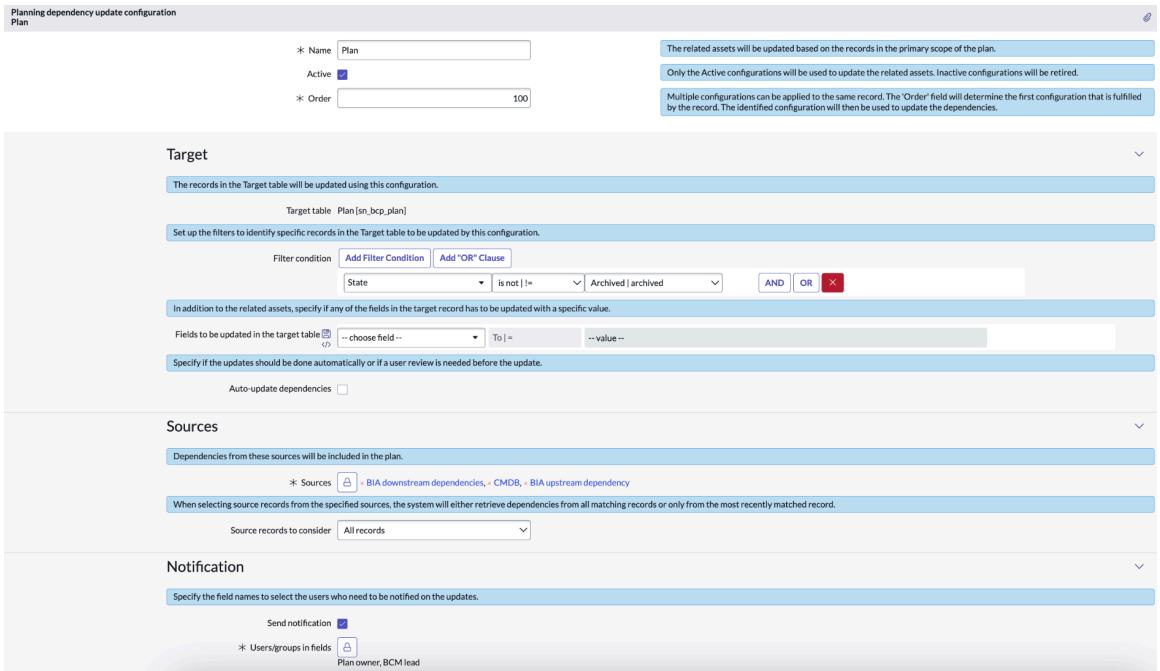
Les administrateurs configurent les enregistrements de configuration des dépendances dans la vue administrateur (vue de l'interface utilisateur 16) pour planifier une mise à jour automatique des dépendances BIA, des actifs connexes et des sources en fonction des données source et des relations dans le CMDB.

**Remarque :**
À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez accéder à des informations à jour sur les dépendances liées à Business Impact Analysis, aux plans et aux événements. Pour accéder aux mises à jour les plus récentes des dépendances, choisissez **Tous les enregistrements** ou **Enregistrement le plus récent uniquement** dans l'option **Enregistrements sources à prendre en compte** dans les enregistrements de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact, de configuration de mise à jour des dépendances de planification et de configuration de source de dépendance d'événement. En fonction de votre sélection, l'application extrait les dépendances de toutes les sources ou uniquement du dernier enregistrement pour chaque source.

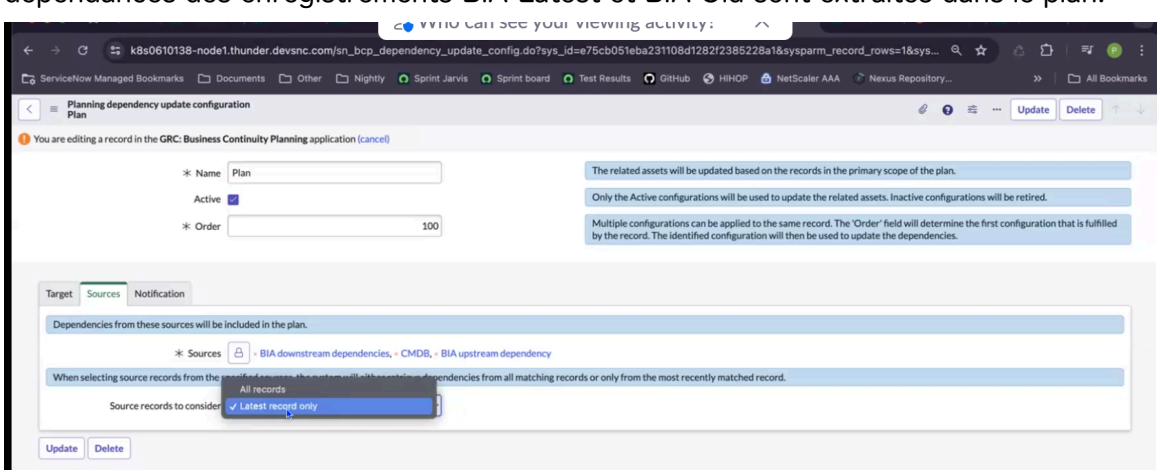
L'exemple suivant montre l'enregistrement de configuration de mise à jour de la dépendance de planification.

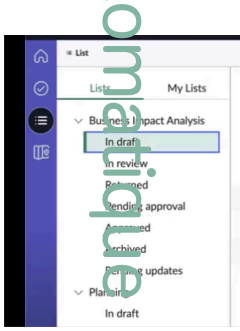
Traduction automatique

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

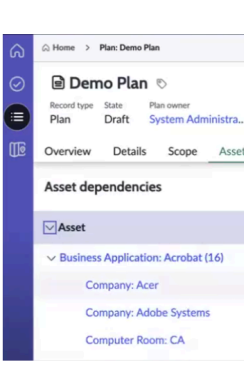



Prenons un exemple où vous avez 2 BIA effectuées sur Acrobat et la configuration est affichée dans l'exemple. Lorsque **l'option Tous les enregistrements** est sélectionnée et que vous sélectionnez l'action d'interface utilisateur Mettre **à jour les dépendances** à partir de l'enregistrement du plan, l'application extrait toutes les dépendances de tous les enregistrements BIA qui satisfont à l'exigence. Comme le montre l'exemple, les dépendances des enregistrements BIA Latest et BIA Old sont extraites dans le plan.




Lorsque l'option **Dernier enregistrement uniquement** est sélectionnée et que vous sélectionnez l'action d'interface utilisateur Mettre **à jour les dépendances** à partir de l'enregistrement du plan, l'application prend en compte l'un des enregistrements des deux BIA et extrait l'évaluation des dépendances de cet enregistrement BIA.




Traduction automatique

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

Pour que l'action **d'interface utilisateur Mettre à jour les dépendances** dans l'enregistrement de plan et la *`Update BCP dependencies snapshot`* tâche planifiée fonctionne, il est nécessaire que les enregistrements de configuration de mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact, de configuration de mise à jour de la dépendance de planification et de configuration de source de dépendance d'événement soient établis.

## Extraction des dernières mises à jour de dépendances pour l'analyse d'impact, les plans et les événements

Vous pouvez extraire les dernières mises à jour de dépendances pour l'analyse d'impact, les plans et les événements. Le choix de la fonctionnalité Tous les enregistrements ou Dernier enregistrement uniquement s'applique aux enregistrements de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact, de configuration de mise à jour des dépendances de planification et de configuration de source de dépendance d'événement.

Pour les mises à jour des dépendances d'analyse d'impact, l'extraction de tous les enregistrements BIA ou du dernier enregistrement BIA peut générer les mêmes informations. Pour les mises à jour des dépendances de planification et des mises à jour des dépendances d'événements, l'extraction de tous les enregistrements BIA ou du dernier enregistrement BIA extrait les dernières mises à jour de dépendance.

Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les plans :

- Dépendance BIA en amont
- Dépendances en aval BIA
- CMDB

Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les événements :

- Dépendance BIA en amont
- Dépendances en aval BIA
- CMDB
- Actifs principaux du plan
- Actifs connexes du plan

Pour plus d'informations sur la configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact, reportez-vous à la section Configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact.

Pour en savoir plus sur la configuration des mises à jour des dépendances de planification, reportez-vous à la section Configuration des mises à jour des dépendances de planification.

Pour en savoir plus sur la configuration des sources pour l'ajout de dépendances d'événements, reportez-vous à la section Configuration des sources pour l'ajout des dépendances d'événements.

### Configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact

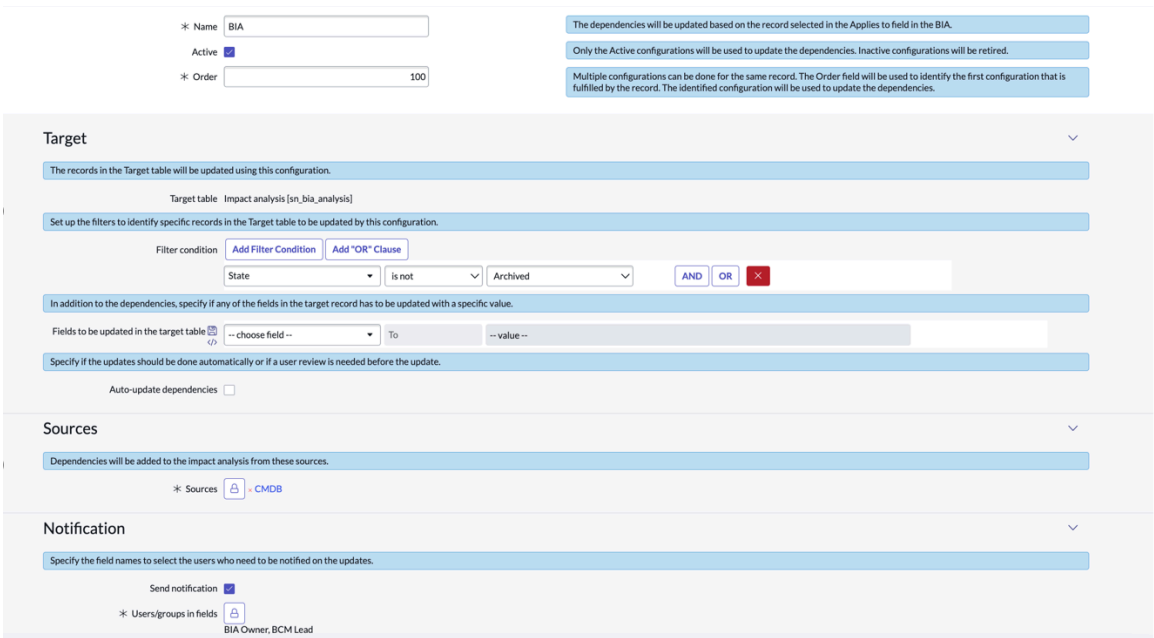
Les BCM administrateurs configurent l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance de l'analyse d'impact afin qu'une mise à jour automatique des dépendances BIA puisse être planifiée en fonction des données et des relations sources dans le CMDB.

Traduction automatique

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

## Enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact

Les BCM administrateurs accèdent à l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance de l'analyse d'impact en accédant à **Administration générale** dans l'interface utilisateur de l'application. L'enregistrement contient les détails de configuration tels que le nom, l'ordre, les enregistrements cibles, les sources et les préférences de notification, comme illustré dans l'exemple suivant.




## Configurer les sources pour l'ajout des dépendances

Configurez les sources pour extraire les dernières dépendances de la BIA dans l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances d'analyse d'impact. Une source est créée pour CMDB être utilisée pour lire les CMDB dépendances. Le champ **S'applique à** de la BIA est l'actif d'entrée. Il obtient les dépendances à partir de , en fonction de CMDBce sur quoi votre BIA est fait.

**Remarque :**
Vous ne pouvez extraire les dernières dépendances des BIA qu'à partir des CMDB relations.

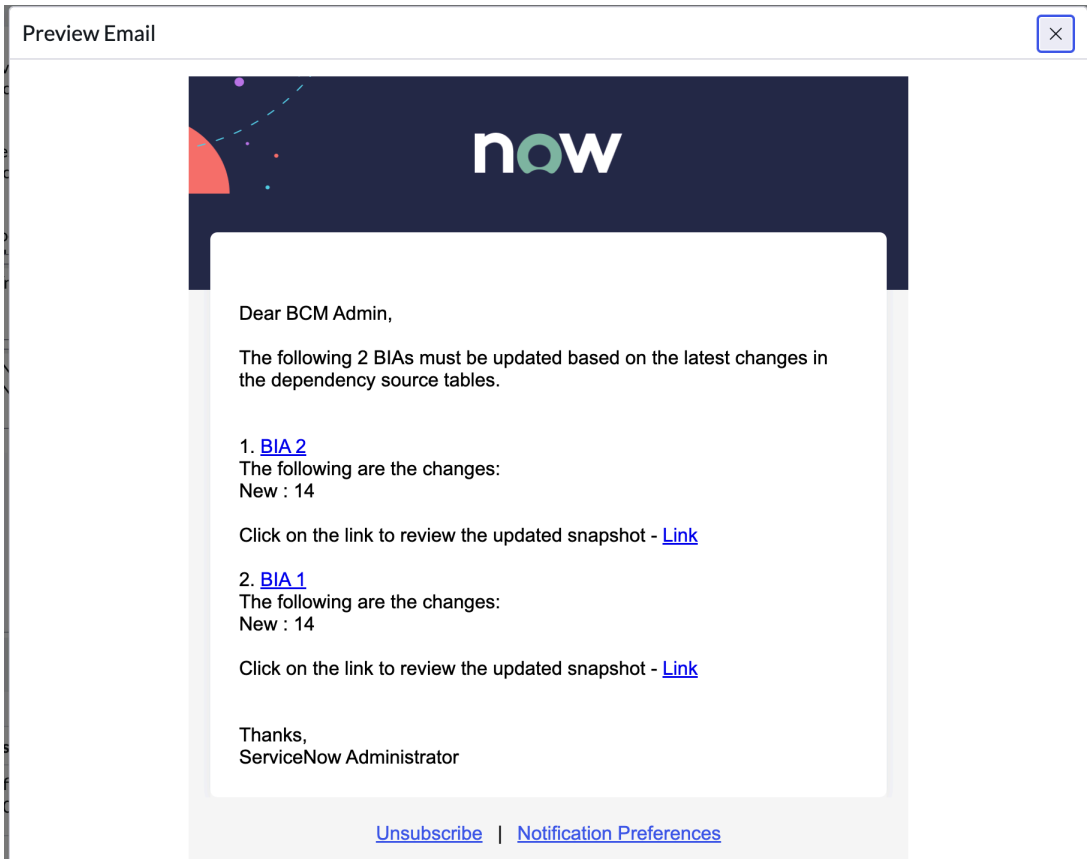
## Mise à jour automatique des dépendances et définition des préférences de notification

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mise à jour automatique des dépendances** pour planifier une mise à jour automatique des dépendances dans les BIA.

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Envoyer une notification** pour informer les propriétaires de BIA des dépendances mises à jour. La notification par e-mail contient les détails des mises à jour de dépendance pour les enregistrements BIA, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Les enregistrements d'instantanés sont affichés dans l'enregistrement Mises à jour en attente de la BIA à partir de la vue de liste. L'enregistrement d'instantané delta affiche les détails de la configuration de la BIA et des dépendances mises à jour, tels que les actifs ajoutés, mis à jour et supprimés pour la BIA.

Les propriétaires de BIA mettent ensuite à jour manuellement les CMDB actifs et les dépendances en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances affichée** dans l'évaluation des dépendances de la BIA. Les propriétaires de BIA ou les approbateurs de BIA examinent ensuite les mises à jour de dépendance et enregistrent les changements apportés à la BIA.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances d'analyse d'impact, reportez-vous à la section Configurer l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance de l'analyse d'impact.

### Configurer l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance de l'analyse d'impact

Configurez l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact pour configurer l'enregistrement BIA (pour lequel les dépendances sont mises à jour), ses enregistrements cibles, ses sources et ses préférences de notification.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

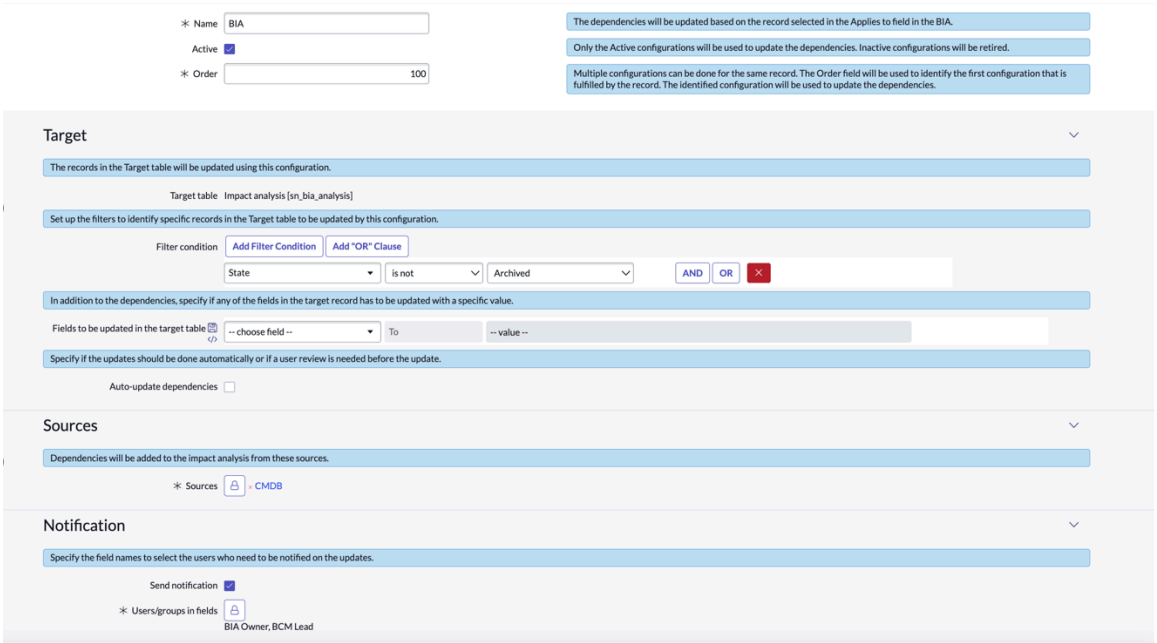
#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre l’enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d’analyse d’impact.




3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de la mise à jour de la dépendance d’analyse d’impact.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   Selon la configuration définie par l’administrateur BCM dans l’enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances d’analyse d’impact, les dépendances sont mises à jour dans la BIA.

   Le propriétaire et l’approbateur de BIA examinent les dépendances mises à jour et terminent le workflow BIA. Pour plus d’informations sur la planification d’une mise à jour automatique des dépendances dans la BIA, reportez-vous à la section Planifier une mise à jour automatique des dépendances dans Business Impact Analysis.

### Formulaire de configuration de la mise à jour de la dépendance d’analyse d’impact

Utilisez le formulaire de configuration des mises à jour de dépendance d’analyse d’impact pour configurer les détails des mises à jour de dépendances, tels que le nom de l’enregistrement BIA, les enregistrements cibles, les sources et les préférences de notification.

## Formulaire d’enregistrement de configuration de la mise à jour de dépendance d’analyse d’impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

Traduction automatique

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

### Formulaire d'enregistrement de configuration de la mise à jour de dépendance d'analyse d'impact

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle de configuration de mise à jour de dépendance. |
| Actif | Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service. |
| Ordre | Champ permettant d'identifier la première configuration qui est remplie par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les dépendances. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement. Lorsque les conditions de filtre sont identiques, le moins d'ordre tel que 0 a la préférence. |
| Cible | |
| Table cible | Table d'analyse d'impact [sn_bia_analysis] contenant les enregistrements BIA. Ces enregistrements sont mis à jour en fonction de la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact. |
| Condition de filtre | Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour en fonction de la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact. |
| Champs à mettre à jour dans la table cible | Champs dans l'enregistrement cible qui peuvent être mis à jour avec une valeur spécifique en plus des dépendances. |
| Mettre à jour automatiquement les dépendances | Option pour mettre à jour automatiquement les dépendances. BCM Les administrateurs peuvent spécifier si les mises à jour doivent être effectuées automatiquement ou si un examen par l'utilisateur est nécessaire avant la mise à jour. |
| Sources | |
| Sources | Sources applicables pour l'ajout de dépendances à l'analyse d'impact. Pour l'enregistrement BIA, la source utilisée est CMDB. |
| Enregistrements sources à prendre en compte | Option permettant de sélectionner un enregistrement spécifique ou tous les enregistrements. Lors de la sélection d'enregistrements sources à partir des sources spécifiées, le système récupère les dépendances de tous les enregistrements correspondants ou uniquement de l'enregistrement BIA le plus récemment apparié. |
| Notification | |

Traduction automatique

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

**Formulaire d'enregistrement de configuration de la mise à jour de dépendance d'analyse d'impact (suite)**

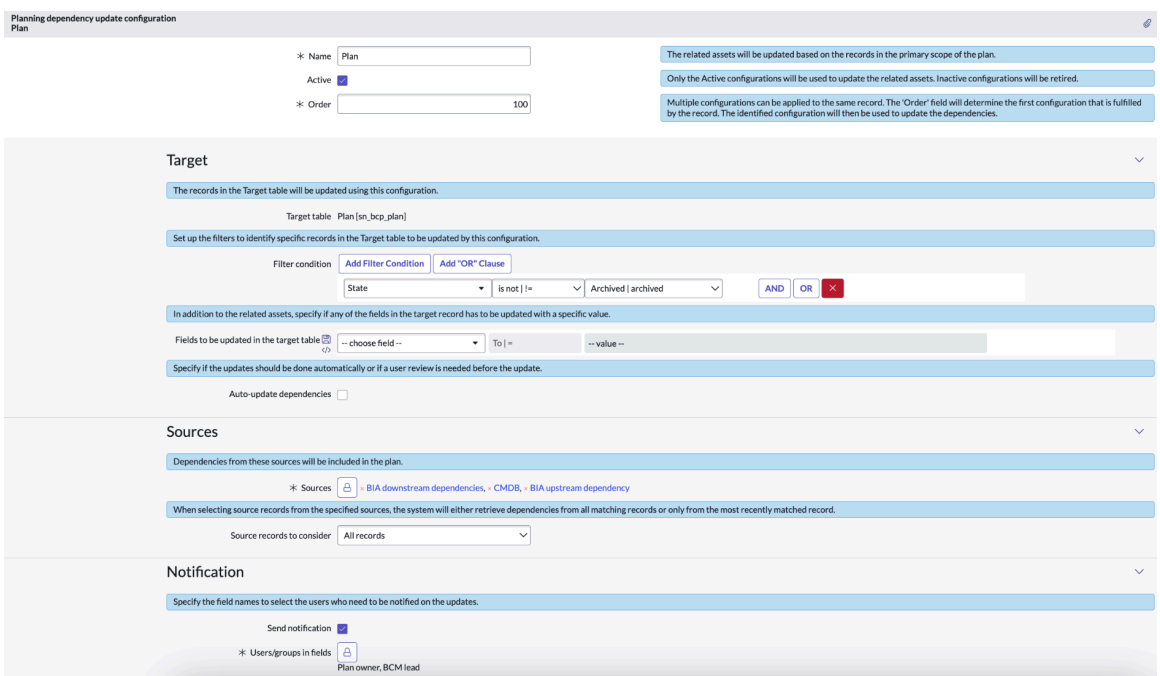
| Champ | Description |
|---|---|
| Envoyer une notification | Option permettant d'informer les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs des mises à jour. |
| Utilisateurs/groupes dans champs | Option permettant de sélectionner les champs Utilisateurs ou Groupes dans sn_bia_analysis qui doit recevoir une notification concernant les mises à jour. Par exemple, vous pouvez sélectionner le propriétaire de la BIA et la piste BCM pour recevoir les mises à jour. |

### Configuration des mises à jour des dépendances de planification

Les BCM administrateurs configurent l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification afin qu'une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans puisse être planifiée en fonction des données et des relations sources dans et BIA CMDB .

## Enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Les BCM administrateurs configurent les détails de l'enregistrement de plan, ses enregistrements cibles, ses sources et ses préférences de notification dans l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification, comme illustré dans l'exemple suivant.




## Configurer les sources pour l'extraction des dépendances

Les BCM administrateurs configurent les sources pour l'extraction des dernières dépendances du plan à partir de différentes sources, telles que la dépendance BIA en amont, les dépendances BIA en aval, et CMDB.

Traduction automatique

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

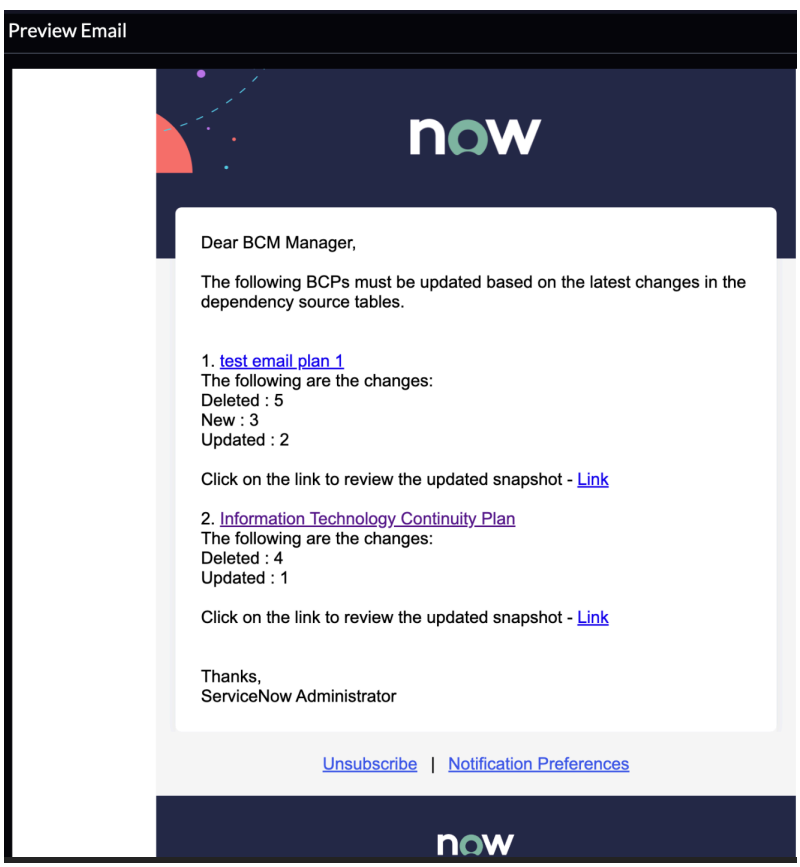
**Remarque :**
Dans les plans, les dépendances sont extraites pour tous les actifs du champ d'application primaire.

## Mettre à jour automatiquement les dépendances

Les BCM administrateurs peuvent sélectionner l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** dans l'onglet Cible de l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification pour planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans.

## Définir les préférences de notification

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Envoyer une notification** pour définir les préférences de notification pour les titulaires de régime. Pour chaque mise à jour de dépendance de planification, un e-mail automatisé est envoyé aux propriétaires du plan au sujet des mises à jour des dépendances de planification et des liens vers les enregistrements d'instantanés mis à jour, comme illustré dans l'exemple.




Le propriétaire et BCM le responsable du plan examinent les mises à jour de dépendance à partir de l'enregistrement d'instantané. L'enregistrement d'instantané delta affiche les dépendances mises à jour, telles que les actifs ajoutés, mis à jour et supprimés, pour l'enregistrement de plan sélectionné.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, consultez Configurer l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

Traduction automatique

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

## Configurer l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Configurez l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification pour configurer l'enregistrement du plan (pour lequel les dépendances sont mises à jour), ses enregistrements cibles, ses sources et ses préférences de notification.

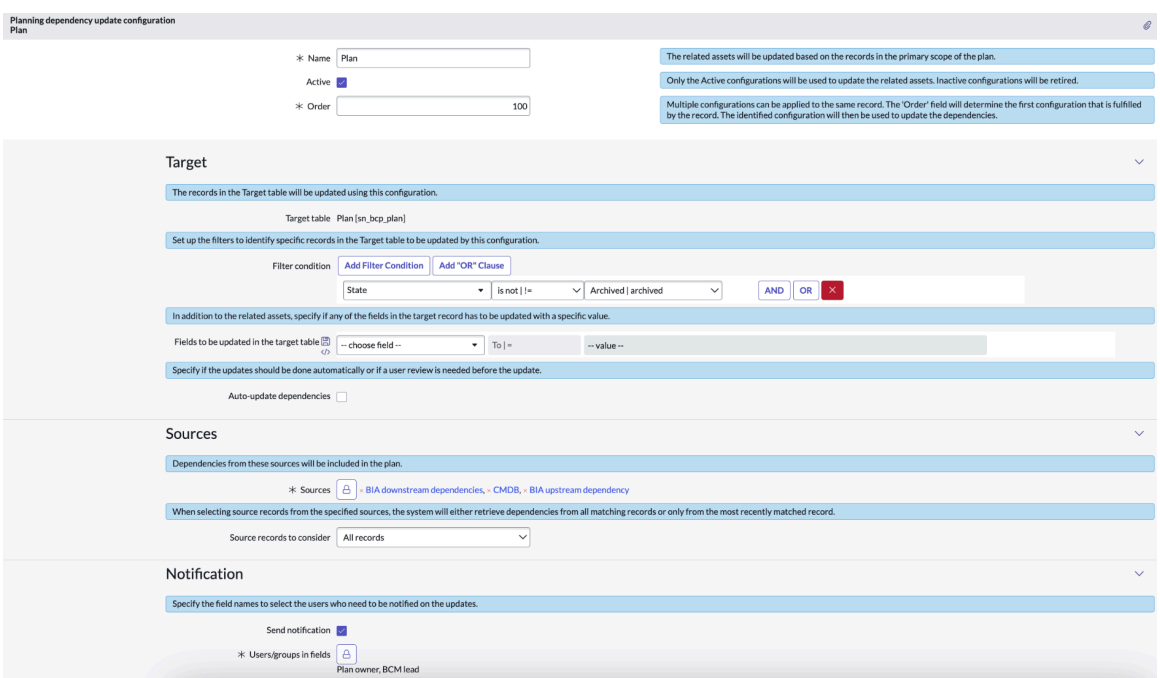
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la mise à jour des dépendances de planification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre l'enregistrement de configuration de mise à jour de la dépendance de planification.




3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   Selon les sources et les préférences définies par l'administrateur BCM dans l'enregistrement BCM de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, les mises à jour des dépendances de planification sont mises à jour automatiquement pour l'enregistrement du plan.

   Le propriétaire et l'approbateur BCP examinent les dépendances mises à jour et terminent le workflow BCP.

## Formulaire de configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Utilisez le formulaire de configuration des mises à jour des dépendances de planification pour configurer l'enregistrement du plan, ses sources et ses préférences, telles que le nom

Traduction automatique

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

de l'enregistrement du plan, les sources et les préférences de notification, et planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans.

## Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'enregistrement de plan. Les actifs connexes sont mis à jour en fonction du périmètre primaire de l'enregistrement de plan. |
| Actif | Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service. |
| Ordre | Champ permettant d'identifier la première configuration qui est remplie par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les dépendances. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement. |
| Cible | |
| Table cible | Table de plan [sn_bcp_plan] contenant les enregistrements du plan. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de mise à jour de la dépendance de planification. |
| Condition de filtre | Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de mise à jour de la dépendance de planification. |
| Champs à mettre à jour dans la table cible | Champs de l'enregistrement cible qui peuvent être mis à jour avec une valeur spécifique. |
| Mettre à jour automatiquement les dépendances | Option pour mettre à jour automatiquement les dépendances. BCM Les administrateurs peuvent spécifier si les mises à jour doivent être effectuées automatiquement ou si un examen par l'utilisateur est nécessaire avant la mise à jour. |
| Sources | |
| Sources | Sources applicables pour l'ajout d'actifs connexes au plan. Pour l'enregistrement du plan de continuité d'activité, les sources suivantes sont utilisées : |

Traduction automatique

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

**Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification (suite)**

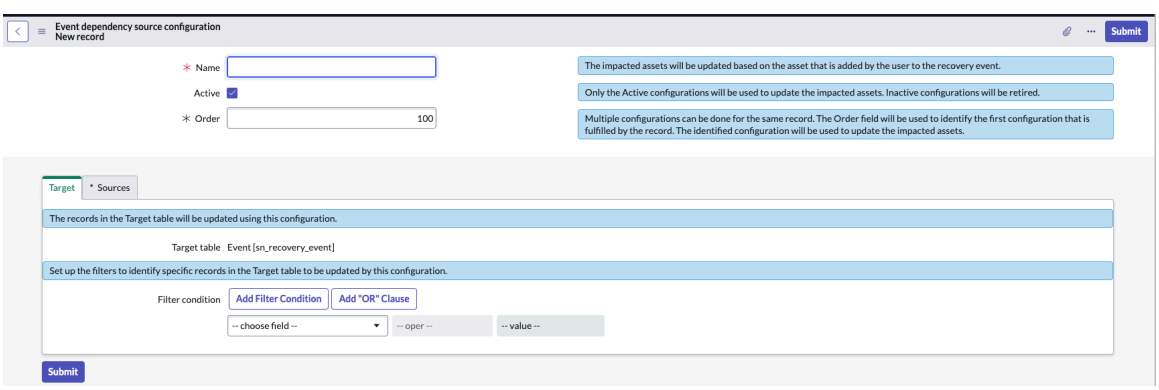
| Champ | Description |
|---|---|
| | • BIA en amont<br>• BIA en aval<br>• CMDB |
| Enregistrements sources à prendre en compte | Option permettant de sélectionner un enregistrement spécifique ou tous les enregistrements. Lors de la sélection d'enregistrements sources à partir des sources spécifiées, le système récupère les dépendances de tous les enregistrements correspondants ou uniquement de l'enregistrement BIA le plus récemment apparié. |
| Notification | |
| Envoyer une notification | Option permettant d'informer les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs des mises à jour. |
| Utilisateurs/groupes dans champs | Option permettant de sélectionner les utilisateurs ou les groupes qui doivent recevoir une notification concernant les mises à jour. Par exemple, le propriétaire du plan et la piste BCM sont sélectionnés pour recevoir les mises à jour. |

### Configuration des sources pour l'ajout des dépendances d'événements

Les BCM administrateurs configurent les sources dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement afin que les actifs impactés soient ajoutés aux événements et aux exercices en fonction des données et des relations sources dans la BIA CMDBet les plans.

## Enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement

L'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement contient les détails de la dépendance d'événement, tels que le nom de l'enregistrement d'événement, ses enregistrements cibles et les sources, comme illustré dans l'exemple suivant.




Les dépendances sont incorporées dans des événements provenant de toutes les sources via la sélection de l'action d'interface utilisateur Mettre **à jour les dépendances** par l'utilisateur. Lorsqu'un événement est créé et lié à un plan, l'actif principal et ses actifs

Traduction automatique

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

associés sont automatiquement récupérés à partir du plan, à condition que la configuration des dépendances d'événements soit active et inclue les plans dans ses sources, sans qu'il soit nécessaire de sélectionner l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** .

Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les événements :

- Dépendance BIA en amont
- Dépendances en aval BIA
- CMDB
- Actifs principaux du plan
- Actifs connexes du plan

**Remarque :**
Dans un événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est Manuel.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement, consultez Configurer l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement.

### Configurer l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement

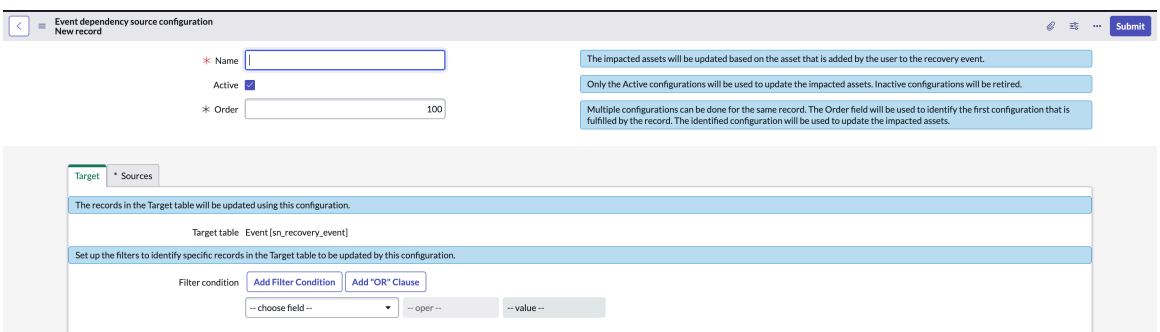
Configurez les sources pour ajouter les dépendances d'événements dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la source de dépendance d'événement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement.




3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de la source de dépendance d'événement.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   Selon les sources définies par l'administrateur BCM dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement, les dépendances sont ajoutées dans l'événement.

### Formulaire de configuration de la source de dépendance d'événement

Utilisez le formulaire de configuration de la source de dépendance d'événement pour ajouter les détails de la dépendance d'événement, tels que le nom de l'enregistrement d'événement, ses enregistrements cibles et les sources dans l'application BCM .

## Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'événement de reprise. Les actifs impactés sont mis à jour en fonction de l'actif ajouté par l'utilisateur à l'événement de récupération. |
| Actif | Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service. |
| Ordre | Champ permettant d'identifier la première configuration qui est remplie par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les actifs impactés. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement. |
| Cible | |
| Table cible | Table d'événements [sn_recovery_event] contenant les enregistrements d'événements. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement. |
| Condition de filtre | Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement. |
| Sources | |
| Sources | Sources applicables pour l'ajout des actifs impactés à l'événement de reprise. Pour l'enregistrement de l'événement, l'une des sources suivantes peut être utilisée :<br>• Dépendance BIA en amont<br>• Dépendances en aval BIA |

Traduction automatique

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

### Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • CMDB<br>• Actifs principaux du plan<br>• Actifs connexes du plan |
| Enregistrements sources à prendre en compte | Option permettant de sélectionner un enregistrement spécifique ou tous les enregistrements. Lors de la sélection d'enregistrements sources à partir des sources spécifiées, le système récupère les dépendances de tous les enregistrements correspondants ou uniquement de l'enregistrement BIA le plus récemment apparié. |

## Configurer une catégorie d'impact pour Business Impact Analysis

Configurez une catégorie d'impact pour votre entreprise lorsque vous effectuez l'analyse d'impact sur l'entreprise. Utilisez le module **Catégories d'impact**Gestion de la continuité d'activité du navigateur d'application pour définir le nom, les critères auxquels la catégorie d'impact contribue, les délais applicables, la valeur RTO maximale, etc.

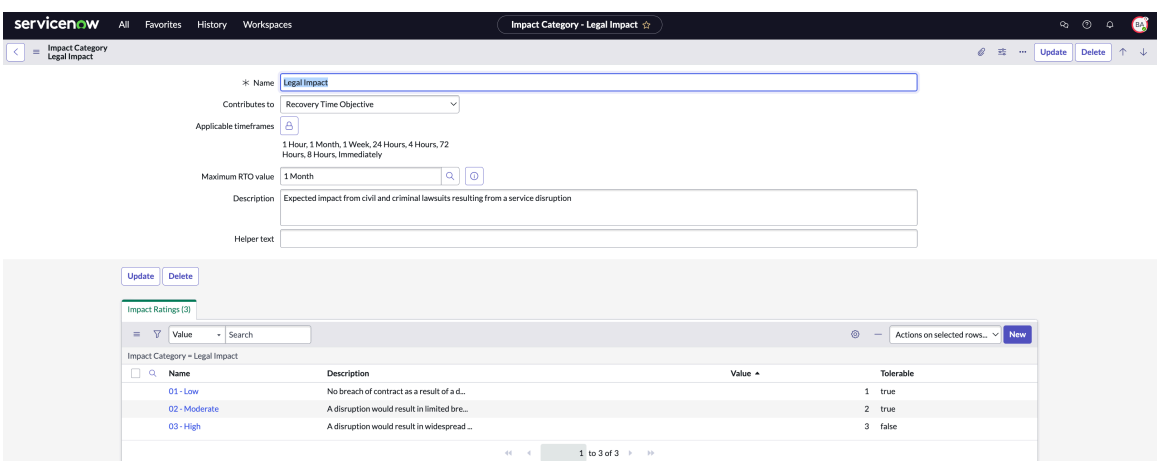
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories d'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre les évaluations d'impact installées avec les données de démonstration pour une catégorie d'impact.




3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact

Utilisez le formulaire d'enregistrement Catégorie d'impact pour ajouter des détails sur la catégorie d'impact, tels que son nom, les critères auxquels la catégorie d'impact contribue, les délais applicables, la valeur RTO maximale, etc. dans Espace de travail de UIB BCM.

## Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la catégorie d'impact. |
| Contribue à | Contribution au RPO ou au RTO en raison de l'impact sur l'interruption de l'activité. Si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, la liste connexe des questions de l'analyse de l'impact s'affiche. |
| Délais applicables | Durée de l'interruption du processus business. Ce champ s'affiche uniquement si la valeur du champ **Contribue à** est **RTO**. |
| Valeur RTO maximale | Mesure qui calcule la limite de temps maximale dans laquelle l'entreprise doit récupérer un élément après une interruption. |
| Description | Brève description de la catégorie d'impact. |
| Texte d'aide | Champ permettant d'ajouter le texte d'aide. Elle fournit un conseil aux utilisateurs sur la façon de répondre aux questions d'évaluation. Le texte d'aide s'affiche ensuite pour l'utilisateur dans l'enregistrement de Business Impact Analysis. |

Traduction automatique

### Configuration de la section documentation du plan de continuité d'activité

Vous pouvez configurer la section documentation d'un plan de continuité d'activité dans un format structuré. Vous pouvez décrire les détails généraux du plan, tels que son objectif, sa portée, ses zones de couverture, ses objectifs et ses critères de réussite.

Vous pouvez documenter les détails de votre plan de continuité d'activité dans des sections de documentation distinctes. Vous pouvez afficher les sections de documentation préconfigurées dans la section **Administration générale** de l'application Gestion de la continuité d'activité .

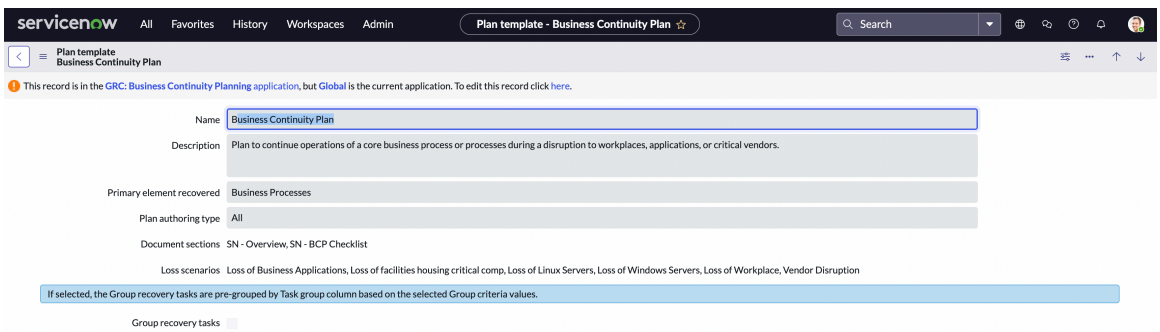
Lorsqu'un plan de continuité d'activité est créé, il renseigne une ou plusieurs sections de documentation qui sont sélectionnées dans le modèle de plan.

L'application Gestion de la continuité d'activité fournit aux sections de documentation que vous êtes installé les données de démonstration dans le modèle de plan :

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

- BCP – Hypothèses
- BCP – Objectifs
- BCP - Champ d’application
- BIA : vue d’ensemble
- Liste de vérification SN-BCP
- Vue d’ensemble SN

L’exemple suivant présente un exemple de **modèle de plan de continuité d’activité** avec les sections de document **Vue d’ensemble SN** et **Liste de vérification SN** .




## Création d’une section de documentation pour les besoins de votre entreprise

Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez utiliser le modèle de section de documentation répertorié dans **Administration générale** pour créer une section de documentation. Pour configurer une section de documentation à l’aide du modèle de section de documentation, reportez-vous à la section Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d’activité.

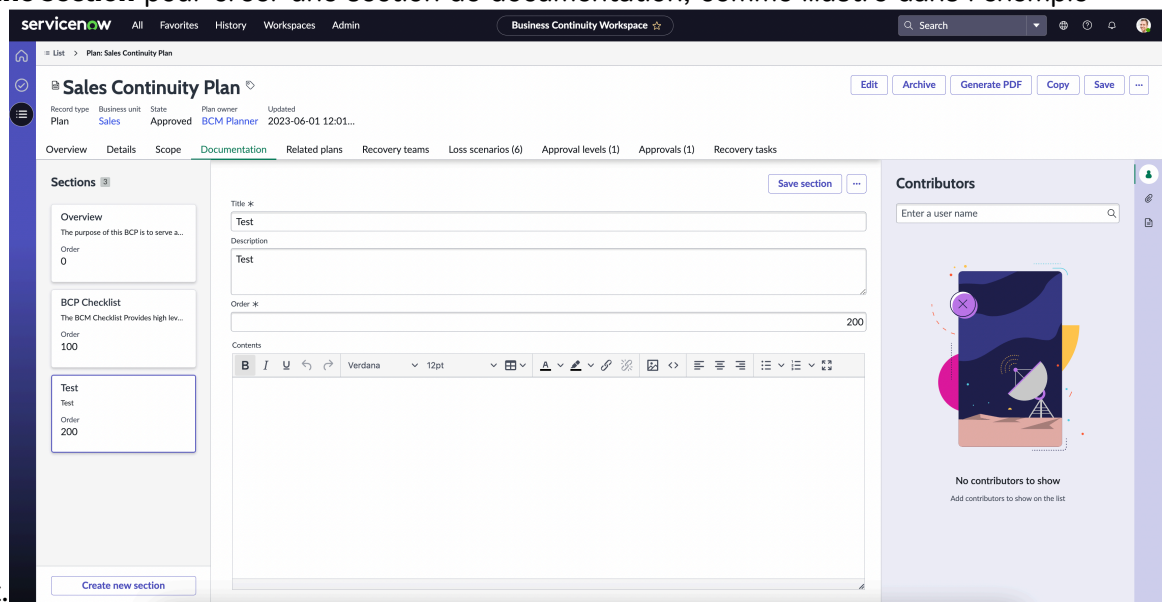
**Remarque :**
Lorsque vous créez une section de documentation dans l’onglet **Documentation** sans utiliser le modèle de plan, l’action d’interface utilisateur **Réinitialiser au modèle n’est** pas disponible pour cette section de documentation.

Vous pouvez également créer une section de documentation dans l’onglet **Documentation** du Espace de travail Continuité d'activitéfichier . Vous pouvez utiliser l’action **d’interface utilisateur**

Traduction automatique

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

**Créer une section** pour créer une section de documentation, comme illustré dans l'exemple suivant.




Pour plus d'informations sur la création d'une section de documentation pour votre plan d'affaires dans le , reportez-vous Espace de travail Continuité d'activitéà la section Créer une section de documentation.

## Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité

Configurez la section de documentation d'un plan dans l'application Gestion de la continuité d'activité . Vous pouvez utiliser la section Documentation pour décrire un plan dans les sections structurées telles qu'une liste de vérification des détails de haut niveau, l'objectif du plan, le périmètre décrivant l'objectif du plan et les zones de couverture, etc.

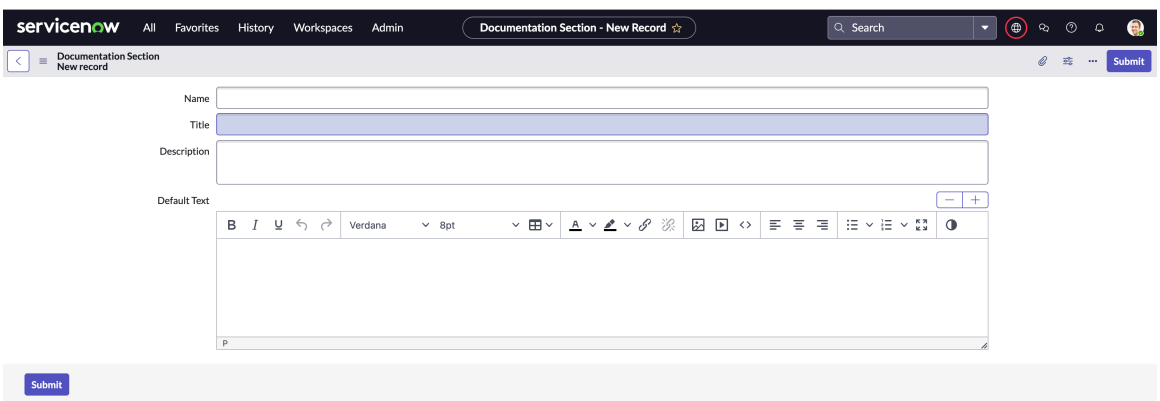
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Sections de documentation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le modèle de section de documentation est illustré dans l'exemple suivant.



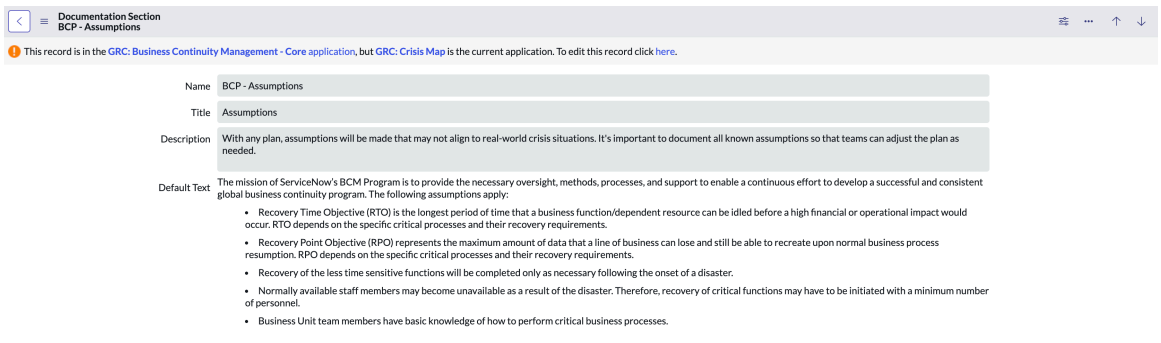

3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de la section de documentation.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre le modèle de section de documentation à partir des données de démonstration.




4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire d’enregistrement de la section de documentation

Utilisez le formulaire d’enregistrement Section de documentation pour décrire un plan dans les sections structurées du Espace de travail de UIB BCM.

## Formulaire d’enregistrement de la section de documentation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire d’enregistrement de la section de documentation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la section de documentation. |
| Titre | Titre de la section de documentation. |
| Description | Brève description de la section documentation. |
| Texte par défaut | Texte par défaut pertinent pour la section de documentation. Le texte peut être modifié ultérieurement lorsque le plan est formulé et que les sections de documentation sont ajoutées, conformément au plan. |

### Configurer une définition d’élément pour Gestion de la continuité d'activité

Configurez les définitions d’éléments pour identifier l’élément de configuration qui doit être évalué dans une analyse d’impact sur l’entreprise et récupéré dans un plan de continuité d’activité. Utilisez le module **Variables d’éléments** du navigateur d’application Gestion de la continuité d'activité pour configurer une définition d’élément.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Évitez de créer des définitions d’éléments qui se chevauchent où un actif peut tenir dans plusieurs catégories. Chaque définition d’élément doit être unique et ne pas se chevaucher avec une autre. Par exemple, ne définissez pas à la fois le serveur et le serveur Linux comme des définitions d’éléments distinctes, car un serveur Linux est intrinsèquement un serveur. L’application BCM est structurée de manière à n’utiliser qu’une seule de ces

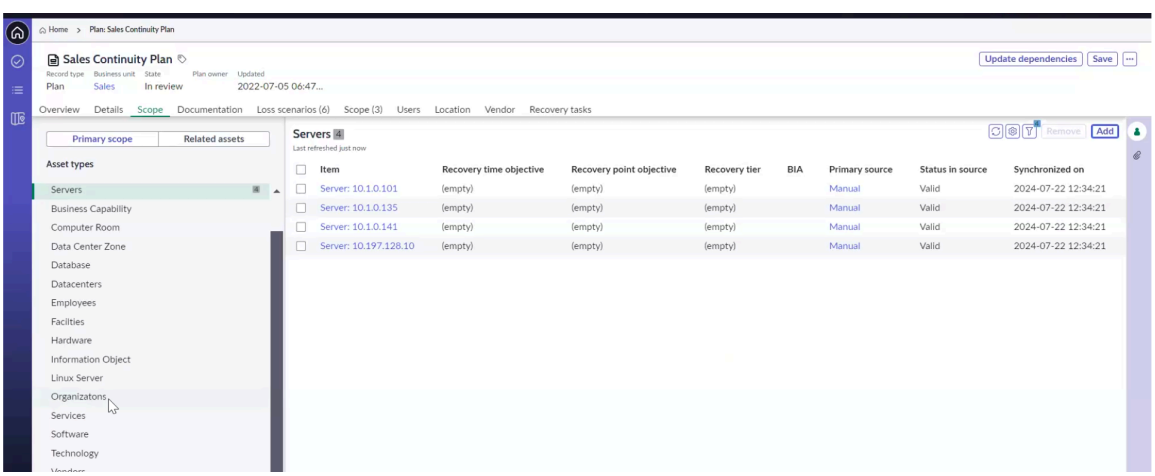
Traduction automatique

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

définitions, et non les deux. De sorte qu'une définition d'élément n'apparaît que dans une seule catégorie.

Si vous souhaitez définir le serveur et le serveur Linux en tant que définitions d'éléments distinctes sans chevauchement, appliquez un filtre à la définition d'élément serveur en spécifiant que la classe n'est pas Linux. Cette approche maintient l'exclusivité mutuelle entre les deux définitions.

Si vous sélectionnez le type d'actif Serveurs comme indiqué dans l'exemple et que vous sélectionnez **Ajouter**, la configuration affiche tous les serveurs, y compris SolarisESX, Windowset ainsi de suite.



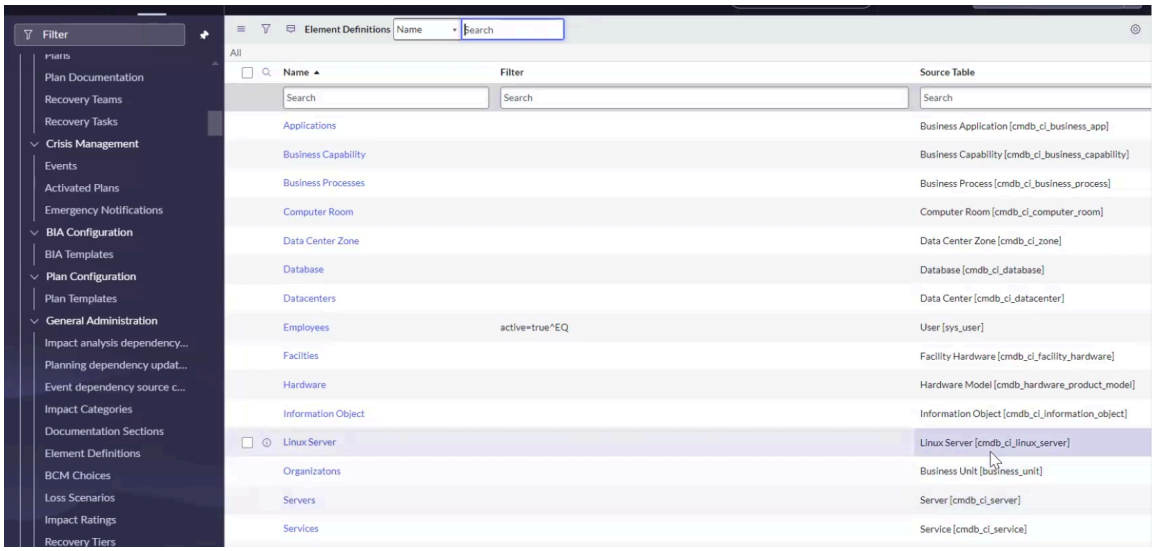

Si vous définissez l'élément de serveur comme une catégorie générique, vous pouvez sélectionner l'un des types de serveur comme illustré dans l'exemple. Le type d'actif Serveurs a un serveur Linux comme élément enfant. Toutefois, un type d'actif distinct appelé serveur Linux est disponible dans la liste des types d'actifs.

Dans la liste, les types d'actifs sont calculés et affichés sous la forme de 2 serveurs Linux et 4 serveurs où un élément est un serveur Linux. Il est possible qu'après l'actualisation ou après le rechargement des actifs, les types d'actifs soient recalculés et affichés différemment. Par exemple, le système peut afficher les types d'actifs comme suit : 3 serveurs Linux et 3 serveurs ou 0 serveur Linux et 6 serveurs. Les types d'actifs sont calculés différemment, car la définition d'élément de serveur inclut également le serveur Linux.

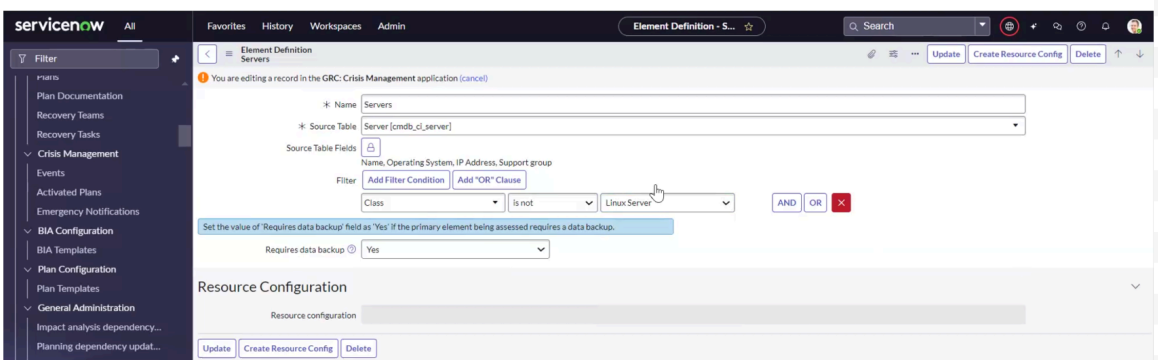
Dans de tels scénarios, la configuration de règles qui se chevauchent avec d'autres règles peut entraîner une erreur. Pour contourner ce problème, les éléments de liste doivent être configurés de manière mutuellement exclusive et la condition de filtre doit être configurée de manière appropriée, comme illustré dans les exemples suivants.

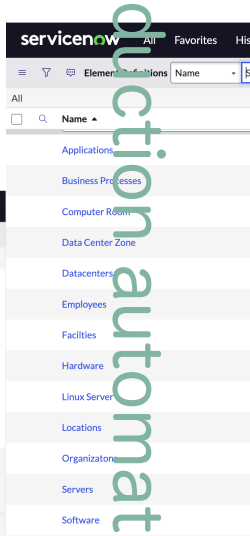
Traduction automatique

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




Dans ce scénario, les serveurs sont la table parente et le serveur Linux est la table enfant. Dans la table Servers (enregistrement), configurez une condition de filtre où la classe n'est pas un serveur Linux en choisissant l'option `Class is not Linux Server` .



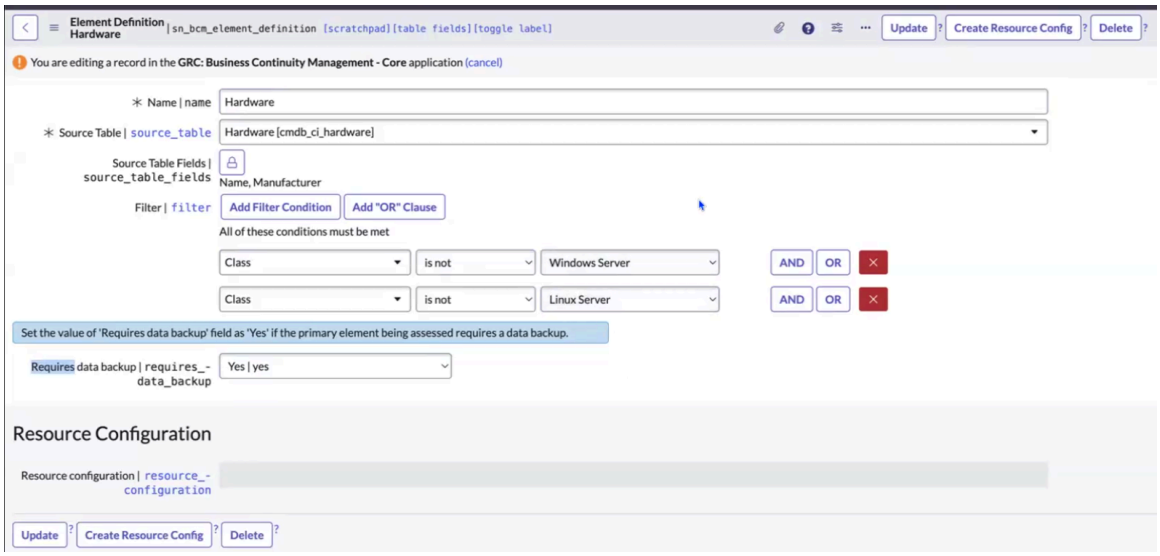




Cela signifie que la définition d'élément Servers inclut tous les serveurs à l'exception du serveur Linux.

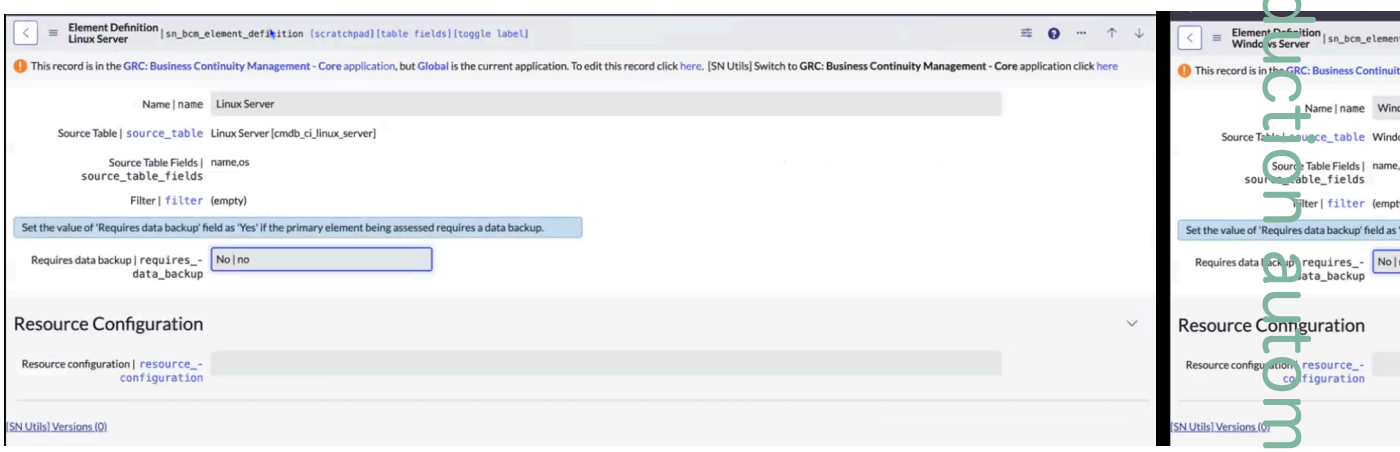
À partir de la Xanadu mise en production, le filtre de définition d'élément pour la définition d'élément matériel a été mis à jour. Vous ne pouvez pas ajouter un actif de serveur Windows ou un actif de serveur Linux sous l'élément Matériel comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

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



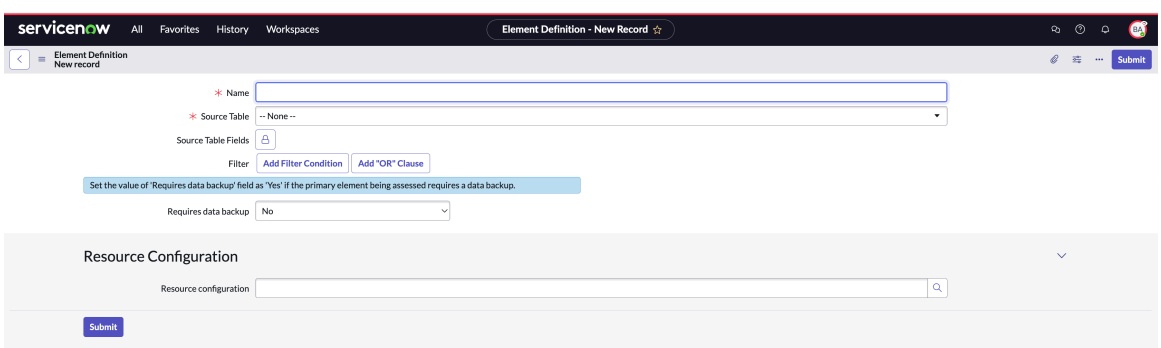

Toutefois, vous pouvez maintenant ajouter un actif de serveur Windows dans la définition d'élément de serveur Windows ou un actif de serveur Linux dans la définition d'élément de serveur Linux, comme indiqué dans les exemples suivants.




## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Définitions d'éléments**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre l'enregistrement Définition d'élément.




Traduction automatique

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

**Remarque :**
La condition de filtre de la définition d'élément permet d'ajouter des éléments de configuration (CI) spécifiques via la fenêtre contextuelle. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** prend également en compte le filtre de la définition d'élément et récupère les CI associés de l'élément de configuration répertorié dans le champ **S'applique à** de la BIA. Ces relations sont extraites de la table Relations CI.

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de définition d'élément.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire d'enregistrement de définition d'élément

Utilisez le formulaire d'enregistrement Définition d'élément pour configurer une couche de récupération avec un ensemble d'applications d'entreprise à l'aide Espace de travail de UIB BCMde .

## Formulaire d'enregistrement de définition d'élément

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire d'enregistrement de définition d'élément

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition d'élément. |
| Table source | Table qui stocke les détails de l'enregistrement de l'élément de configuration. |
| Champs de tables sources | En-têtes de colonnes de la table source que vous pouvez sélectionner pour référence. |
| Filtre | Ajouter une condition de filtre pour la définition d'élément.<br>**Remarque :**<br>À partir de la Xanadu mise en production, le filtre de définition d'élément pour la définition d'élément matériel a été mis à jour. Vous pouvez désormais ajouter un actif de serveur Windows dans la définition d'élément de serveur Windows ou un actif de serveur Linux dans la définition d'élément de serveur Linux. Toutefois, vous ne pouvez pas ajouter l'actif de serveur Windows ou l'actif de serveur Linux dans le filtre de la définition d'élément matériel. |
| Nécessite une sauvegarde des données | Option pour indiquer si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données. Les actifs technologiques nécessitent une sauvegarde des données, car ils se rapportent à des informations informatiques importantes stockées dans un système ou une base de données. |

Traduction automatique

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

### Formulaire d'enregistrement de définition d'élément (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Configuration des ressources | Configuration des ressources pour la définition d'élément. Options disponibles :<br>• **Emplacement**<br>• **Serveur Web**<br>• **Centres de données**<br>• **Fournisseurs** |

## Configurer une variable d'élément pour une définition d'élément

Configurez une variable d'élément pour une dépendance particulière d'un élément. Utilisez le module **Variables d'élément** du navigateur d'application Gestion de la continuité d'activité pour configurer une variable d'élément.

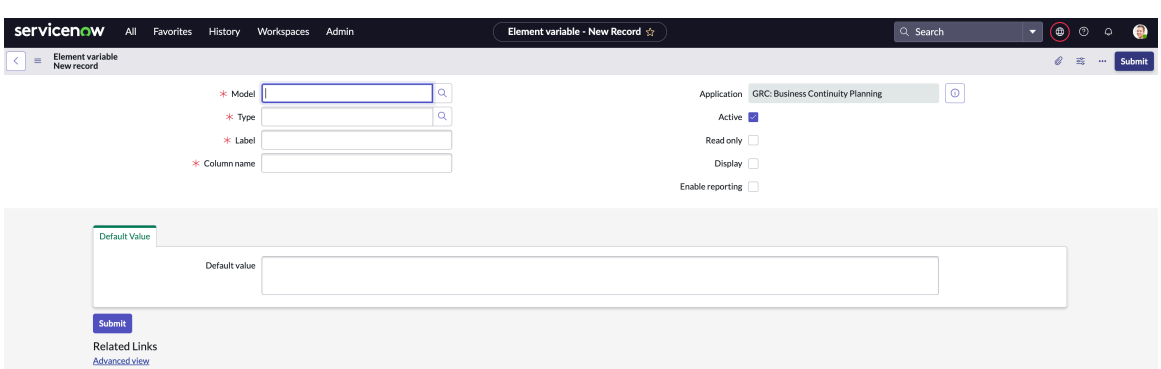
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Variables d'éléments**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre la vue d'un administrateur de l'enregistrement de variable d'élément.




3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de variable d'élément.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Formulaire d'enregistrement de variable d'élément

Utilisez le formulaire d'enregistrement de variable d'élément pour configurer une variable d'élément pour une définition d'élément à l'aide de Espace de travail de UIB BCM.

# Formulaire d'enregistrement de variable d'élément

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

Traduction automatique

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

### Formulaire d'enregistrement de variable d'élément

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle | Référence de la définition d'élément [sn_bcm_element_definition]. Vous pouvez créer plusieurs variables d'élément pour une définition d'élément. |
| Type | Classe de champ dans la table de modèle. |
| Étiquette | Nom d'affichage dans le groupe de dépendances de la grille de dépendances BIA. |
| Nom de colonne | Nom de la colonne dans la table. |
| Application | Application qui contient l'enregistrement. |
| Actif | Option permettant d'activer la variable d'élément. |
| Lecture seule | Option permettant d'afficher la variable d'élément en lecture seule. |
| Affichage | Option permettant d'afficher la variable d'élément. |
| Activer la génération de rapports | Option permettant de signaler la variable d'élément. |
| Valeur par défaut | |
| Valeur par défaut | Description de la valeur par défaut. |

## Configurer un scénario de perte dans votre plan de continuité d'activité

Configurez un plan pour un scénario de perte identifié à l'aide du modèle de scénario de perte de l'application Gestion de la continuité d'activité . Utilisez le plan documenté qui répertorie les besoins et les exigences en cas de sinistre potentiel.

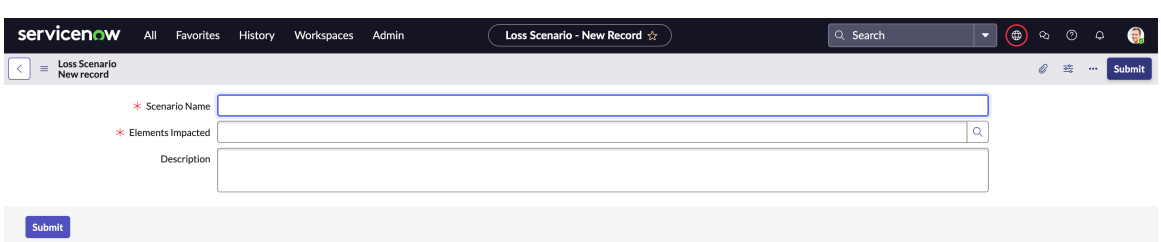
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Scénarios de perte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant illustre le formulaire Scénario de perte.



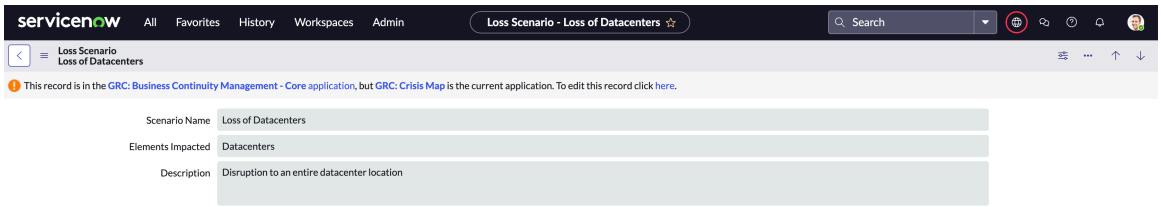

3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de scénario de perte.

   L'exemple suivant montre les détails d'un scénario de perte.

Traduction automatique

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




4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

Utilisez le formulaire d'enregistrement de scénario de perte pour Espace de travail de UIB BCM configurer un plan pour un scénario de perte identifié.

## Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

Pour obtenir la description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du scénario | Nom du scénario d'impact. |
| Éléments concernés | Éléments ou actifs qui sont impactés en raison du scénario de perte. |
| Description | Brève note sur le scénario de perte. |

### Configurer une évaluation d'impact pour évaluer la catégorie d'impact

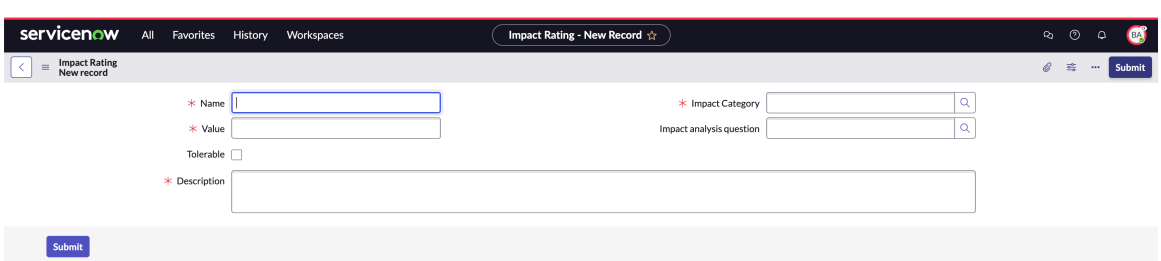
Configurez une évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact comme faible, modérée, élevée ou critique. Utilisez le module **Évaluations d'impact** du navigateur d'application Gestion de la continuité d'activité pour vous aider à mesurer l'intensité de la perte lorsqu'un temps d'arrêt de l'activité se produit.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Évaluations de l'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le modèle d'évaluation d'impact est illustré dans l'exemple suivant.



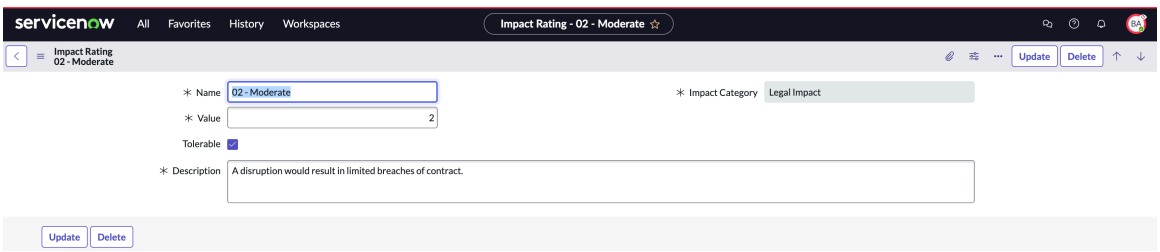

3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact.

L'exemple suivant montre une évaluation de l'impact à partir des données de démonstration.




4. Sélectionnez **Soumettre**.

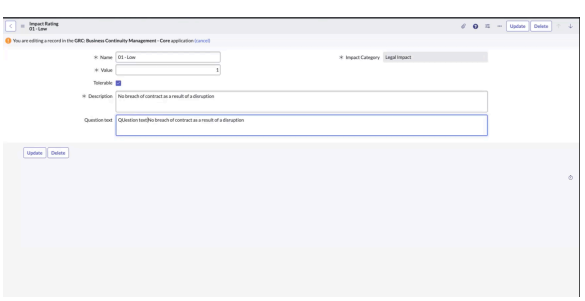
### Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact

Utilisez le formulaire d'enregistrement Évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact (faible, modéré, élevé ou critique) à l'aide de Espace de travail de UIB BCM.

## Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

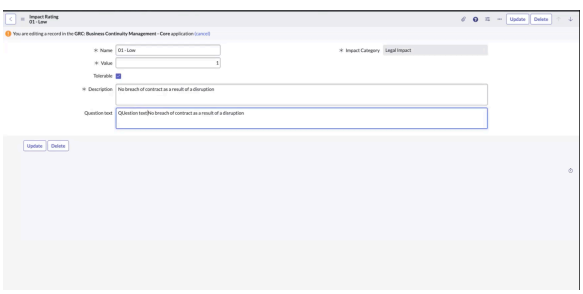
### Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'évaluation de l'impact. |
| Valeur | Valeur numérique de l'évaluation de l'impact. Vous pouvez associer une valeur numérique unique à chaque évaluation d'impact. Vous ne pouvez pas utiliser la même valeur pour une autre évaluation d'impact dans l'application BCM .<br><br>Par exemple, vous pouvez attribuer une valeur *1* à la catégorie d'impact *01-Low* , comme indiqué ci-dessous. Après cela, vous ne pouvez plus affecter de valeur *1* à une autre évaluation d'impact dans votre BCM instance d'application.<br>  |

Traduction automatique

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

### Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie de l'impact | Catégorie de l'impact. Par exemple, impact sur la main-d'œuvre, impact réglementaire, impact sur le chiffre d'affaires, etc. |
| Question d'analyse de l'impact | Liste des questions d'analyse d'impact disponibles. Ce champ s'affiche si la catégorie d'impact de l'interruption d'activité contribue au RPO. |
| Tolérable | Option permettant de définir l'impact RTO comme tolérable. cette case à cocher s'affiche uniquement si la catégorie d'impact contribue au RTO. |
| Description | Brève description de l'évaluation de l'impact. |
| Texte de la question | Champ pour réviser le texte de la question. Pour l'objectif de temps de reprise d'une catégorie d'impact, vous pouvez réviser la question affichée dans le questionnaire d'évaluation RTO. Vous pouvez accéder à l'enregistrement Note d'impact comme illustré dans l'exemple suivant :<br> <br>Mettez à jour le texte de la question pour l'évaluation RTO comme illustré dans l'exemple suivant :<br>  <br>La question révisée s'affiche ensuite dans l'évaluation RTO de l'enregistrement Business Impact Analysis. |

### Configurer un niveau de reprise pour Business Impact Analysis

Configurez un niveau de reprise avec un ensemble d'applications d'entreprise qui suivent une plage similaire de valeurs d'objectifs de temps de reprise (RTO). Utilisez le module **Couches de reprise** du navigateur d'application Gestion de la continuité d'activité pour configurer une couche de reprise.

Traduction automatique

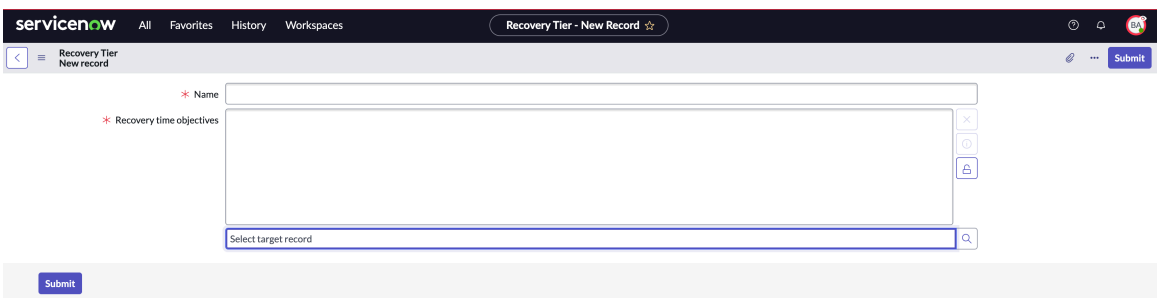
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Niveaux de reprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   L'enregistrement de niveau de reprise est illustré dans l'exemple suivant.




   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de niveau de reprise.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

#### Formulaire d'enregistrement de niveau de reprise

Utilisez le formulaire d'enregistrement de couche de reprise pour configurer une couche de reprise avec un ensemble d'applications d'entreprise à l'aide Espace de travail de UIB BCMde .

## Formulaire d'enregistrement de niveau de reprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire d'enregistrement de niveau de reprise**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du niveau de niveau de reprise. |
| Objectifs de temps de reprise | Mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément après un sinistre. |

#### Configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise

Configurez un délai de reprise pour une couche de reprise. Le délai de reprise commence à partir du moment où un événement perturbateur se produit jusqu'au moment où votre entreprise peut reprendre ses activités habituelles. Vous pouvez utiliser le module **Délais de reprise** de l'application Gestion de la continuité d'activité pour configurer la chronologie du délai de reprise.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Délais de reprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du délai de récupération.
4. Dans le champ **Commence à** , entrez le début de la chronologie du délai de reprise en jours, heures, minutes et secondes.

   L'exemple suivant montre la configuration d'un délai de reprise dans l'application Gestion de la continuité d'activité .

5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Configurer une catégorie de grille pour la configuration de grille

Configurez une catégorie de grille telle que l'évaluation des dépendances pour la configuration de grille. Utilisez le module **Catégories de grille** du navigateur d'application Gestion de la continuité d'activité pour configurer les catégories de grille.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer des colonnes personnalisées (configuration de grille) pour le groupe de dépendances BIA à partir de , consultez KB1645940 Espace de travail configurable de BCM.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories de grille**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de catégorie de grille.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Formulaire d'enregistrement de catégorie de grille

Utilisez le formulaire d'enregistrement de catégorie de grille pour configurer une catégorie de grille telle que l'évaluation des dépendances pour la configuration de grille à l'aide de Espace de travail de UIB BCM.

## Formulaire d'enregistrement de catégorie de grille

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire d'enregistrement de catégorie de grille

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la catégorie de grille. |

Traduction automatique

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

**Formulaire d'enregistrement de catégorie de grille (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Code | Code pour la catégorie de grille. |
| Activer le contexte de l'élément | Option permettant d'activer le contexte d'élément pour la catégorie de grille. |

### Configurer la grille pour l'évaluation des dépendances BIA

Configurez la grille pour afficher la grille d'évaluation des dépendances BIA avec des colonnes configurées. Utilisez le module **Configurations de grille** du navigateur d'application Gestion de la continuité d'activité pour configurer la grille.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations de grille**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire d'enregistrement de configuration de grille.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire d'enregistrement de configuration de grille

Utilisez le formulaire d'enregistrement de configuration de grille pour configurer la grille d'évaluation BIA dans le classique Espace de travail.

## Formulaire d'enregistrement de configuration de grille

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire d'enregistrement de configuration de grille**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration de grille. |
| Catégorie de grille | Catégorie de grille à laquelle la configuration est applicable. Par exemple, DEP_ASSMNT. |
| Actif | Option permettant de définir l'enregistrement comme actif. Si l'option est désactivée, la grille est affichée en fonction de la vue configurée. Une seule configuration active pour une catégorie et un élément doit être présente. |

### Configurations de la page Mes tâches

Si vous êtes l'utilisateur de l'application, vous pouvez utiliser les configurations de la Gestion de la continuité d'activité**page Mes tâches** dans le module **Administration générale** pour afficher les tâches qui vous sont affectées.

Traduction automatique

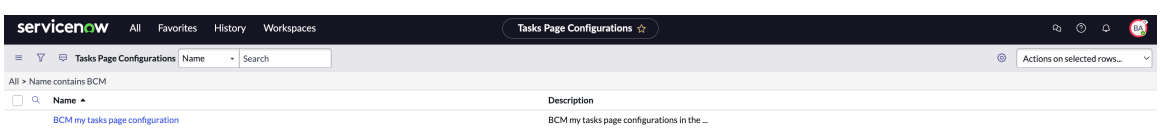
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

## Module de configurations de la page Mes tâches

Les tâches administratives associées à l'application BCM sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l'interface utilisateur de l'application. Vous pouvez afficher les configurations de la page Mes tâches dans le module **Administration générale** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez personnaliser les tâches dans la configuration de la BCM**page Mes tâches**.

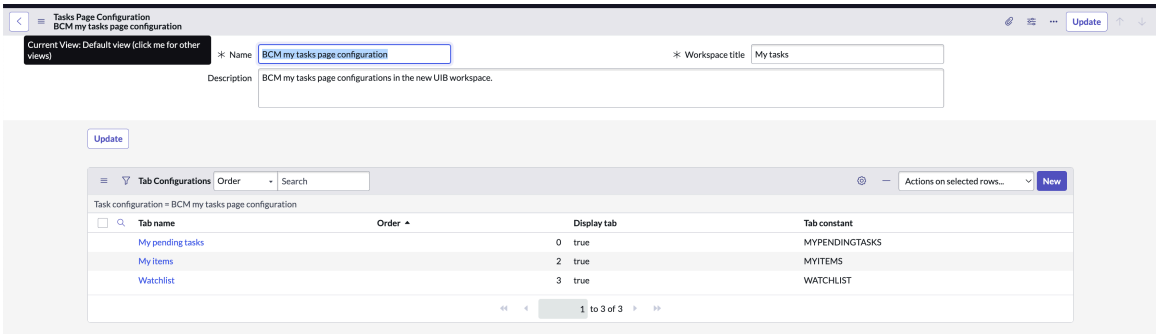
L'exemple suivant illustre le module **de configurations de la page Mes tâches** dans la vue de liste.



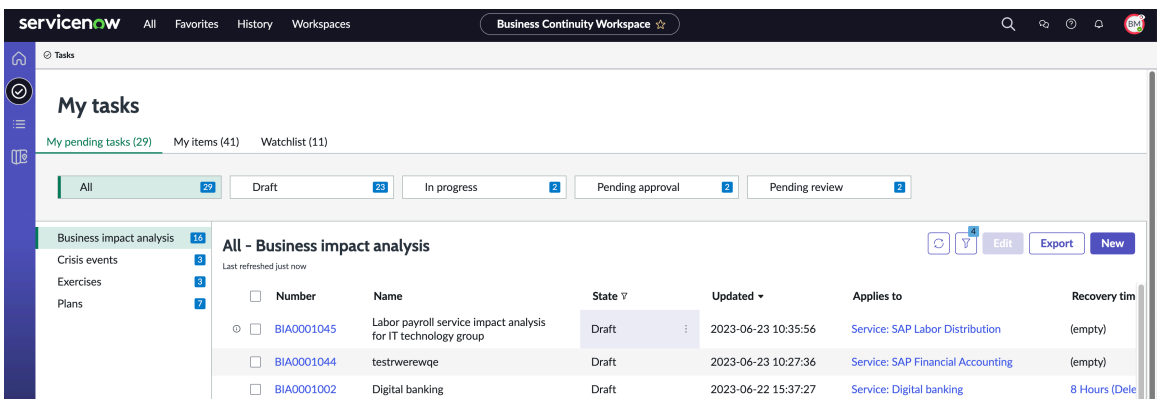

L'exemple suivant montre l'enregistrement du module **de configurations de la page Mes tâches** .

Traduction automatique

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




La page Mes tâches de la page d'accueil affiche les tâches affectées à l'utilisateur connecté, comme illustré dans l'exemple suivant.




Pour en savoir plus sur la vue de la page Mes tâches dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCMla section Vue de la page Mes tâches.

### Configuration de l'approbation

Approver Configurator vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des définitions de règles métier.

Pour configurer plusieurs niveaux d'approbation dans votre analyse d'impact sur l'entreprise et vos plans d'affaires, vous devez configurer les étapes de configuration suivantes :

- Configurer la configuration de l'approbation
- Configurer les niveaux d'approbation
- Configurer des règles d'approbation

**Remarque :**

Pour en savoir plus sur les rôles de l'application Business Continuity Management, reportez-vous Composants installés avec Gestion de la continuité d'activitéà .

Pour en savoir plus sur les rôles de l'application GRC : Approver Configurator, reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé.

### Configurer la configuration de l'approbation

Configurez la configuration de l'approbation pour activer plusieurs niveaux d'approbation et sélectionner des approbateurs pour chaque niveau en fonction des règles d'approbation.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Vous devez installer l'application GRC : Approver Configurator (sn_grc_appr) pour les configurations d'approbation.

Rôle requis : sn_bcm.admin

**Remarque :**
Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à lui donner le rôle administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres de périmètre de l'application.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration de l'approbation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration de l'approbation. |
| Concerne | Table telle qu'une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité, des événements ou toute table à partir de laquelle un enregistrement est soumis pour approbation. |
| Priorité | Préférence de la configuration de l'approbation avec une priorité plus élevée. |
| Condition de filtre | Condition appliquée dans la table en référence au champ **S'applique à** .<br><br>La configuration d'approbation avec une priorité plus élevée qui correspond à la condition de filtre du document commercial est sélectionnée pour l'évaluation de l'approbateur. |
| Actif | Option permettant d'activer la configuration de l'approbation comme active. |

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas avoir plus d'une configuration d'approbation s'appliquant à la table avec la même priorité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Configurer les niveaux d'approbation

Affectez plusieurs niveaux d'approbation à des utilisateurs ou à des groupes pour prendre en charge chaque étape de vos processus de workflow BIA, BCP ou événements.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à lui donner le rôle administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres de périmètre de l'application.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste pour configurer les niveaux d'approbation.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Niveaux d'approbation.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Niveau d'approbation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du niveau d'approbation. |
| Niveau | Étape d'approbation. |

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas avoir plus d'un niveau d'approbation pour une configuration d'approbation avec le même niveau.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

## Configurer des règles d'approbation

Configurez des règles d'approbation à chaque niveau d'approbation en sélectionnant un type d'approbateur et l'exigence d'approbation d'une ou de toutes les personnes concernées. Définissez les conditions de filtre sur la table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez sélectionner des approbateurs spécifiques, des approbateurs de la table source sélectionnée, des approbateurs dynamiques ou des approbateurs que vous choisissez pour approuver vos documents business. Les approbateurs peuvent être un propriétaire BIA, un responsable BCM, un gestionnaire BCM, un administrateur BCM, des contributeurs ou un ou tous les membres de la table source que vous sélectionnez.

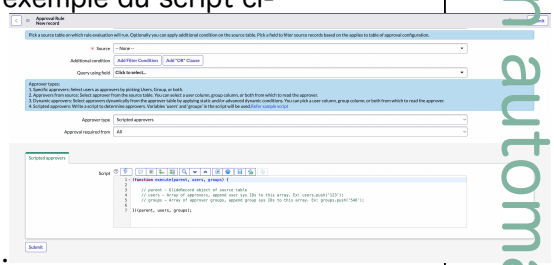
### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste.
3. Cliquez sur l'enregistrement des niveaux d'approbation dans la colonne **Nom** de la section Niveaux d'approbation.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Règles d'approbation.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

### Formulaire Règle d'approbation

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de la règle d’approbation. |
| Source | Table à laquelle la règle d’approbation est appliquée. |
| Requête à l'aide du champ | Champ qui relie la table d’approbation et la table source. |
| Condition supplémentaire | Conditions de filtre appliquées sur la table source. |
| Type d'approbateur | Type d’approbateur.<br>○ Approbateurs spécifiques : votre choix d’approbateurs.<br>○ Approbateur à partir de la source : utilisateurs ou groupes de la table source.<br>○ Approbateurs dynamiques : approbateurs sélectionnés dynamiquement dans n’importe quelle table.<br>○ Approbateurs scriptés : script permettant de déterminer les approbateurs. Reportez-vous à l’exemple du script ci-dessous.  |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>Pour des raisons de sécurité, l'administrateur BCM n'a pas d'accès en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Seul le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en écriture et création au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation.<br>Si vous disposez du rôle administrateur BCM, vous pouvez configurer une règle d'approbation uniquement avec les types d'approbateurs suivants de la liste Type d'approbateur :<br>○ Approbateurs spécifiques<br>○ Approbateur issu de la source<br>Pour en savoir plus sur les rôles dans l'application GRC : Configurateur approuvé , reportez-vous à Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé. |
| Approbation requise de | Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise. |
| Description | Brève remarque sur la règle d'approbation. |
| Approbateurs | |
| Approbateurs de | Table des approbateurs.<br>Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateur de la source** ou **Approbateurs dynamiques**. La valeur par défaut est la table source s'il s'agit de l'approbateur issu de la source. |
| Filtrer par | Conditions pour filtrer les enregistrements de la table d'approbateurs.<br>Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**. |
| Avancés | Option permettant de définir une condition dynamique scriptée. |
| Champ d'utilisateur | Référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs de la table des approbateurs. |
| Champ de groupe | Référence du groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur à partir de la table d'approbateurs. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Condition dynamique | Champ de script permettant d'appliquer un filtre avancé à la table d'approbateurs. |
| Utilisateurs | Un ou plusieurs utilisateurs désignés comme approbateurs. |
| Groupe | Groupe d'approbateurs. |
| Approbateurs scriptés | |
| Script | Script pour déterminer les approbateurs ; **Les utilisateurs et lesgroupes** du script sont sélectionnés en tant qu'approbateurs. |

6. Cliquez sur **Envoyer**.

### Example: Exemple de script pour ajouter des délégataires des dépendances CMDB en tant qu'approbateurs

Valeurs de champ sur le formulaire :

**Nom**

Délégataire de la dépendance CMDB en tant qu'approbateurs.

**Source**

Dépendance [sn_bia_dependency].

**Requête à l'aide du champ**

Groupe de dépendances.Analyse de l'impact

**Type d'approbateur**

Approbateurs scriptés

#### Exemple de script pour ajouter des approbateurs

```
(function execute(parent, users, groups) {

    // parent - GlideRecord object of source table
    // users - List of approvers
    // groups - List of approver groups
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
    gr.addQuery('sys_id', parent.depends_on);
    gr.query();

    while (gr.next()) {
        users.push(gr.assigned_to.toString());
    }

})(parent, users, groups);
```

### Propriétés du BCM

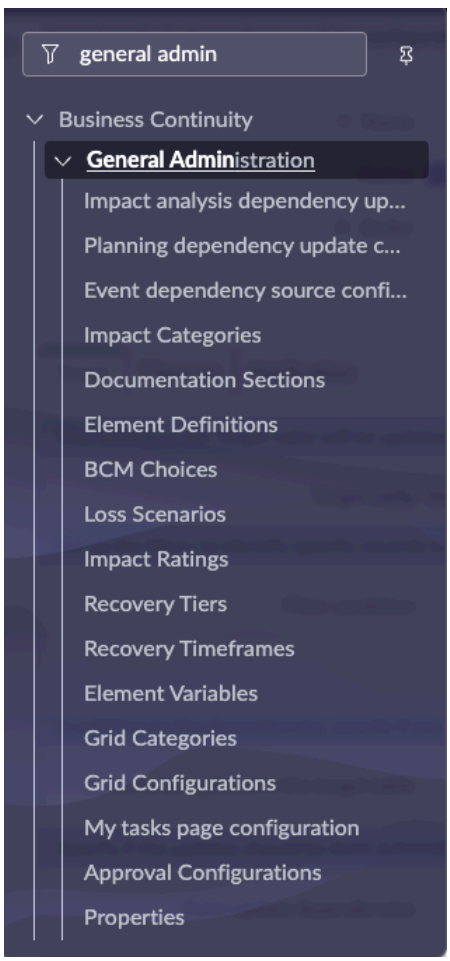
Vous pouvez configurer les BCM propriétés dans le module **Propriétés** .

Traduction automatique

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

Si vous êtes l'utilisateur de l'application Gestion de la continuité d'activité , vous pouvez afficher les propriétés de l'application Gestion de la continuité d'activité dans **Propriétés** du module **Administration générale** .

Vous pouvez afficher l'option **de menu Propriétés** dans le module **Administration générale** , comme illustré dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

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

Vous pouvez sélectionner le module **Propriétés** pour afficher et configurer les propriétés de l'application BCM , comme illustré dans l'exemple suivant.

Pour en savoir plus sur BCM les propriétés, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Gestion de la continuité d'activité.

### Propriétés installées avec Gestion de la continuité d'activité

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Gestion de la continuité d'activité.

Traduction automatique

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

### Propriétés BCM

| Sr. Non | Nom | Description |
|---|---|---|
| 1 | Nom du modèle de plan par défaut pour la génération du PDF du plan<br><br>sn_bcp.default_pdf_plan_template | • Périmètre : GRC : Business Continuity Planning<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : Modèle de plan de continuité d'activité (par défaut) |
| 2 | Limite par défaut pour les réponses aux questions d'évaluation de l'impact de la catégorie<br><br>sn_bcm.config.category_impact_response_limit | • Champ d'application GRC : Business Impact Analysis<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** : 10 |
| 3 | Nombre maximal de définitions d'éléments à afficher dans l'interface utilisateur<br><br>sn_bcm.element_definitions_limit | • Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** :20 |
| 4 | Nbre max. de relations pour chaque niveau<br><br>sn_bia.cmdb_max_relationships_per_level | • Champ d'application GRC : Business Impact Analysis<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** : 5 000 |
| 5 | La durée maximale (en heures) autorisée pour mettre à jour les dépendances<br><br>sn_bcm.max_dependency_update_processing_time | • Champ d'application GRC : Business Impact Analysis<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** :24 |
| 6 | Nombre maximal d'enregistrements à afficher dans un groupe dans les dépendances d'actif RL dans le plan<br><br>sn_bcp.asset_dependencies_max_records_in_group | • Périmètre : GRC : Business Continuity Planning<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** :20 |

Traduction automatique

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

### Propriétés BCM (suite)

| Sr. Non | Nom | Description |
|---|---|---|
| 7 | Durée maximale (en heures) autorisée pour mettre à jour les dépendances dans les événements/exercices<br><br>sn_recovery.max_dependency_update_processing_time | • Périmètre : GRC : Carte de crise<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** : 3 |
| 8 | Valeur d'incrémentation par défaut pour la colonne de commande de la documentation du plan<br><br>sn_bcp.document_order_increment | • Périmètre : GRC : Business Continuity Planning<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** : 100 |
| 9 | Niveau de connexion pour les applications BCM<br><br>sn_bcm.journalisation.verbosité | • Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core<br>• **Type** : liste de choix (Débogage, Info, Avertissement, Erreur)<br>• **Valeur par défaut** : Avertir |
| 10 | Option permettant de contrôler le mode strict du script client qui désactive l'accès DOM direct. Cette propriété est utilisée pour la remplacer pour Business Impact Analysis (BIA).<br><br>sn_bia.glide.script.block.client.globals | • Champ d'application GRC : Business Impact Analysis<br>• **Type** : Oui ou Non |
| 11 | Intervalle entre deux ID de tâche pour une tâche de reprise dans Business Continuity Planning (BCP)<br><br>sn_bcp.taskIdOffset | • Périmètre : GRC : Business Continuity Planning<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** : 1 |
| 12 | Limite de nombre de tâches de récupération pour le calcul d'ordre synchrone dans la règle métier<br><br>sn_bcp.sync_order_calculation_task_limit | • Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** : 500 |
| 13 | Activer/désactiver l'utilisation de l'API « Lieux » de Google Map<br><br>sn_bcm_map.use_google_places_lib | • Périmètre : GRC : Carte de crise<br>• **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : true |

Traduction automatique

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

**Propriétés BCM (suite)**

| Sr. Non | Nom | Description |
|---|---|---|
| | | **Remarque :** Avant d'activer la fonctionnalité Crisis Map, assurez-vous d'avoir acheté et configuré l'API Google Maps. |
| 14 | Nombre maximal de nœuds à traiter<br>sn_grc_rel_config.max_nœuds | • Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** : 10 000 |
| 15 | Nombre maximal de niveaux à traiter<br>sn_grc_rel_config.max_niveaux | • Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core<br>• **Type** : valeur numérique<br>• **Valeur par défaut** : 5 |

## Configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise

Les tâches administratives associées à une analyse d'impact sur l'entreprise sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l'application Gestion de la continuité d'activité . L'administrateur BIA doté du rôle sn_bia.bia_admin est responsable d'exécuter les tâches administratives associées à une analyse d'impact sur l'entreprise.

En règle générale, l'administrateur BIA disposant du rôle sn_bia.bia_admin configure les modèles BIA. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

### Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA)

Configurez un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) pour configurer une analyse d'impact sur l'entreprise avec les types d'objets standard. Utilisez le module **Modèles BIA** du navigateur d'application Gestion de la continuité d'activité et sélectionnez le type d'éléments, de catégories d'impact et de dépendances qui sont évalués à l'aide du modèle BIA.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuité d'activité** > **Configuration BIA** > **Modèles BIA**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d’enregistrement de modèle BIA.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire d’enregistrement de modèle BIA

Utilisez le formulaire d’enregistrement Modèle BIA pour ajouter des détails sur la nouvelle analyse d’impact sur l’entreprise, tels que le nom, la description, les éléments, les catégories d’impact, etc., dans Espace de travail de UIB BCM.

## Formulaire d’enregistrement de modèle BIA

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire d’enregistrement de modèle BIA**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle BIA. |
| Description | Brève description du modèle. |
| Élément principal évalué | Type d’objet primaire ou élément en cours d’évaluation pour lequel le modèle est utilisé. |
| Catégories d'impact | Catégorie d’impact pertinente pour une organisation et évaluée au cours de l’analyse d’impact sur l’entreprise. Il peut s’agir de revenus, de questions juridiques, réglementaires, d’impact sur la réputation, etc. |
| Évaluations de dépendance | Catégorie d’éléments ou de ressources dont dépend la fonction business, comme les emplacements ou les applications d’entreprise. Les dépendances sont identifiées et évaluées dans le cadre de l’analyse d’impact sur l’entreprise. |
| Inclure un CIA | Option permettant d’inclure la confidentialité, l’intégrité et la disponibilité dans BIA. Si l’élément principal analysé contient des données critiques et s’il doit inclure des informations de confidentialité, d’intégrité et de disponibilité dans l’analyse, définissez le marqueur **sur Oui**.<br><br>Le champ s’affiche uniquement si les éléments sélectionnés pour le champ **Élément principal évalué** dans le même formulaire nécessitent une sauvegarde des données. |

## Configuration d’un plan de continuité d’activité

L’administrateur BCP peut effectuer certaines tâches administratives qui sont énumérées dans la section **Administration générale** de l’application Gestion de la continuité d'activité .

Les tâches administratives de Business Continuity Planning sont répertoriées dans la section **Administration générale** du navigateur d’application.

Traduction automatique

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

En règle générale, l'administrateur du plan BCP doté du rôle sn_bcp.plan_admin effectue les tâches administratives suivantes :

- Configurer les modèles de plan : pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer un modèle de plan de continuité d'activité pour votre entreprise.
- Configurer les sections de documentation dans le plan de continuité d'activité : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité.
- Configurer les scénarios de perte dans le plan de continuité d'activité : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer un scénario de perte dans votre plan de continuité d'activité.

### Configurer le modèle de plan pour le plan de continuité d'activité

En tant que gestionnaire de plan BCP, vous pouvez créer un plan de continuité d'activité qui peut être utilisé pour vos unités commerciales respectives lors d'un événement perturbateur. L'application Gestion de la continuité d'activité fournit des modèles de plan de continuité d'activité préconfigurés. Vous pouvez rationaliser le processus de création d'un plan à l'aide de modèles de plan préconfigurés. Vous pouvez également créer un modèle de plan pour vos besoins professionnels.

Vous pouvez afficher les modèles de plan préconfigurés pour Business Continuity Planning dans la section **Administration générale** du navigateur d'application.

L'utilisation d'un modèle de plan vous permet d'obtenir une mise en page de plan standard contenant les sections du document, les scénarios de perte et les éléments principaux à récupérer. Les modèles de plan vous aident à vous concentrer sur le contenu du plan, ses tâches et l'implémentation efficace du plan.

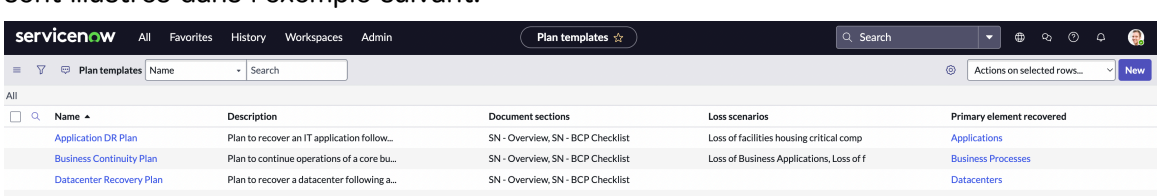
La création d'un plan aide une organisation à identifier les processus, les emplacements et les actifs qui doivent être récupérés en priorité en cas d'interruption. Le choix d'un type de plan permet d'identifier les éléments de récupération et le délai dans lequel elle doit être effectuée.

## Utiliser des modèles de plan de continuité d'activité

L'application Gestion de la continuité d'activité fournit les modèles de plan de continuité d'activité suivants qui sont installés avec les données de démonstration :

- **Plan de récupération d'urgence de l'application**
- **Plan de continuité d'activité**
- **Plan de récupération du centre de données**
- **Plan de reprise du lieu de travail**

Les modèles de plan de continuité d'activité installés avec les données de démonstration sont illustrés dans l'exemple suivant.

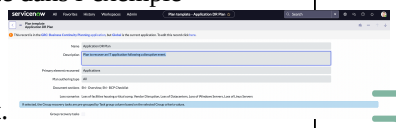



Traduction automatique

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

Consultez le tableau suivant pour plus d'informations sur les différents types de modèles de plan de données de démonstration que vous pouvez utiliser dans l'application Gestion de la continuité d'activité .

### Modèles de plan de données de démonstration

| Nom | Élément principal récupéré | Description |
|---|---|---|
| Plan de récupération d'urgence de l'application | Applications | Planifiez la récupération d'une application informatique à la suite d'un événement perturbateur. Un exemple de modèle de plan de récupération d'urgence d'application est présenté dans l'exemple suivant.  |
| Plan de continuité d'activité | Processus business | Planifiez la poursuite des opérations d'un ou de plusieurs processus business principaux en cas d'interruption des lieux de travail, des applications ou des fournisseurs critiques. L'exemple suivant présente un exemple de modèle de plan de continuité d'activité. |
| Plan de récupération du centre de données | Centres de données | Planifiez la récupération d'un centre de données à la suite d'une catastrophe naturelle ou d'un événement important qui a un impact sur la disponibilité d'un centre de données. Un exemple de modèle de plan de récupération de centre de données est illustré dans l'exemple suivant. |
| Plan de reprise du lieu de travail | Emplacements | Prévoyez de récupérer un lieu de travail dans le cas où l'un d'entre eux deviendrait inutilisable ou inhabitable. L'exemple suivant illustre un exemple de modèle de plan de reprise du lieu de travail. |

Traduction automatique

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

## Création d'un modèle de plan pour vos besoins professionnels

Au lieu d'utiliser les modèles de données de démonstration, vous pouvez créer un modèle adapté à vos besoins spécifiques. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle de plan pour vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Configurer un modèle de plan de continuité d'activité pour votre entreprise.

### Configurer un modèle de plan de continuité d'activité pour votre entreprise

Configurez un modèle de plan de continuité d'activité dans l'application Gestion de la continuité d'activité de votre entreprise. Vous pouvez utiliser le modèle de plan pour récupérer un élément principal spécifique tel que les employés ou les serveurs Web. De même, vous pouvez créer un modèle de plan pour différents types de création de plan tels que la documentation, les scénarios de perte et les tâches de récupération.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Le rôle sn_bcm.admin contient le rôle sn_bcp.plan_admin. Le rôle sn_bcm.admin est nécessaire pour afficher le menu **Modèles de plan** . L'administrateur BCM peut accéder au menu **Modèles de plan** , puis l'administrateur du plan peut mettre à jour les modèles de plan.

En configurant le modèle de plan, vous pouvez :

- Définissez le type d'objet primaire à récupérer.
- Définissez les sections de documentation qui doivent être incluses dès le début d'un plan.
- Identifiez les scénarios de perte et planifiez en conséquence à l'aide du modèle.

**Procédure**

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Modèle de plan.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Modèle de plan.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire Modèle de plan

Utilisez le formulaire Modèle de plan pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur le plan de continuité d'activité.

## Formulaire Modèle de plan

Pour obtenir la description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire Modèle de plan**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle de plan. |
| Description | Brève description du modèle de plan. |
| Élément principal récupéré | Type d'objet primaire ou élément identifié à récupérer dans le plan. |

Traduction automatique

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

### Formulaire Modèle de plan (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Type de création de plan | Les différentes phases ou sections d'un plan disponibles en tant qu'options lorsque vous créez un plan de continuité à l'aide de ce modèle. Ces options s'affichent sous forme d'onglets dans l'espace de travail BCP au fur et à mesure que vous renseignez les détails du plan.<br>• **Tout** (par défaut) : toutes les options telles que la documentation, les scénarios de perte, les tâches de récupération et les équipes de récupération sont affichées dans le plan qui utilise ce modèle. Vous pouvez afficher ces options sous forme d'onglets dans l'espace de travail.<br>• **Documentation** : le plan qui utilise ce modèle affiche l'option de documentation ainsi que les dépendances sélectionnées. L'onglet Documentation ainsi que les tâches de reprise et les équipes de reprise peuvent être consultés dans l'espace de travail.<br>• **Scénarios de perte** : affiche les scénarios de perte ainsi que les tâches de récupération, les équipes de récupération et d'autres dépendances sélectionnées dans le plan qui utilise ce modèle.<br>• **Tâches de reprise** : affiche les tâches de reprise et les équipes de reprise associées au type de plan qui utilise ce modèle. |
| Sections de document | Sections de documentation à ajouter au plan. Options disponibles :<br>• BCP – Hypothèses<br>• BCP – Objectifs<br>• BCP - Champ d'application<br>• BIA : vue d'ensemble<br>• Liste de vérification SN-BCP<br>• Vue d'ensemble SN |
| Scénarios de perte | Scénarios de perte à ajouter au plan. Options disponibles :<br>• Perte d'installations abritant des comp<br>• Perte de serveurs Linux<br>• Perte de centres de données |

Traduction automatique

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

**Formulaire Modèle de plan (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Perte d'espace de travail<br>• Perte d'applications d'entreprise<br>• Perte de personnel<br>• Perturbation du fournisseur<br>• Perte de serveurs Windows<br><br>Vous pouvez également créer un scénario de perte et l'ajouter au modèle. Pour en savoir plus sur la création d'un scénario de perte, reportez-vous à la section Ajouter un scénario de perte. |
| Tâches de reprise de groupe | Option permettant de regrouper les tâches de reprise Si cette option est sélectionnée, les tâches de reprise de groupe sont pré-groupées par la colonne **Groupe de tâches** , en fonction des valeurs de critères Grouper **par** sélectionnées. |

## Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements

Formatez les modèles PDF utilisés pour générer les PDF des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans de continuité d'activité ou des événements. Vous pouvez formater les PDF en fonction des exigences et des modèles de votre organisation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Assurez-vous d'avoir téléchargé le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, d'un plan de continuité d'activité ou d'un événement conformément aux étapes mentionnées dans les rubriques suivantes :

- Générer le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise
- Générer le PDF d'un plan de continuité d'activité
- Générer le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À compter de la Xanadu publication, le contenu des PDF des analyses, plans et événements d'impact sur l'entreprise est amélioré par l'implémentation d'une nouvelle mise en page :

- Organisez les différentes tâches d'événement sous forme de tableau.
- Incluez les détails du propriétaire de l'actif et la description issue de Business Impact Analysis.
- Affichez une table qui décrit les dépendances des actifs du plan.
- Marquez la date de la création du PDF sur la page d'accueil.

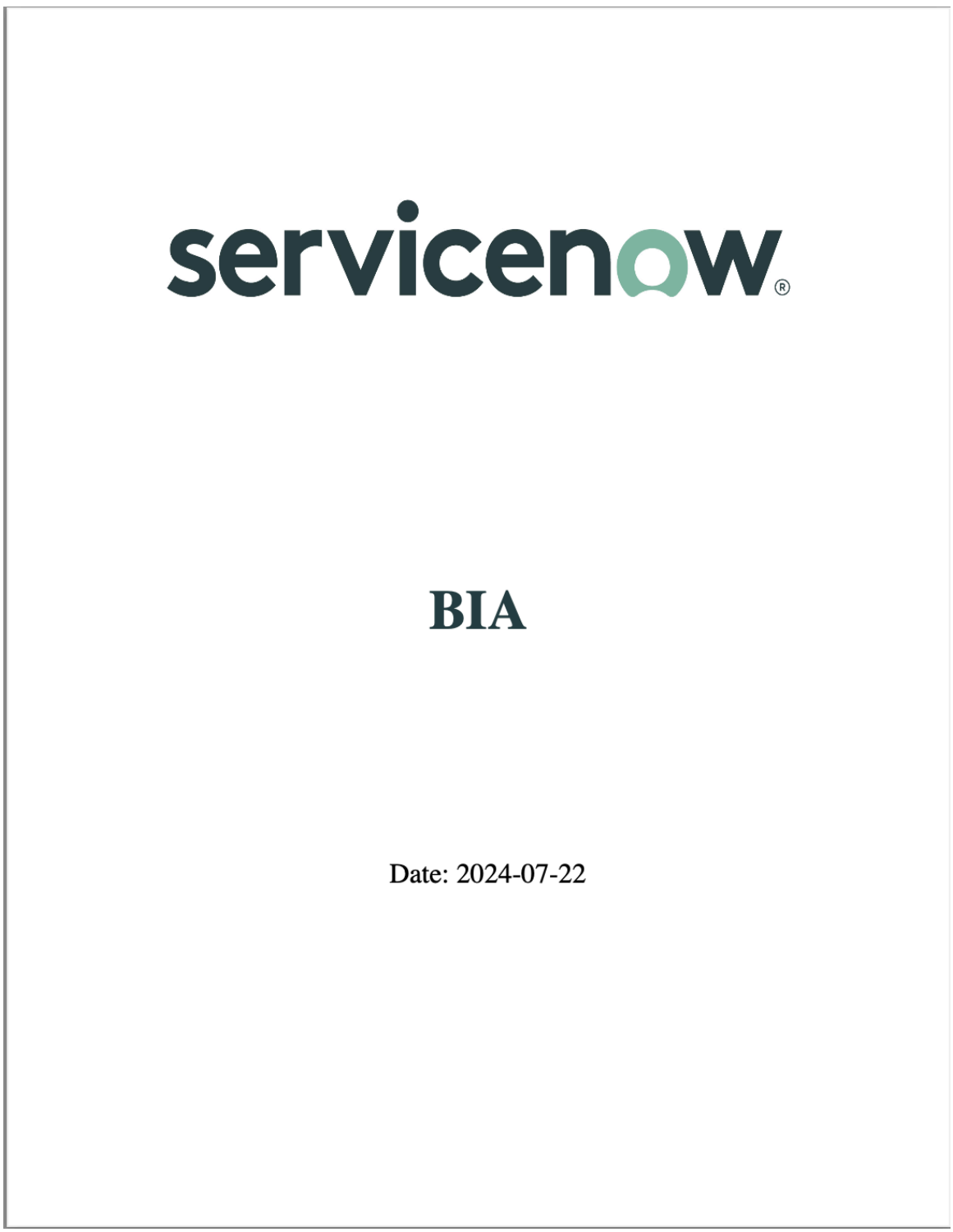
Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à l'enregistrement **Analyse d'impact sur l'entreprise** et ouvrez le PDF enregistré dans l'onglet **Détails** .
3. Mettez à jour le titre du PDF et les polices en fonction de vos modèles organisationnels.

L'exemple suivant montre le PDF qui peut être mis à jour en fonction de vos besoins.




Traduction automatique

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

Vous pouvez utiliser le même processus pour mettre à jour le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, d'un plan de continuité d'activité, d'un exercice ou d'un événement de crise.

**Remarque :**

En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à **Tous les modèles de documents** d'une instance pour afficher les modèles de documents fournis avec l'application BCM .

Vous pouvez également utiliser un modèle PDF modifiable et remplissable pour formater le PDF. Pour en savoir plus sur le modèle de document PDF qui peut être utilisé pour personnaliser vos fichiers PDF, reportez-vous à la section Configure a PDF document template .

4. Enregistrez le PDF.
   Vous pouvez enregistrer le PDF pour référence ultérieure.

## Configurer des registres et des vues de relations à 360°

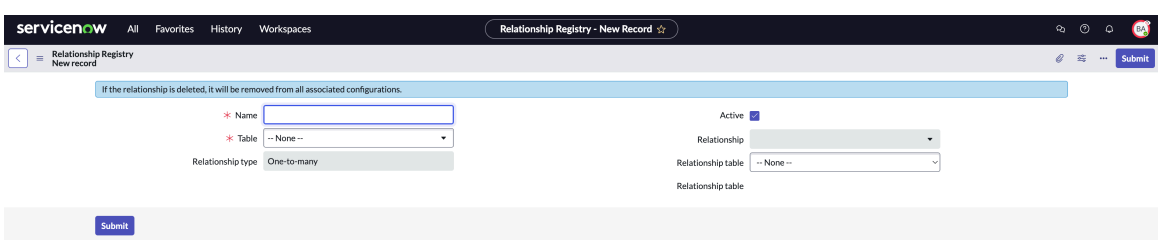
Configurez les configurations de vue à 360° avec le rôle sn_bcm.admin.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

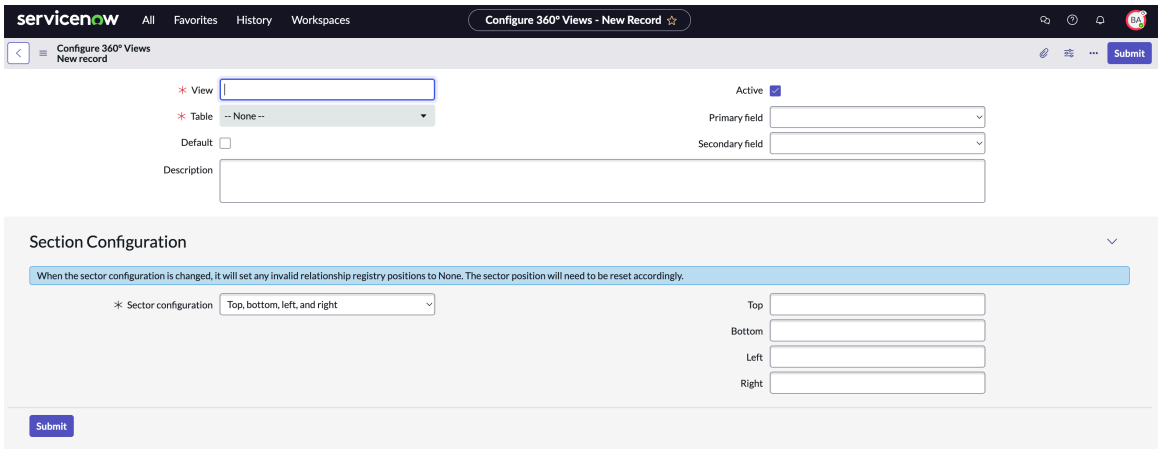
1. Accédez à la **Tout** > **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.
2. Pour configurer les relations des enregistrements, accédez à **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.
   Le formulaire est illustré dans l'exemple suivant.




3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Pour configurer les vues à 360° pour les enregistrements, accédez à **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.
   Le formulaire est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour plus d'informations sur les configurations des vues à 360°, reportez-vous à la section Configurer les vues à 360º.

## Configuration des Everbridge notifications

Les étapes de configuration vous aident à établir une connexion cohérente et un workflow de remise de notifications réussi avec Système de notifications Everbridge. Les administrateurs BCM et les utilisateurs de l'application doivent configurer certaines données préalables afin que vous puissiez configurer les notifications d'urgence dans Espace de travail de UIB BCM.

Les configurations préalables suivantes doivent être configurées pour l'envoi d'une notification d'urgence et la surveillance du workflow de notification :

- Pour créer une connexion et authentifier vos informations d'identification à l'aide de , reportez-vous à Everbridgela section Créer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge.
- Pour obtenir les détails de livraison des contacts Everbridge et les utiliser pour envoyer une notification, reportez-vous à la section Importer les canaux de livraison à partir de Everbridge.
- Pour obtenir des détails sur le type de contacts à partir de , reportez-vous à la Everbridgesection Importer les types d'enregistrement à partir de Everbridge.
- Pour préconfigurer un modèle de notification afin d'envoyer un e-mail ou un SMS à vos contacts, reportez-vous à la section Créer un modèle pour une notification d'urgence.
- Pour créer des contacts pour l'envoi de la notification, reportez-vous à la section Créer les contacts pour une notification d'urgence.
- Pour définir des règles de filtrage des contacts de la table utilisateur, reportez-vous à la section Créer les règles d'importation de contact.
- Pour créer un groupe de contacts, reportez-vous à la section Créer un groupe de contacts de notification.

Voici un diagramme de flux qui montre comment les différentes étapes de configuration sont connectées pour l'intégration :

Traduction automatique

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

### Configurer le flux pour une notification d'urgence

### Créer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge

Établissez une connexion et authentifiez vos informations d'identification de connexion avec une Everbridge instance. Vous pouvez ensuite envoyer une notification en utilisant le canal de livraison. Cette connexion vous permet d'envoyer et de recevoir des communications avec une Everbridge instance.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez le lien **connexe Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification.
4. Sélectionnez **Créer**.
   Une connexion est établie pour envoyer et recevoir des communications avec une Everbridge instance.

Traduction automatique

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

### Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Utilisez le formulaire Créer une connexion et des informations d'identification pour établir une connexion et authentifier vos informations d'identification de connexion avec une Everbridge instance.

## Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

### Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de la connexion | Nom de la connexion. C'est là **qu'intervient Everbridge** Connection. |
| URL de connexion | Everbridge Adresse de base de l'API. |
| ID d'organisation | ID d'organisation de Everbridge.<br>**Remarque :**<br>Vous pouvez obtenir l'ID d'organisation à partir de l'instance Everbridge . |
| ID du modèle d'incident | ID unique du modèle d'incident Everbridge .<br>**Remarque :**<br>Vous pouvez obtenir l'ID à partir de l'instance Everbridge . |
| Nom des informations d'identification | Nom des informations d'identification Everbridge . |
| Nom d'utilisateur | Nom d'utilisateur de l'utilisateur de l'API dans Everbridge. |
| Mot de passe | Mot de passe permettant de valider et d'établir la connexion. |

### Importer les canaux de livraison à partir de Everbridge

Importez les canaux de livraison à partir de l'instance Everbridge . Vous pouvez ensuite facilement envoyer les notifications via les canaux de livraison.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez avoir de la difficulté à communiquer avec vos parties prenantes en temps de crise. Il est possible que vos notifications ne parviennent pas aux parties prenantes, car elles n'utilisent peut-être plus les mêmes méthodes de livraison. Une fois que vous avez importé les canaux de livraison pour atteindre vos contacts et les groupes sélectionnés, vous pouvez envoyer les notifications de manière plus simple et gérable.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Canaux de livraison**.
2. Sélectionnez **Importer**.
   Tous les canaux de livraison sont importés de l'instance Everbridge avec succès. Lorsque la notification est réussie, vous recevez un message de confirmation de Everbridge.

Traduction automatique

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

### Importer les types d'enregistrement à partir de Everbridge

Importez les types d'enregistrement de votre ID d'organisation Everbridge et utilisez-les pour créer les contacts pour les notifications.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types d'enregistrement sont des informations stockées qui Everbridge sont nécessaires pour créer les contacts pour les notifications.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Types d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Importer**.
   Les types d'enregistrement de votre ID d'organisation avec la catégorie sont importés à partir de l'instance Everbridge . Si le type d'enregistrement n'est pas importé, vous pouvez recevoir un message d'erreur.

### Créer un modèle pour une notification d'urgence

Créez un modèle avec des informations prédéfinies. Vous pouvez ensuite l'utiliser pour envoyer les notifications à vos utilisateurs en cas d'urgence.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir un exemple de modèle avec le brouillon d'un e-mail. Il peut contenir le format de notification d'une crise d'urgence particulière susceptible d'affecter un emplacement ou une installation d'entreprise spécifique.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Modèles de notification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Modèle de notification.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire Modèle de notification

Utilisez le formulaire Modèle de notification pour créer un modèle avec des informations prédéfinies pour l'envoi des notifications.

## Formulaire Modèle de notification

#### Formulaire Modèle de notification

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle de notification. |
| Description | Brève note sur l'objectif du modèle. |

Traduction automatique

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

### Formulaire Modèle de notification (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Canaux de livraison | Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification. |
| Objet | Titre de la notification. |
| Corps du message | Message d'introduction de la notification. |
| Note de bas de page | Message de fin ou note de bas de page pour la notification. |
| SMS | Message texte envoyé par SMS. |

## Créer les contacts pour une notification d'urgence

Créez manuellement les contacts pour envoyer une notification d'urgence et synchronisez-les avec l'instance Everbridge .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé les contacts de la liste d'utilisateurs, vous pouvez les mettre à jour et les synchroniser avec l'instance Everbridge .

Les canaux de livraison sont importés de l'instance Everbridge dans la table Canaux de livraison. En utilisant les canaux de livraison importés, vous pouvez créer manuellement les détails de livraison du contact.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Contacts**.
   Les contacts sont affichés dans la vue de liste comme illustré dans l'exemple suivant.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Contact est illustré dans l'exemple suivant.

3. Renseignez les champs du formulaire.

   Vous pouvez supprimer un contact que vous avez créé manuellement à partir de la table Utilisateur. Toutefois, le contact doit être dans l'état **Nouveau** . Si l'enregistrement utilisateur référencé est supprimé, une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine supprime le contact de la table Contacts.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Contact.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour importer des contacts en fonction des règles de synchronisation des contacts, sélectionnez le bouton **Importer des utilisateurs** .
   Pour importer les contacts à l'aide d'une règle de synchronisation, vous devez d'abord Créer les règles d'importation de contact. Actualisez la page de formulaire pour obtenir la liste des utilisateurs importés.

   **L'action Importer des utilisateurs** lit la table Utilisateurs [sys_user] en fonction des règles de synchronisation des contacts et crée un enregistrement dans la table Contacts.
6. Pour synchroniser votre liste de contacts avec celle de Everbridge, sélectionnez le bouton **Synchroniser avec Everbridge** .
   Une fois les contacts synchronisés avec Everbridge, l'état de l'action de synchronisation est enregistré dans le champ État de la **synchronisation** . L'ID unique des contacts qui sont synchronisés avec succès Everbridge dans est enregistré en tant **qu'ID de contact externe** de la table Contacts.

### Formulaire Contact

Utilisez le formulaire de contact pour créer manuellement les contacts, puis synchronisez-les avec Everbridge.

## Formulaire Contact

### Formulaire Contact

| Champ | Description |
|---|---|
| Source | Source des contacts.<br>• Si vous avez créé les contacts manuellement à partir de la liste des utilisateurs, la source est **Manuelle**.<br>• Si vous avez utilisé la règle de synchronisation pour créer les contacts, la source est la **règle de synchronisation**. |
| Dernière synchronisation | Date de dernière synchronisation du contact avec Everbridge. |
| ID du contact | ID unique du contact. |
| État de la synchronisation | État de synchronisation lorsque le contact est créé. La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le contact est créé. L'état peut également être :<br>• **Réussite** : lorsque le contact est correctement synchronisé avec Everbridge<br>• **Erreur** : en cas d'erreur lors de la synchronisation<br>• **Mis à jour** : si le contact ou les détails de livraison ont été modifiés |
| Utilisateur | Référence d'utilisateur à partir de la table Utilisateurs [sys_user]. |
| ID du contact externe | ID du contact dans Everbridge. |

Traduction automatique

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

### Formulaire Contact (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Erreur de synchronisation | Erreur lors de la synchronisation du contact avec Everbridge. |

### Créer les règles d'importation de contact

Créez une règle d'importation de contact à appliquer sur la table Utilisateur. Vous pouvez ensuite filtrer les utilisateurs en tant que contacts pour les notifications d'urgence.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table par défaut à laquelle la règle d'importation de contact est appliquée est la table Utilisateur [sys_user]. Les sys_id de la table utilisateur et l'ID de contact unique de la table Contacts sont mappés.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Règles d'importation des contacts**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Règles d'importation de contact.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire Règles d'importation de contact

Utilisez le formulaire Règles d'importation de contact pour créer une règle d'importation de contact que vous pouvez appliquer à la table Utilisateur.

## Formulaire Règles d'importation de contact

### Formulaire Règles d'importation de contact

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d'importation. |
| Table | Table des utilisateurs [sys_user] pour la règle. |
| Condition de filtre | Condition appliquée à la table Utilisateur pour filtrer les enregistrements. |
| Type d'enregistrement | Catégorie par défaut du type d'enregistrement. |
| Mappage d'utilisateur | Référence d'utilisateur unique de la table Utilisateurs. |
| Mappage de l'ID de contact | ID unique de chaque contact utilisé pour la synchronisation avec Everbridge. |

### Créer un groupe de contacts de notification

Créez un groupe de contacts de notification à l'aide des Now Platform groupes. Utilisez les membres du groupe comme contacts pour une notification d'urgence. Synchronisez les membres du groupe en tant que contacts et suivez les membres non synchronisés en Everbridge tant qu'exceptions.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Groupes de contacts de notification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Groupe de contacts de notification.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour synchroniser le groupe avec les groupes de , sélectionnez **Synchroniser les groupes avec**Everbridge Everbridge.
   Actualisez la page pour obtenir l'état de synchronisation du groupe.

   Si un groupe n'est pas synchronisé avec Everbridge, un message d'erreur s'affiche.
6. Pour afficher les noms des membres du groupe qui n'ont pas été synchronisés avec Everbridge, sélectionnez la liste connexe **Exceptions de l'utilisateur du groupe** .

### Example:
Un groupe compte cinq membres, dont quatre sont déjà synchronisés et Everbridge existent en tant que contacts. Lorsque vous synchronisez le groupe, un groupe est créé Everbridge avec les quatre membres du groupe synchronisés. Toutefois, le membre unique non synchronisé est enregistré comme une exception affichant un message expliquant pourquoi la synchronisation a échoué.

Vous pouvez d'abord synchroniser ce contact particulier, puis le groupe avec Everbridge.

### Formulaire Groupe de contacts de notification

Utilisez le formulaire Groupe de contacts de notification pour créer un groupe de contacts de notification.

## Formulaire Groupe de contacts de notification

### Formulaire Groupe de contacts de notification

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe | Référence à la table Groupe d'utilisateurs. |
| État de la synchronisation | État de synchronisation pour le groupe. La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le groupe est créé.<br>• **Réussite** : le groupe de contacts est correctement synchronisé avec Everbridge.<br>• **Erreur** : en cas d'erreur lors de la synchronisation<br>• **Mis à jour** : si le groupe de contacts est modifié |
| Dernière synchronisation | Date de la dernière synchronisation du groupe avec Everbridge. |

Traduction automatique

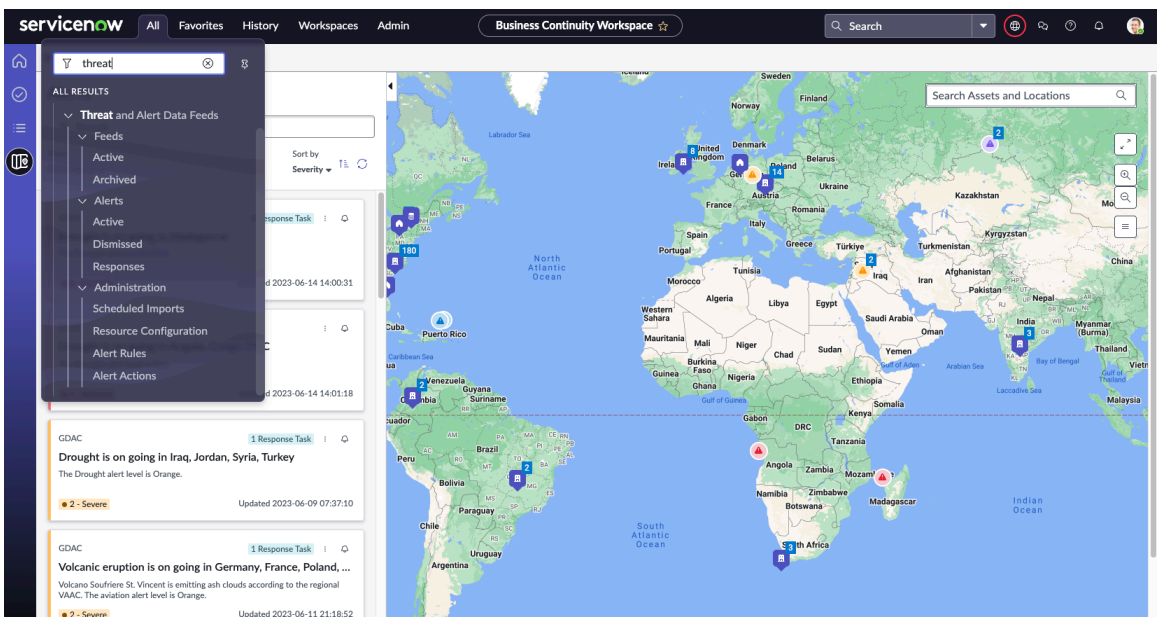
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

## Configurer pour Carte de crise

L'administrateur BCM peut effectuer les tâches administratives de configuration de l'interface Carte de crise .

L'administrateur BCM effectue les tâches administratives de configuration des alertes de menace et des flux de données dans Carte de crise. Les tâches administratives sont affichées sous **Administration** dans le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** , comme illustré dans l'exemple suivant.

**Remarque :**
Avant d'activer la fonctionnalité Crisis Map, assurez-vous d'avoir acheté et configuré l'API Google Maps.




Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM, effectuez les tâches administratives suivantes pour configurer :Carte de crise

- **Importations planifiées** : configurez un enregistrement d'importations de données planifiées pour l'application Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement d'importations programmées de données.
- **Configuration des ressources** : configurez un enregistrement de configuration des ressources pour l'application Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement de configuration des ressources pour la carte de crise.
- **Règles d'alerte** : configurez une règle d'alerte dans la carte de crise afin de spécifier les conditions dans lesquelles un flux peut être affiché dans le tableau de bord en tant qu'alerte. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle d'alerte dans la carte de crise.
- **Actions d'alerte** : configurez une action d'alerte pour UIB Espace de travail l'application Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Configurer une action d'alerte dans la carte de crise.

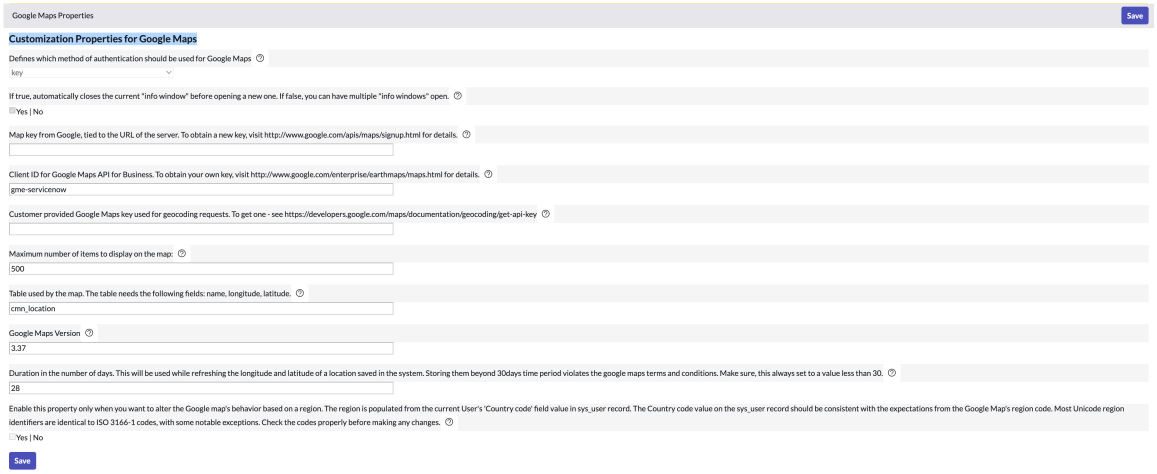
### Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes

Les Carte de crise utilisateurs de l'application peuvent configurer les propriétés de personnalisation de Maps dans Google le module **Propriétés de Google Maps** .

Lorsque vous sélectionnez le module **Propriétés de Google Maps** dans l'application Carte de crise , vous pouvez afficher les propriétés de personnalisation comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Pour en savoir plus sur les propriétés, reportez-vous à la section Table Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes.

### Table Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes

Les propriétés de personnalisation des Google cartes sont expliquées dans la table Propriétés des cartes suivante Google .

#### Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes

| Nom | Description |
|---|---|
| Définit la méthode d'authentification à utiliser pour Google Maps.<br><br>google.maps.method | • **Type** : liste de choix (client-id,key)<br>• **Valeur par défaut** : clé |
| Si vrai, ferme automatiquement la « fenêtre d'information » actuelle avant d'en ouvrir une nouvelle. Si la valeur est définie sur Faux, plusieurs « fenêtres d'information » peuvent être ouvertes.<br><br>google.maps.auto_close | • **Type** : oui ou non<br>• Si la valeur est définie sur vrai, la fenêtre d'informations actuelle se ferme automatiquement avant d'ouvrir une nouvelle fenêtre. |
| Clé de carte Google, associée à l'URL du serveur. Pour obtenir une nouvelle clé, rendez-vous sur http://www.google.com/apis/maps/signup.html pour plus d'informations.<br><br>google.maps.key | **Remarque :**<br>Le composant Fam-map utilise la clé (google.maps.key) et l'ID client (google.maps.client) définis pour l'authentification. Vous devez utiliser l'une des options : soit la clé, soit l'identifiant client. |
| ID client pour l'API Google Maps pour entreprise Pour obtenir votre propre clé, rendez-vous sur http://www.google.com/enterprise/earthmaps/maps.html pour plus de détails.<br><br>google.maps.client | • Clé de carte Google, associée à l'URL du serveur.<br>• **Valeur par défaut** : gme-servicenow |

Traduction automatique

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

### Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes (suite)

| Nom | Description |
|---|---|
| Le client a fourni la clé Google Maps utilisée pour les demandes de géocodage. Pour en obtenir un, voir https://developers.google.com/maps/documentation/geocoding/get-api-key<br><br>google.maps.key.géocodage | • Clé Google Maps utilisée pour les demandes de géocodage.<br>• **Valeur par défaut** : aucune |
| Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte<br><br>google.maps.max_éléments | • Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte.<br>• **Valeur par défaut** : 500 |
| Table utilisée par la carte. La table nécessite les champs suivants : nom, longitude, latitude.<br><br>google.maps.table | • Table utilisée par la carte.<br>• **Valeur par défaut** : cmn_location |
| Version de Google Maps<br><br>google.maps.version | • Version de Google Maps<br>• **Valeur par défaut** : 3,37 |
| Durée en nombre de jours. Cette fonction sera utilisée lors de l'actualisation de la longitude et de la latitude d'un emplacement enregistré dans le système. Leur stockage au-delà de 30 jours enfreint les conditions générales de Google Maps. Assurez-vous que cette valeur est toujours définie sur une valeur inférieure à 30.<br><br>google.maps.refresh.latlong.duration | • Durée en nombre de jours.<br>• **Valeur par défaut** : 28 |
| Activez cette propriété uniquement lorsque vous souhaitez modifier le comportement de Google Map en fonction d'une région. La région est remplie à partir de la valeur du champ « Code du pays » de l'utilisateur actuel dans sys_user enregistrement. La valeur du code pays de l'enregistrement sys_user doit être conforme aux attentes du code régional de Google Map. La plupart des identificateurs de région Unicode sont identiques aux codes ISO 3166-1, à quelques exceptions notables. Vérifiez correctement les codes avant d'apporter des modifications.<br><br>google.maps.localization.region.enable | • Activez cette propriété lorsque vous souhaitez modifier le comportement de la Google carte en fonction d'une région.<br>• **Type** : oui ou non |

### Google API de cartes utilisées dans le composant Fam-map dans Carte de crise

Le composant Fam-map utilise Carte de crise diverses Google API Maps pour fournir des fonctionnalités de cartographie interactive. Cette section répertorie les Google API Maps intégrées au composant Fam-map, ainsi que leurs informations d'utilisation.

Traduction automatique

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

# Cartes : API JavaScript Dynamic Maps

## Cartes : API JavaScript Dynamic Maps

| Produit | Description | Bibliothèque |
|---|---|---|
| API JavaScript de cartes | Le composant Fam-map s'appuie sur l'API JavaScript Dynamic Maps pour charger les cartes dynamiques. Cette API permet la création et la manipulation dynamiques des cartes. Il fournit également une base pour les fonctionnalités interactives du composant.<br><br>Pour obtenir une documentation détaillée et des informations sur les tarifs, reportez-vous à la section https://developers.google.com/maps/documentation/javascript . | @googlemaps/js-api-loader |

## Fonctionnalités et modules

| Fonctionnalités | Module | Par défaut | Utilisation |
|---|---|---|---|
| Marqueurs | google.maps.Marker | Activée | Élémentaire |
| Grappe de marqueurs | @googlemaps/markerclusterer | Activée | Élémentaire |
| Vue superposée personnalisée | google.maps.OverlayView | Activée | Élémentaire |
| Polyligne | google.maps.Polyligne | Activée | Élémentaire |
| Polygone | google.maps.Polygon | Activée | Élémentaire |
| Cercle | google.maps.Circle | Activée | Élémentaire |
| Rectangle | google.maps.rectangle | Activée | Élémentaire |
| FeatureStyleFunction (en anglais seulement) | google.maps.FeatureStyleFunctionOptions | Désactivé | Élémentaire |
| Personnaliser le style de la carte | Pour obtenir la liste de toutes les valeurs disponibles pour `featureType`, `elementType` et `stylers`, reportez-vous à la https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/style-reference section . | Activée | Élémentaire |

Traduction automatique

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

### Propriétés des cartes

| Nom | Description | Type | Obligatoire |
|---|---|---|---|
| mapProperties (en anglais seulement) | Propriétés de Google Map à définir lors du chargement | tableau | Non |

### Propriétés des lieux

| Produits | Description | Module | Par défaut | Utilisation |
|---|---|---|---|---|
| Recherche à proximité | La facturation dépend des champs qu'un utilisateur utilise. | google.maps.places.PlacesService(mapRef). nearbySearch | Désactivé | Élémentaire |
| Détails des lieux | La facturation dépend des champs qu'un utilisateur utilise. | google.maps.places.PlacesService | Désactivé | Élémentaire |
| Saisie automatique : par demande+ | Le SKU Saisie automatique – Par demande est facturé pour tous ces appels ou demandes qui n'incluent pas de jeton de session : JavaScript : le service d'autocomplétion de l'API Maps JavaScript | google.maps.places.AutocompleteService(). getQueryPredictions({entrée, langue}) | Désactivé | Élémentaire |

**Remarque :**
Pour plus d'informations sur l'utilisation des propriétés et des gestionnaires dans le composant de carte géographique, consultez le fichier Lisez-moi de la carte géographique. Pour en savoir plus sur les Google API Maps dans le composant de carte géographique, consultez l'article de la base de connaissances : KB1588661

### Configurer un enregistrement d'importations programmées de données

Configurez un enregistrement d'importations de données planifiées pour l'application Carte de crise. Vous pouvez ensuite gérer vos abonnements aux flux de menaces à partir d'une source interne ou externe dans UIB Espace de travail.

### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Vous devez configurer Google Maps pour activer la fonctionnalité de carte de crise. Pour en savoir plus, consultez l'article Configurer l'API Google Maps .

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les flux de menaces fournissent une connaissance situationnelle des menaces potentielles ou actuelles qui pèsent sur la sécurité de votre organisation. Les alertes de menace peuvent être des alertes météorologiques, des alertes pandémiques, des situations géopolitiques ou des événements internes tels que des incidents de sécurité et des pannes système.

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Importations planifiées**.
   Les deux importations de données planifiées suivantes existent dans le système de base.

| Nom | Source de données |
|---|---|
| Source du flux GDAC | Flux GDAC |
| Importation planifiée des alertes graves Weather.gov | Alertes météo Gov |

2. Pour ajouter un nouvel enregistrement d'importation de données planifiée, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur le formulaire Importations de données planifiées, reportez-vous à la section Formulaire d'importations de données planifiées.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour exécuter une importation de données planifiée existante, sélectionnez le lien pour modifier l'enregistrement dans les flux de données sur les menaces et les alertes pour l'application Gestion de crise .
6. Pour mettre à jour un script existant, sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Pour supprimer un script existant, sélectionnez **Supprimer**.

## Résultats

L'enregistrement d'importation de données s'affiche sur la page d'enregistrement **des importations de données planifiées** .

### Formulaire d'importations de données planifiées

Utilisez le formulaire Importations de données planifiées dans Espace de travail de UIB BCM pour ajouter des détails sur un enregistrement d'importations de données planifiées.

### Formulaire d'importations de données planifiées

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'importation planifiée. Normalement, la source est le nom. |
| Source de données | Source interne ou externe des données de menace et d'alerte utilisées pour l'importation. |
| Exécuter en tant que | Utilisateur qui a l'autorisation d'importer les alertes de menace. |
| Actif | Option permettant d'activer l'alerte en tant qu'alerte active. |
| Application | Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise. |
| Exécuter | Fréquence à laquelle les données sont importées. |

Traduction automatique

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

### Formulaire d'importations de données planifiées (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Heure | Durée en heures, minutes et secondes pour l'importation de données. |
| Conditionnel | Option permettant d'indiquer si un script conditionnel est requis pour l'importation de l'alerte de menace. |
| Importation simultanée | Option permettant d'activer les importations simultanées. |
| Exécuter le script avant importation | Option permettant d'activer l'exécution d'un script avant importation. |
| Exécuter le script après importation | Option permettant d'activer l'exécution d'un script après importation. |

## Configurer un enregistrement de configuration des ressources pour la carte de crise

Configurez un enregistrement de configuration des ressources pour l'application Carte de crise dans UIB Espace de travail. Vous pouvez ensuite tracer les actifs de votre organisation sur la carte de crise. Les actifs peuvent être des emplacements, des employés, des centres de données, des fournisseurs et autres. La configuration des ressources est également requise en tant qu'entrée pour configurer les règles d'alerte.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Configurez Google Maps pour activer la fonctionnalité Carte de crise. Pour en savoir plus, consultez l'article Configurer l'API Google Maps .

### Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Configurations de la ressource**.
2. Pour ajouter un nouvel enregistrement de configuration des ressources, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur le formulaire de configuration des ressources, reportez-vous à Formulaire de configuration des ressources.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

La ressource s'affiche dans la page d'enregistrement **Configurations des ressources** .

### Formulaire de configuration des ressources

Utilisez le formulaire Configuration des ressources pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un enregistrement de configuration des ressources.

### Formulaire de configuration des ressources

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration de ressource utilisée dans la visualisation de carte. |

Traduction automatique

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

**Formulaire de configuration des ressources (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Icône | Image représentant un élément de ressource sur la carte. |
| Table | Table des ressources à tracer sur la carte. |
| Champ d'emplacement | Colonne d'emplacement de la table utilisée comme emplacement sur la carte. |
| Utiliser les coordonnées | Option permettant d'activer les coordonnées pour tracer les ressources sur la carte géographique. |
| Application | Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise. |
| Actif | Option pour indiquer que la configuration de la ressource est active. |
| Ordre | Ordre de l'enregistrement. |
| Catégorie | Catégorie de l'enregistrement. La valeur est **BCM**. Il permet d'identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant. |
| Peut faire l'objet d'une recherche | Option permettant d'indiquer si la ressource peut faire l'objet d'une recherche dans la visualisation de carte. |
| Champ de l'utilisateur du contact | Contact pour la communication de la ressource ciblée. |
| Alias de contact | Contacts pour identification. |
| Champs d'affichage | Les champs sélectionnés pour s'afficher en tant que contacts. |
| Conditions | Conditions de filtrage des enregistrements de la table. |

## Configurer une règle d'alerte dans la carte de crise

Configurez une règle d'alerte dans la carte de crise afin de spécifier les conditions dans lesquelles un flux peut être affiché dans le tableau de bord en tant qu'alerte. Vous pouvez également spécifier les conditions dans lesquelles une alerte n'est plus valide et la supprimer du tableau de bord.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Règles d'alerte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur le formulaire Règles d'alerte, reportez-vous à Formulaire de règles d'alerte.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

La règle d'alerte s'affiche dans la page d'enregistrement **des règles d'alerte** .

Traduction automatique

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

### Formulaire de règles d’alerte

Utilisez le formulaire Règles d’alerte pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur les règles d’alerte.

Pour obtenir la description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

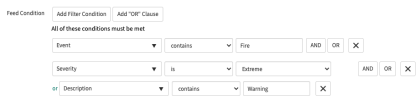
#### Formulaire de règles d’alerte

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d’alerte. |
| Ordre | Ordre d’affichage de la règle d’alerte. Par défaut, il est de 100. |
| Application | Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise. |
| Catégorie | Catégorie de l’enregistrement. La valeur est **BCM**. Il permet d’identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant. |
| Actif | Option permettant de définir la règle active. |
| Description | Détails de l’alerte. |
| Créer une condition | |
| Si la ressource est impactée | Option permettant d’activer une règle d’alerte si une ressource est impactée. |
| Avancés | Option permettant d’activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d’alerte. |
| Optimiser la zone d'impact | Option permettant d’indiquer si la zone de la carte doit être optimisée. Cochez la case pour des performances optimales. |
| Arrêter lors de la première correspondance | Option permettant d’arrêter la condition lors de la première correspondance. |
| Condition du flux | Conditions permettant de filtrer les alertes en fonction de la règle définie. Utilisez ces conditions de filtre pour définir vos règles pour une alerte de flux. La définition de conditions de filtre vous aide à filtrer les alertes critiques pour vos emplacements d’entreprise parmi les milliers de flux provenant des ressources de flux auxquelles vous êtes abonné. Les emplacements d’entreprise peuvent être les bureaux de l’entreprise, les emplacements des employés, les centres de données, les fournisseurs, et autres. |

Traduction automatique

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

### Formulaire de règles d'alerte (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Conditions du flux**<br>  |
| Script de condition avancée | Configuration pour le script de condition avancée. Ce champ s'affiche si l'option **Avancé** est sélectionnée. Entrez un script pour filtrer les flux en fonction d'un critère, par exemple, les alertes actives. Utilisez l'option de règles avancées pour définir une règle de filtrage avec un script de condition. Par exemple, vous pouvez définir une condition basée sur la proximité de la crise avec vos emplacements d'actifs. Vous pouvez également activer la règle. |
| Rejeter la condition | |
| Si le flux est supprimé | Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être supprimée du tableau de bord si le flux est supprimé. |
| Avancés | Option permettant d'activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d'alerte. |
| Si les ressources ne sont pas impactées | Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être supprimée du tableau de bord si aucune ressource n'est impactée. |
| Condition du flux | Conditions permettant de filtrer les alertes en fonction de la règle définie. |
| Script de condition avancée | Configuration pour le script de condition avancée. Ce champ s'affiche si l'option **Avancé** est sélectionnée. Entrez un script pour filtrer les flux en fonction d'un critère, par exemple, les alertes actives. |

## Configurer une action d'alerte dans la carte de crise

Configurez une action d'alerte pour UIB Espace de travail l'application Carte de crise.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Actions d'alerte**.
   Les deux actions d'alerte suivantes sont disponibles dans le système de base.

Traduction automatique

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

| Nom | Description |
|---|---|
| Notification | Utilisé pour envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées et aux gestionnaires des actifs qui se trouvent dans le rayon d'impact. |
| Déclarer une crise | Utilisé pour déclarer une combinaison d'actifs d'alerte et critiques comme un événement de crise. |

2. Pour ajouter une nouvelle action d'alerte, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Action d'alerte.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous pouvez suivre les actions d'alerte à partir du tableau de bord Carte de crise.

### Résultats

L'action d'alerte s'affiche dans la page d'enregistrement **Actions d'alerte** .

### Formulaire Action d'alerte

Utilisez le formulaire Action d'alerte pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur les actions d'alerte.

Pour obtenir la description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

#### Formulaire Action d'alerte

| Champ | Description |
|---|---|
| Titre | Titre de l'action d'alerte. |
| Description | Description détaillée de l'action d'alerte. |
| Nom | Nom de l'action dans le tableau de bord de la carte de crise. |
| Nom de l'action | Nom unique de l'action d'alerte. |
| Exécution unique | Option permettant d'indiquer l'exécution de l'action une ou plusieurs fois à partir du tableau de bord. |
| Type | Type d'action à exécuter. Options disponibles :<br>• **Tâche**<br>• **Script**<br>• **Flux** |
| Type de tâche | Type de tâche pour l'action d'alerte. Par exemple, Tâche d'actif, Tâche de catalogue. |
| Application | Champ en lecture seule. Le champ est utilisé comme un marqueur pour filtrer les éléments pertinents pour la gestion de crise à partir d'une liste commune d'actions. |

Traduction automatique

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

**Formulaire Action d'alerte (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Actif | Option permettant d'indiquer que l'action d'alerte est active. |
| Ordre | Ordre d'affichage que vous pouvez suivre sur le tableau de bord. |
| Exécuter automatiquement | Option permettant d'exécuter automatiquement l'action en fonction d'une condition. |
| Rôles | Rôles d'utilisateur qui peuvent exécuter la tâche avec succès. |
| Champs d'affichage | Champs à afficher dans les actions de réponse après l'exécution des actions. |
| Condition | Conditions d'exécution des actions. |
| Script de tâche | Script de tâche à exécuter lorsque l'utilisateur sélectionne un contrôle d'action sur le tableau de bord. |

## Configuration par les administrateurs système

Si vous êtes l'administrateur système, vous pouvez configurer l'application Gestion de la continuité d'activité en effectuant certaines tâches de configuration.

La configuration des tâches administratives courantes nécessite la configuration des données préalables. Les configurations suivantes sont nécessaires pour configurer l'espace de travail de continuité d'activité pour différents utilisateurs qui utiliseront l'espace de travail :

- Pour mettre à jour le nombre d'enregistrements d'un champ de référence, reportez-vous à la section Mettre à jour le nombre d'enregistrements d'un champ de référence.
- Pour mettre à jour le nombre de définitions d'éléments pour l'évaluation des dépendances, reportez-vous à Mettre à jour le nombre de définitions d'éléments pour l'évaluation des dépendances.
- Pour configurer une configuration d'approbation dans l'application (BCM), reportez-vous à la Gestion de la continuité d'activité section Configuration de l'approbation.
- Pour vous référer aux options du menu d'application, reportez-vous à la BCM section Options du menu d'application pour Gestion de la continuité d'activité les utilisateurs.

### Mettre à jour le nombre d'enregistrements d'un champ de référence

Mettez à jour le nombre d'enregistrements qui sont affichés pour un champ de référence dans Business Continuity Management (BCM). Espace de travail Vous pouvez configurer la `referenceFieldLoadLimit` propriété système pour contrôler le nombre d'enregistrements qui sont affichés pour chaque champ de référence sur les pages de configuration de grille.

**Avant de commencer**
Rôle requis : administrateur

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Vous pouvez configurer la `referenceFieldLoadLimit` propriété système pour les champs de référence dans les onglets suivants :

Traduction automatique

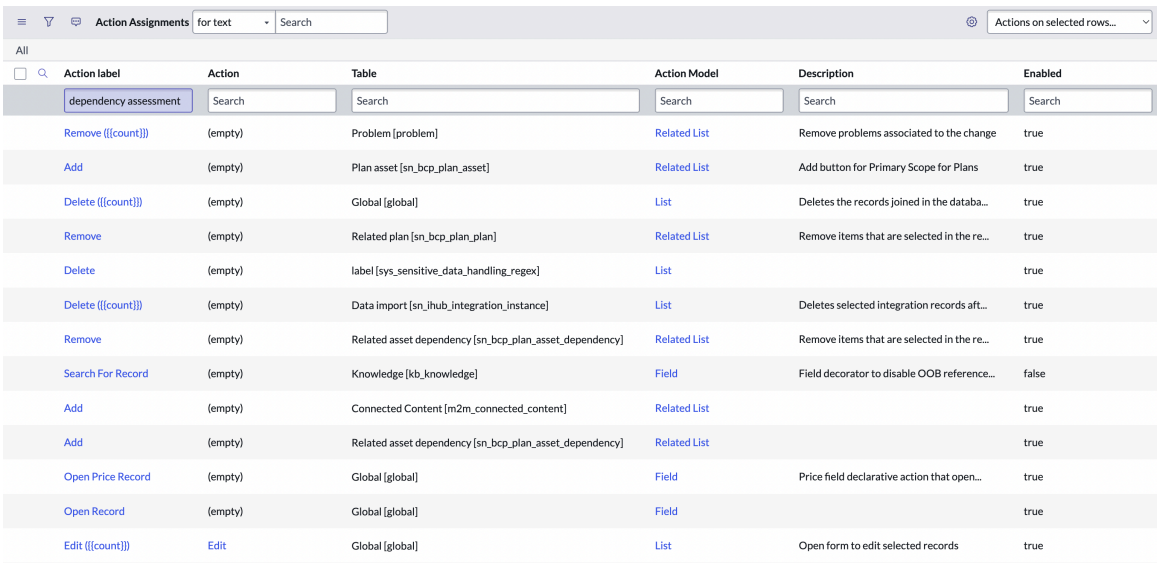
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Onglet Évaluation de l'impact RTO** , **Onglet Évaluation de l'impact RPO** et **Onglet Évaluation des dépendances** dans une Business Impact Analysis
- **Onglet Tâches de reprise** dans un plan
- **Onglet Impacts** et onglet **Tâches d'événement** dans un exercice

## Procédure

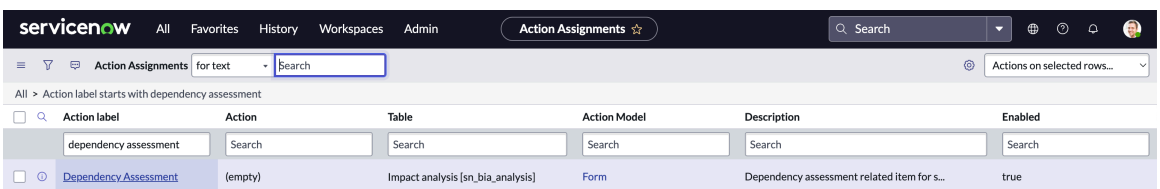
1. Accédez à la **Tout** > **sys_declarative_action_assignment.liste** dans l'instance de l'application BCM.

   Une vue de liste de la table Affectations d'actions s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.




2. Dans la colonne **Étiquette de l'action** , saisissez le nom de l'action d'évaluation et sélectionnez l'évaluation.

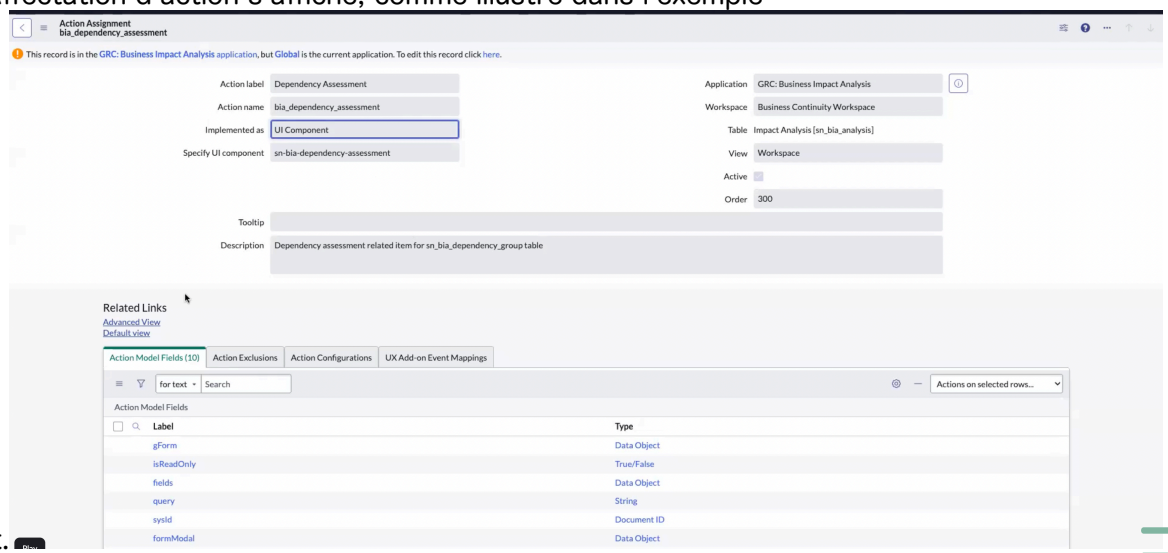
   Un exemple de chaîne de recherche pour l'évaluation est affiché dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

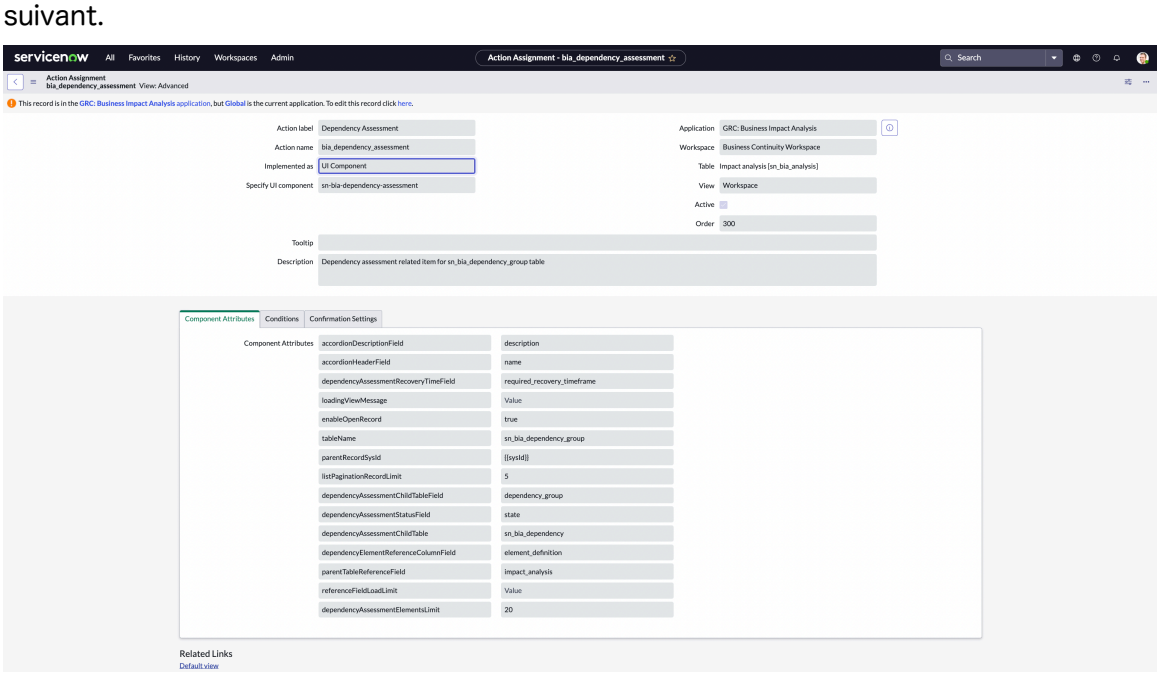
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lorsque vous sélectionnez l'évaluation, la vue de formulaire de la table Affectation d'action s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.




3. Dans la vue de formulaire de la table Affectation d'action, sélectionnez **Vue avancée**.

   Une fois que vous avez sélectionné la **vue avancée**, les propriétés de l'action sélectionnée sont affichées dans l'onglet **Attributs de composant** , comme illustré dans l'exemple suivant.




   Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : Cliquez ici pour modifier cet enregistrement.

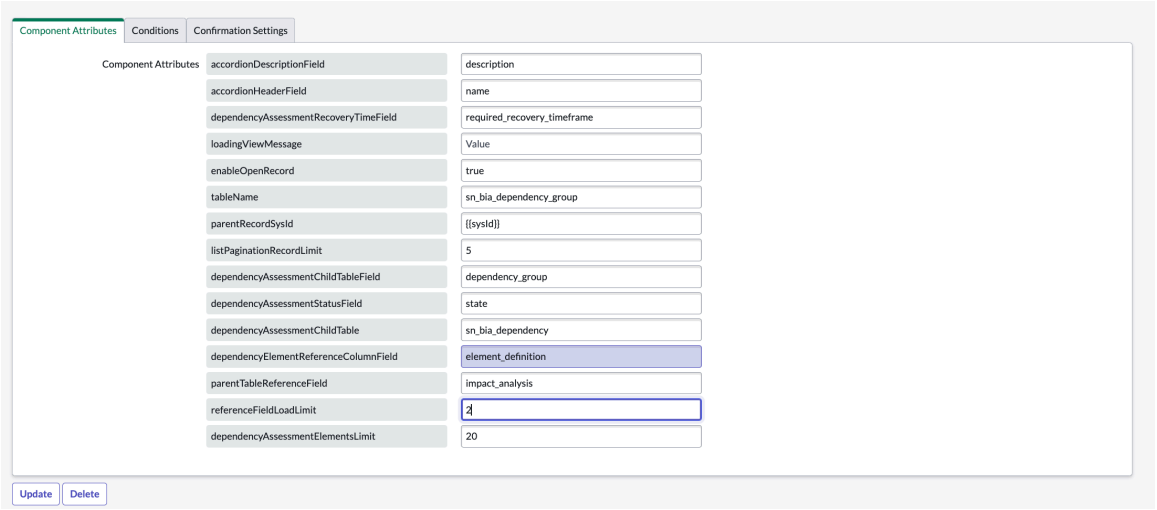
4. Pour mettre à jour la `referenceFieldLoadLimit` propriété de l'enregistrement sélectionné, sélectionnez **ici** dans le message d'information.

   En mettant à jour la `referenceFieldLoadLimit` propriété, vous pouvez contrôler le nombre d'enregistrements sur la page de configuration de la grille.

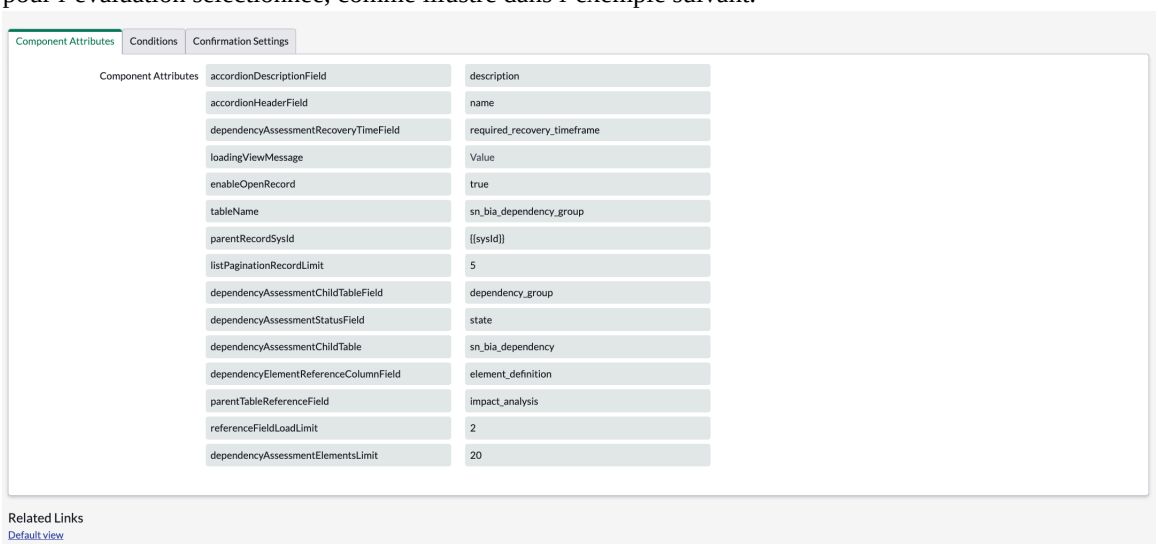
   Un exemple de configuration de la `referenceFieldLoadLimit` propriété est affiché dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Vous avez configuré la `referenceFieldLoadLimit` propriété pour l'évaluation sélectionnée, comme illustré dans l'exemple suivant.

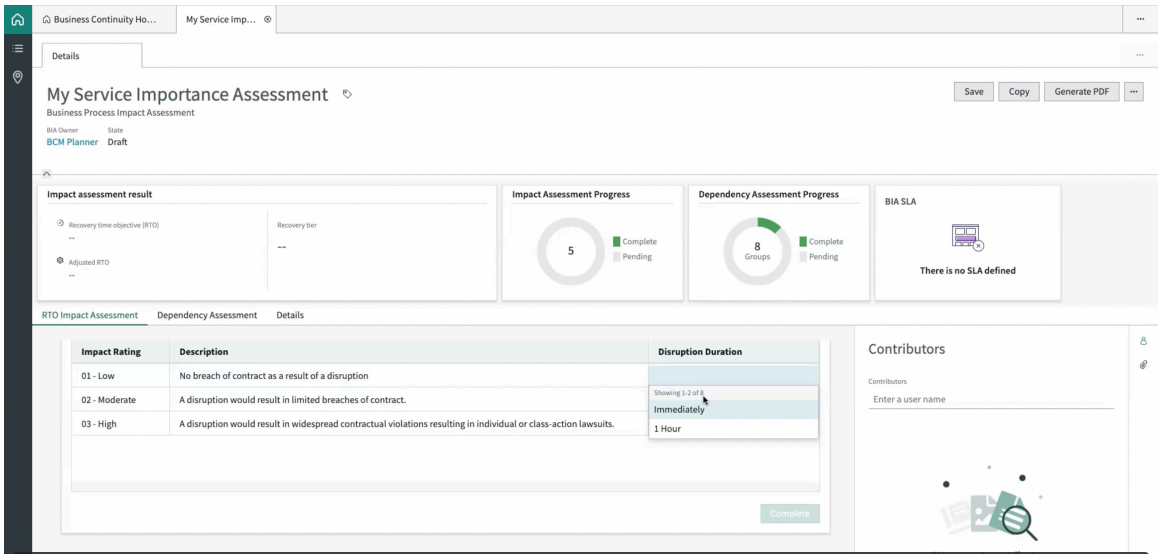



**Remarque :**
Comme indiqué dans le contexte de cette tâche, vous pouvez définir la `referenceFieldLoadLimit` propriété pour contrôler le nombre de champs de référence sur différentes pages de configuration de grille.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre le nombre mis à jour d’enregistrements pour le champ Durée de la **perturbation** dans l’onglet **Évaluation de l’impact du RTO** .




## Mettre à jour le nombre de définitions d’éléments pour l’évaluation des dépendances

Mettez à jour le nombre de définitions d’éléments qui s’affichent sous l’onglet **Évaluation des dépendances** dans Business Continuity Management (BCM). Espace de travail Vous pouvez configurer la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété système pour contrôler le nombre de définitions d’éléments qui sont utilisées pour l’évaluation des dépendances dans une analyse d’impact sur l’entreprise.

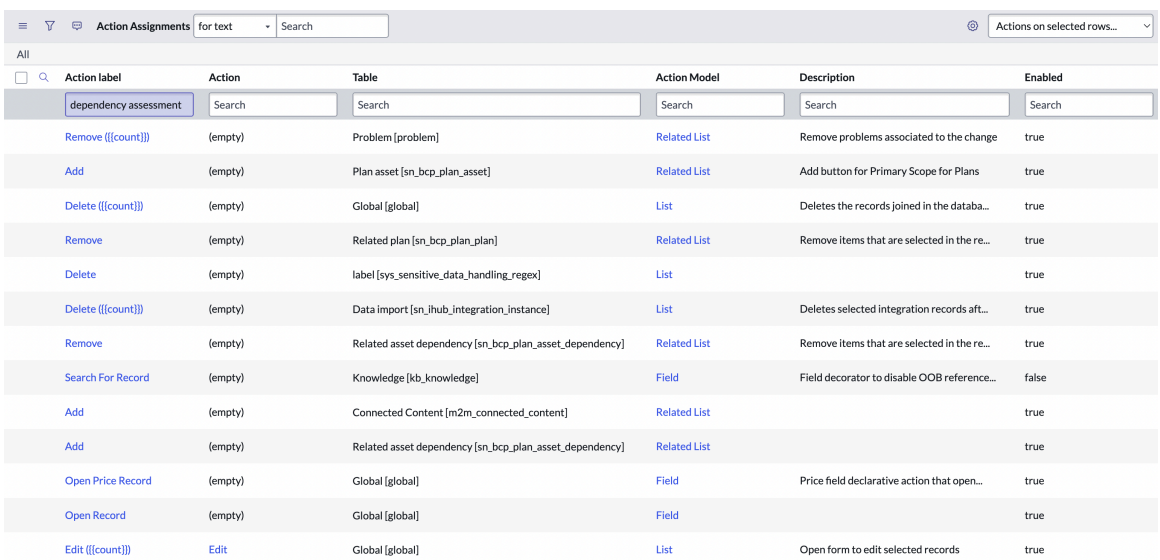
### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_declarative_action_assignment.liste** dans l’instance de l’application BCM.

   Une vue de liste de la table Affectations d’actions s’affiche, comme illustré dans l’exemple suivant.



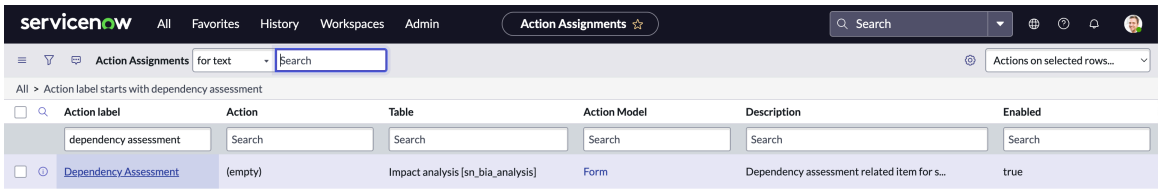

| Action label | Action | Table | Action Model | Description | Enabled |
|---|---|---|---|---|---|
| dependency assessment | Search | Search | Search | Search | Search |
| Remove ({{count}}) | (empty) | Problem [problem] | Related List | Remove problems associated to the change | true |
| Add | (empty) | Plan asset [sn_bcp_plan_asset] | Related List | Add button for Primary Scope for Plans | true |
| Delete ({{count}}) | (empty) | Global [global] | List | Deletes the records joined in the databa... | true |
| Remove | (empty) | Related plan [sn_bcp_plan_plan] | Related List | Remove items that are selected in the re... | true |
| Delete | (empty) | label [sys_sensitive_data_handling_regex] | List | | true |
| Delete ({{count}}) | (empty) | Data import [sn_ihub_integration_instance] | List | Deletes selected integration records aft... | true |
| Remove | (empty) | Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency] | Related List | Remove items that are selected in the re... | true |
| Search For Record | (empty) | Knowledge [kb_knowledge] | Field | Field decorator to disable OOB reference... | false |
| Add | (empty) | Connected Content [m2m_connected_content] | Related List | | true |
| Add | (empty) | Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency] | Related List | | true |
| Open Price Record | (empty) | Global [global] | Field | Price field declarative action that open... | true |
| Open Record | (empty) | Global [global] | Field | | true |
| Edit ({{count}}) | Edit | Global [global] | List | Open form to edit selected records | true |

Traduction automatique

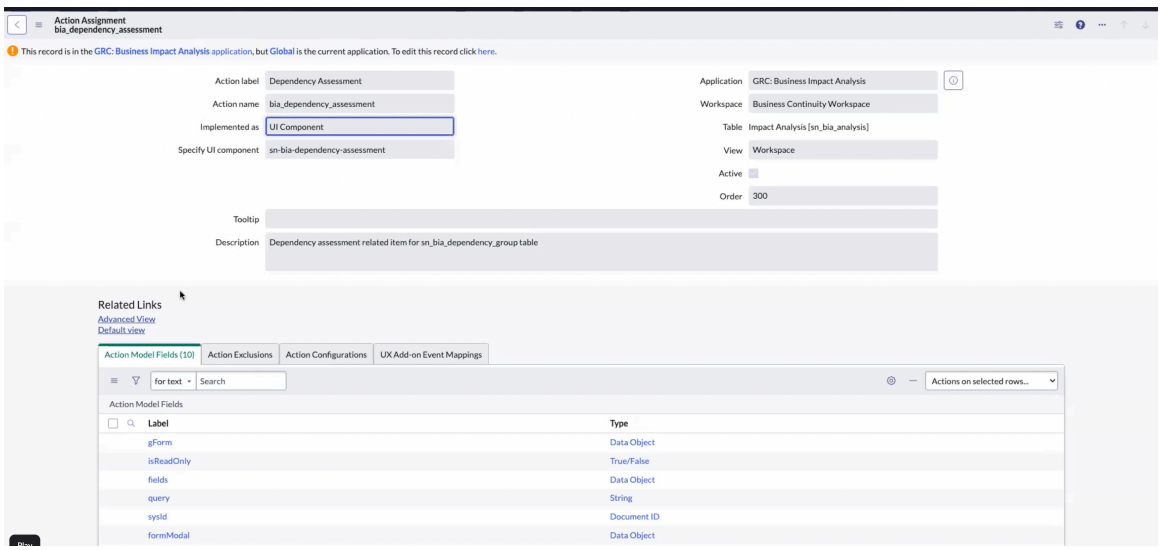
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

2. Dans la colonne **Étiquette de l'action** , saisissez le nom de l'évaluation, par exemple **Évaluation des dépendances** , puis sélectionnez l'évaluation.

   Un exemple de chaîne de texte est affiché dans l'exemple suivant.

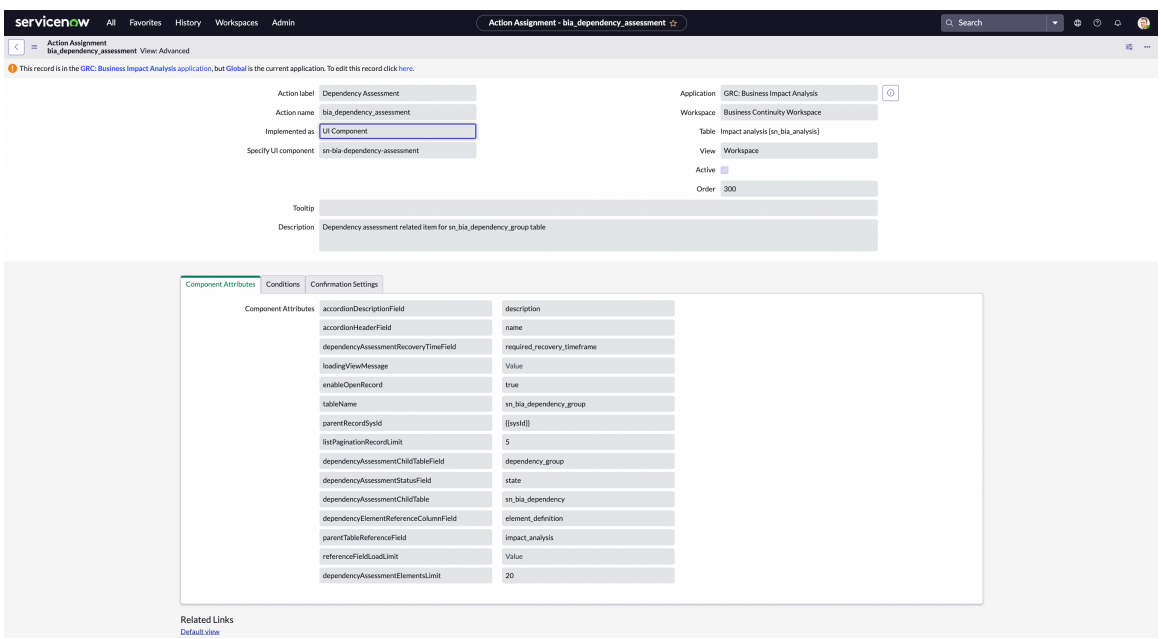



   Lorsque vous sélectionnez l'évaluation, la vue de formulaire de la table Affectation d'action s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.




3. Dans la vue de formulaire de la table Affectation d'action, sélectionnez **Vue avancée**.

   Une fois que vous avez sélectionné la **vue avancée**, les propriétés de l'action sélectionnée sont affichées dans l'onglet **Attributs de composant** , comme illustré dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

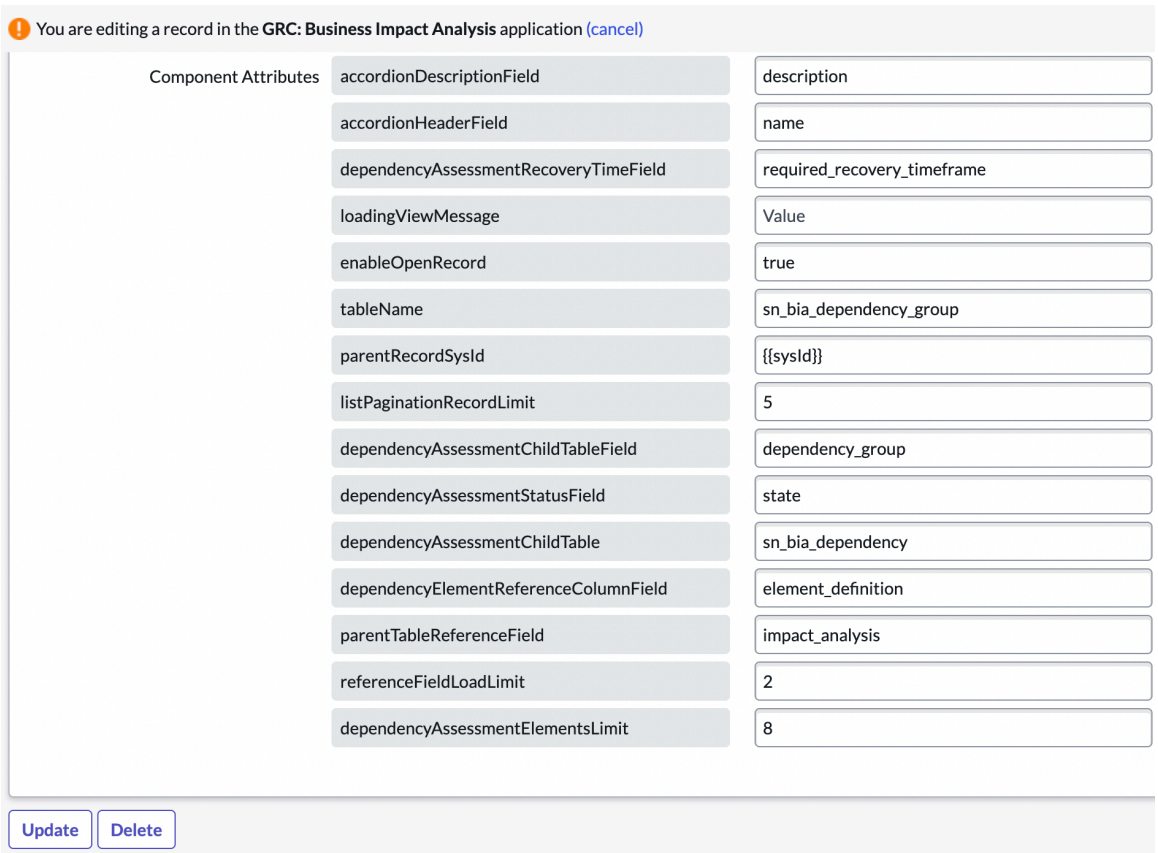
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : Cliquez ici pour modifier cet enregistrement.

4. Pour mettre à jour la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété, sélectionnez **ici** dans le message d'information.

   En mettant à jour la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété, vous pouvez contrôler le nombre de définitions d'éléments pour l'évaluation des dépendances.

   Un exemple de configuration de la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété est affiché dans l'exemple suivant.




5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Vous avez configuré la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

Component Attributes | Conditions | Confirmation Settings

| Component Attributes | |
|---|---|
| accordionDescriptionField | description |
| accordionHeaderField | name |
| dependencyAssessmentRecoveryTimeField | required_recovery_timeframe |
| loadingViewMessage | Value |
| enableOpenRecord | true |
| tableName | sn_bia_dependency_group |
| parentRecordSysId | {{sysId}} |
| listPaginationRecordLimit | 5 |
| dependencyAssessmentChildTableField | dependency_group |
| dependencyAssessmentStatusField | state |
| dependencyAssessmentChildTable | sn_bia_dependency |
| dependencyElementReferenceColumnField | element_definition |
| parentTableReferenceField | impact_analysis |
| referenceFieldLoadLimit | 2 |
| dependencyAssessmentElementsLimit | 8 |

Le nombre mis à jour de définitions d'éléments s'affiche dans l'onglet **Évaluation des dépendances** .

### Options du menu d'application pour Gestion de la continuité d'activité les utilisateurs

La table répertorie les options de menu d'application que les utilisateurs principaux de l'application Business Continuity Management peuvent afficher et parcourir.

## Options du menu de l'application BCM

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, consultez la table Rôles installés .

| | | |
|---|---|---|
| | Administrateur BCM | En tant qu'administrateur BCM, vous pouvez accéder à toutes les options du menu à partir du menu Continuité d'activité :<br>• Espace de travail de continuité d'activité<br>• Business Impact Analysis<br>• Planification<br>• Gestion de crise<br>• Configuration BIA<br>• Configuration de plan<br>• Administration générale |

Traduction automatique

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

| | | |
|---|---|---|
| | Gestionnaire de programme BCM | En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez afficher et accéder aux options de menu suivantes :<br>• Espace de travail de continuité d'activité<br>• Pour créer une analyse d'impact : **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Analyse de l'impact**<br>• Pour créer un plan : **Continuité d'activité** > **Planification** > **Plans**<br>• Pour créer un événement : **Continuité d'activité** > **Gestion de crise** > **Événements** |
| | Planificateur BCM | En tant que planificateur BCM, vous pouvez afficher et accéder aux options de menu suivantes :<br>• Espace de travail de continuité d'activité<br>• Pour créer une analyse d'impact : **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Analyse de l'impact**<br>• Pour créer un plan : **Continuité d'activité** > **Planification** > **Plans**<br>• Pour créer un événement : **Continuité d'activité** > **Gestion de crise** > **Événements** |

Traduction automatique

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

| | | |
|---|---|---|
| | Visionneuse BCM | Pour afficher l’espace de travail : **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité** |

## Configuration pour le Générateur d'IU

Vous pouvez configurer et étendre les pages et les BCM Espace de travail composants à l’aide de la commande .Générateur d'IU

## À propos de l'Générateur d'IU

Générateur d'IU est un générateur d’interface utilisateur Web par glisser-déposer qui utilise le Composants Next Experience Web Composantspersonnalisé et .

Pour créer et personnaliser vos Espace de travail pages et composants, vous devez avoir le rôle ui_builder_admin.

## Accéder à Générateur d'IU dans votre instance

Dans votre instance d’application, vous pouvez accéder à **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d’IU** et sélectionnez une expérience dans laquelle vous souhaitez travailler à partir de la page d’accueil Générateur d'IU .

Pour plus d’informations sur l’utilisation d’un Générateur d'IU, reportez-vous à la section UI Builder quick start .

## Implémentation de Gestion de la continuité d'activité

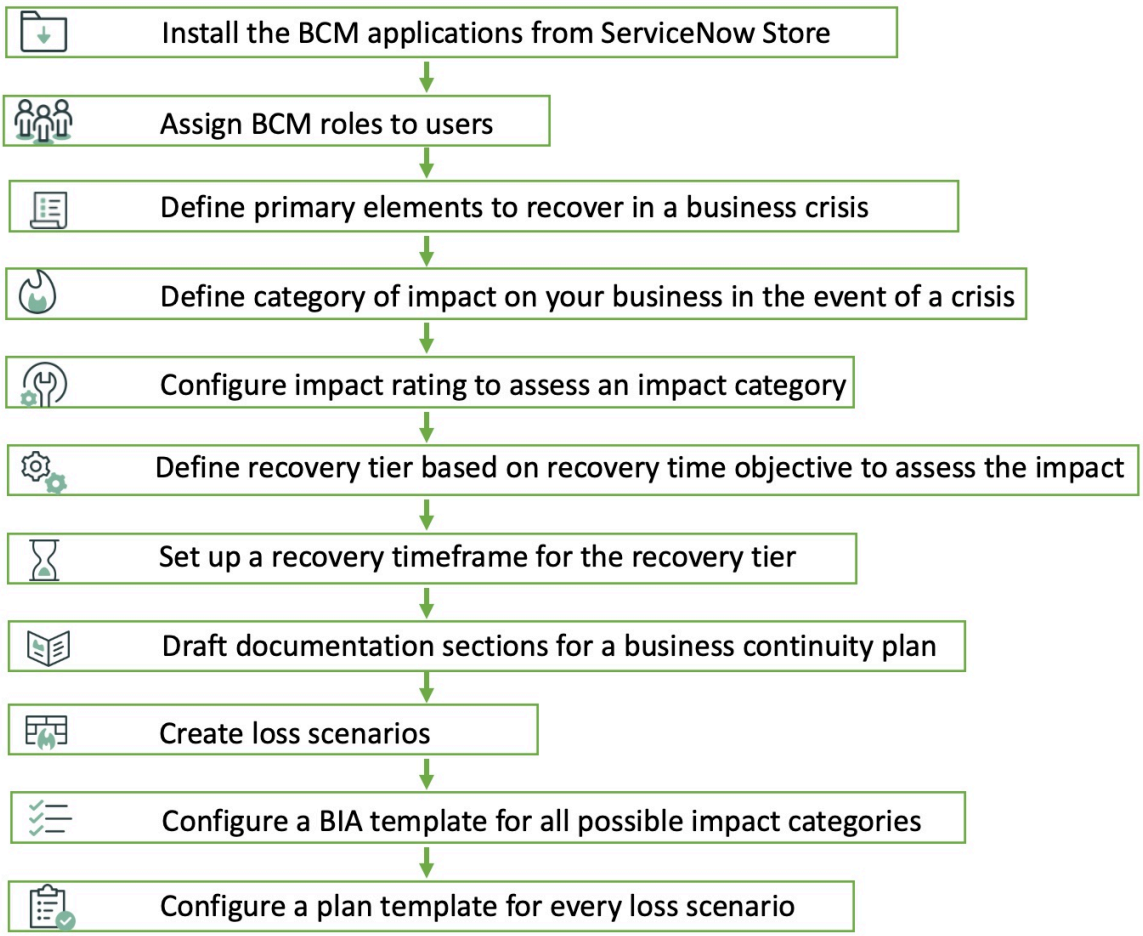
Suivez les étapes de la Gestion de la continuité d'activité liste de vérification de l’application pour télécharger le Gestion de la continuité d'activité à partir du , et le préparer pour l’utilisation ServiceNow Store.

Le déroulement des étapes de mise en œuvre de la liste de contrôle est illustré ici.

Traduction automatique

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

**Organigramme graphique de la liste de vérification de l'implémentation de BCM**




## Informations sur la liste de vérification

Pour plus d'informations sur les étapes mentionnées dans le *`Graphical flowchart of BCM implementation checklist`*, consultez les sections suivantes :

- Pour l'installer Gestion de la continuité d'activité à partir de , reportez-vous ServiceNow Storeà la section Installer Gestion de la continuité d'activité à partir de ServiceNow Store.
- Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous BCMComposants installés avec Résilience opérationnelleà .
- Pour en savoir plus sur la configuration de l'administration répertoriée dans l'organigramme, reportez-vous à la section Configuration de l'administration générale pour BCM. Reportez-vous à cette section pour plus d'informations sur les tâches suivantes :
  - Pour définir les principaux éléments de reprise en cas de crise commerciale, reportez-vous à la section Configurer une définition d'élément pour Gestion de la continuité d'activité.
  - Pour définir la catégorie d'impact sur votre entreprise en cas de crise, reportez-vous à la section Configurer une catégorie d'impact pour Business Impact Analysis.
  - Pour configurer une évaluation d'impact afin d'évaluer une catégorie d'impact, reportez-vous à la section Configurer une évaluation d'impact pour évaluer la catégorie d'impact.
  - Pour définir une couche de reprise basée sur l'objectif de temps de reprise afin d'évaluer l'impact, reportez-vous à la section Configurer un niveau de reprise pour Business Impact Analysis.

Traduction automatique

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

- Pour définir un délai de reprise pour la couche de reprise, reportez-vous à la section Configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise.
- Pour rédiger les sections de documentation d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité.
- Pour créer un scénario de perte, reportez-vous à la section Configurer un scénario de perte dans votre plan de continuité d'activité.

- Pour configurer un modèle BIA pour les catégories d'impact, reportez-vous à la section Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

**Remarque :**
Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM à l'analyse dans le formulaire BIA lui-même.

- Pour configurer un modèle de plan pour un scénario de perte, reportez-vous à la section Configurer le modèle de plan pour le plan de continuité d'activité.

**Remarque :**
Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM au plan dans le formulaire BCP lui-même.

## Configuration de l'application dans l'espace BCM de travail classique

La configuration de l'application (BCM) en vue de son Gestion de la continuité d'activité utilisation nécessite la configuration de certaines données préalables.

La configuration des données de l'application BCM permet de doter l'espace de travail des modèles nécessaires pour tous les types de crises. Vous pouvez définir des éléments tels que les éléments et les ressources, catégoriser les impacts, définir des niveaux pour la reprise et des délais. Les utilisateurs de BCM peuvent ainsi trouver toutes les données nécessaires, correctes et actuelles nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches sur l'espace de travail.

Les configurations suivantes sont nécessaires pour configurer l'espace de travail de continuité d'activité pour différents utilisateurs qui utiliseront l'espace de travail :

- Pour connaître les rôles d'utilisateur et les limitations du contrôle d'accès aux applications BCM incluses dans le périmètre, consultez Composants installés avec Business Continuity Management.
- Pour configurer les définitions d'éléments, reportez-vous à la rubrique Configurer les définitions d'éléments pour Gestion de la continuité d'activité.
- Pour configurer les catégories d'impact, consultez Configurer une catégorie d'impact pour Gestion de la continuité d'activité.
- Pour configurer une évaluation d'impact pour une catégorie d'impact, consultez Configurer une évaluation d'impact pour évaluer une catégorie d'impact.
- Pour configurer un niveau de reprise pour évaluer un impact, consultez Configurer le niveau de reprise pour l'évaluation de l'impact.
- Pour définir un délai de reprise pour un niveau de reprise, consultez Configurer un délai de reprise pour une couche de reprise.
- Pour configurer une section de documentation pour un plan, voir Configurer une section de documentation pour un plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

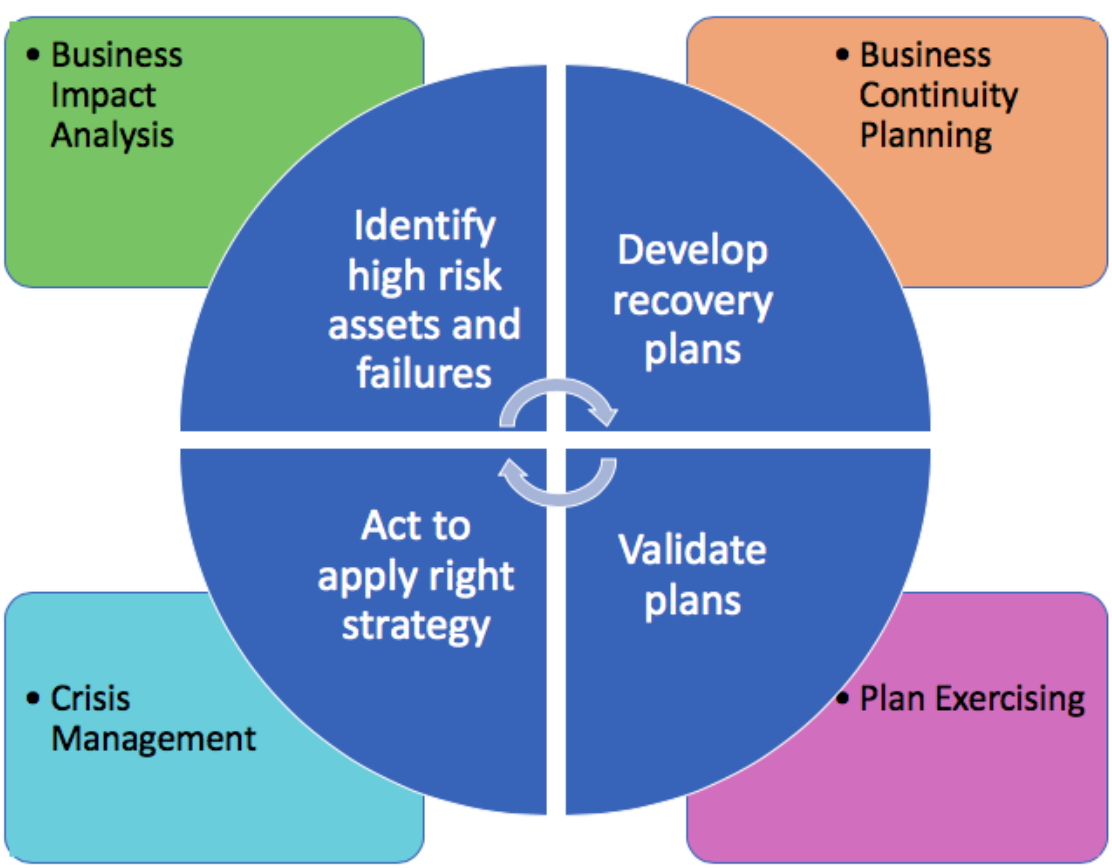
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Pour configurer une grille pour l'affichage des colonnes, consultez Configuration de la grille pour l'affichage des colonnes dans l'évaluation des dépendances BIA.
- Pour identifier un scénario de perte et l'ajouter au plan, consultez Configurer un plan pour un scénario de perte.
- Pour configurer un modèle BIA, consultez Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Pour configurer un modèle de PCA, consultez Configurer un modèle de plan de continuité d'activité.
- Pour connaître les options de menu d'application disponibles pour les différents utilisateurs de BCM, consultez Options de menu d'application pour les utilisateurs de Business Continuity Management.

## Espace de travail de UIB BCM paysage

Utilisez-le comme une console pour afficher et gérer vos tâches de continuité d'activité Espace de travail de UIB BCM . Vous pouvez surveiller, exécuter, examiner et rendre compte des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans de continuité d'activité, des exercices et des événements de crise.

**Intégration d'applications BCM**




[store-future: BEGIN review]

### Configurer les définitions d'éléments pour Gestion de la continuité d'activité

Configurez les définitions d'éléments pour identifier l'élément de configuration qui doit être évalué dans une analyse d'impact sur l'entreprise et récupéré dans un plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Définitions d'éléments**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de définition d'élément**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition d'élément. |
| Table source | Table qui stocke les détails de l'enregistrement de l'élément de configuration. |
| Champs de tables sources | En-têtes de colonnes de la table source que vous pouvez sélectionner pour référence. |
| Nécessite une sauvegarde des données | Option pour indiquer si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données. Les actifs technologiques nécessitent une sauvegarde des données, car ils se rapportent à des informations informatiques importantes stockées dans un système ou une base de données.<br><br>Voir Afficher les détails de Business Impact Analysis. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

## Configurer une évaluation d'impact pour évaluer une catégorie d'impact

Configurez une évaluation pour chaque catégorie afin de vous aider à mesurer l'intensité de la perte lorsqu'un temps d'arrêt de l'activité se produit.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir les évaluations d'impact pour évaluer une catégorie d'impact comme faible, modérée, élevée ou critique.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Évaluations de l'impact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

### Formulaire d'évaluation de l'impact

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'évaluation de l'impact. |
| Valeur | Valeur numérique de l'évaluation de l'impact. |
| Catégorie de l'impact | Catégorie d'impact. Par exemple, impact sur les effectifs, impact réglementaire, impact sur les revenus, etc. |
| Question d'analyse de l'impact | Ce champ s'affiche si la catégorie d'impact de l'interruption d'activité contribue au RPO. |
| Tolérable | Option permettant de définir l'impact RTO comme tolérable. Cette case à cocher s'affiche uniquement si la catégorie d'impact contribue au RTO. |
| Description | Brève description de l'évaluation d'impact |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

### Configurer le niveau de reprise pour l'évaluation de l'impact

Configurez et utilisez le niveau de reprise pour affecter un seul temps de reprise et un seul nom à une plage similaire de valeurs d'objectifs de temps de reprise (RTO).

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les niveaux de reprise sont également associés à d'autres attentes organisationnelles telles que les niveaux de support, d'escalade et de communication.
Les niveaux de récupération sont utilisés dans les domaines suivants :

- Scores BIA et résultat de l'évaluation de l'impact.
- Temps de récupération des éléments.

Voici quelques exemples de niveaux de reprise :

- Niveau 1 – Critique : 2 heures de RTO.
- Niveau 5 – Non essentiel : 1 semaine de RTO.

Bien qu'il n'y ait aucune limite au nombre de niveaux de reprise, une organisation peut en définir de 4 à 6.

**Remarque :**
Les niveaux de récupération sont automatiquement calculés sur les BIA et le RTO de l'élément en sélectionnant la durée maximale du niveau de récupération le plus proche.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Niveaux de reprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de niveau de reprise

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du niveau de niveau de reprise. |
| Objectifs de temps de reprise | Mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément après un sinistre. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

### Configuration de grille pour l'affichage des colonnes dans l'évaluation des dépendances BIA

La configuration de la grille pour l'affichage des colonnes vous permet de capturer des colonnes spécifiques dans la grille des dépendances qui correspondent à un élément.

Configurez les configurations suivantes pour afficher les colonnes souhaitées dans chaque grille de groupe de dépendances en sélectionnant les champs dans la table de configuration.

- Configurer une variable d'élément pour la grille d'évaluation des dépendances BIA
- Configurer la grille pour l'évaluation des dépendances BIA

[End]
[store-future: BEGIN review]

### Configurer une variable d'élément pour la grille d'évaluation des dépendances BIA

En tant qu'administrateur système fonctionnel, vous pouvez configurer une variable d'élément qui est des colonnes personnalisées spécifiques, qui sont requises pour une dépendance particulière d'un élément.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Variables d'éléments**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

**Formulaire de variable d'élément**

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle | Référence de la définition d'élément [sn_bcm_element_definition]. Vous pouvez créer plusieurs variables d'élément pour une définition d'élément. |
| Type | Classe de champ dans la table de modèle. |
| Étiquette | Nom d'affichage dans le groupe de dépendances de la grille de dépendances BIA. |
| Nom de colonne | Nom de la colonne dans la table. |
| Actif | Option permettant d'activer la variable d'élément. |
| Lecture seule | Option permettant d'afficher la variable d'élément en lecture seule. |
| Obligatoire | Option permettant de définir la variable d'élément comme obligatoire. |
| Affichage | Option permettant d'afficher la variable d'élément. |
| Activer la génération de rapports | Option permettant de signaler la variable d'élément. |
| Spécification de référence | |
| Référence | Référence à la table qui contient la variable d'élément. |
| Condition de qualificatif de référence | Conditions de filtre définies pour la référence. |
| Spécification de liste de choix | |
| Choix | Spécification du choix de la liste. |
| Valeur par défaut | |
| Valeur par défaut | Description de la valeur par défaut. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

## Configurer la grille pour l'évaluation des dépendances BIA

Configurez la configuration de grille pour afficher la grille d'évaluation des dépendances BIA avec les colonnes configurées.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations de grille**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

### Formulaire de configuration de grille

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration de grille. |
| Catégorie de grille | Catégorie de grille à laquelle la configuration est applicable. Par exemple, DEP_ASSMNT. |
| Définition de l'élément | Élément de configuration à évaluer dans la BIA. Dans la catégorie de grille, si Activer le contexte de l'élément est vrai, la configuration de la grille doit être basée sur l'élément. |
| Actif | Option permettant de définir l'enregistrement comme actif. Si l'option est désactivée, la grille est affichée en fonction de la vue configurée. Une seule configuration active pour une catégorie et un élément doit être présente. |
| Configuration des colonnes de la grille | |
| Source du champ | Source à partir de laquelle les champs doivent être sélectionnés. Par exemple, les tables de dépendance, d'élément et de variables d'élément. |
| Table source | Table contenant le champ. |
| Champ | Nom du champ. |
| Ordre | Ordre d'apparition des colonnes dans la grille. |
| Activer le filtre | Option permettant de définir un filtre sur les colonnes. |
| Activer groupes | Option permettant d'activer le regroupement de colonnes. |
| Activer le tri | Option permettant d'activer le tri des colonnes. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

### Configurer les délais de reprise pour un niveau de reprise

Configurez des délais de reprise qui commencent à partir du moment où un incident ou une crise se produit jusqu'au moment où votre entreprise peut reprendre ses activités normales.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Délais de reprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

### Formulaire Délai de reprise

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du délai de reprise. |
| Commence à | Heure de début du délai de reprise. Heure à laquelle les opérations de récupération doivent commencer. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

## Configurer une section de documentation pour un plan de continuité d'activité

Configurez une section de documentation d'un plan pour décrire le plan en sections structurées fournissant une liste de vérification des détails de haut niveau, l'objectif du plan, la portée décrivant l'objectif et les domaines de couverture du plan, ses objectifs et ses critères de réussite.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Sections de documentation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de la section de documentation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la section de documentation. |
| Titre | Titre de la section de documentation. |
| Description | Brève description de la section documentation. |
| Texte par défaut | Texte par défaut pertinent pour la section de documentation. Le texte peut être modifié ultérieurement lorsque le plan est formulé et que les sections de documentation sont ajoutées, conformément au plan. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

## Configurer un plan pour un scénario de perte

Les scénarios de sinistre sont identifiés et documentés de manière à ce que le plan contienne les besoins et les exigences énumérés pour toute catastrophe particulière qui pourrait survenir. Chaque menace potentielle nécessite des étapes de récupération uniques

Traduction automatique

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

et les besoins pour chaque scénario de perte varient. Votre plan doit être bien conçu pour maintenir les opérations en cas de perte potentielle touchée.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la possibilité de définir un scénario de perte qui peut être planifié. Vous pouvez ensuite inclure le scénario de perte dans un modèle de plan pour vous assurer que les gestionnaires du programme BCM et les propriétaires de plan prennent en compte tous les scénarios de perte critiques possibles.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Scénarios de perte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Scénario de perte**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du scénario | Nom du scénario d'impact. |
| Éléments concernés | Éléments ou actifs qui sont impactés en raison du scénario de perte. |
| Description | Brève note sur le scénario de perte. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

## Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise

Définissez le modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) pour créer et affecter des BIA avec des types d'objets standard. Les types d'objets peuvent être des processus business, des applications, des installations, etc., dont l'impact est évalué dans une BIA.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En configurant un modèle BIA, vous pouvez :

- Définissez le type d'objet primaire pour lequel le modèle doit être utilisé.
- Choisissez les catégories d'impact spécifiques à évaluer pendant la BIA.
- Définissez les types de dépendances qui doivent être identifiés au cours de la BIA.

Lorsque vous effectuez une analyse d'impact sur l'entreprise d'un élément principal, vous pouvez également évaluer son temps de récupération selon que l'élément nécessite ou non une sauvegarde des données. Si votre élément principal est un actif technologique lié à un serveur ou à une base de données, il nécessite une sauvegarde des données, car il stocke des informations critiques et ajoute de la valeur à l'entreprise. Vous pouvez filtrer les catégories d'impact qui contribuent soit à l'objectif de temps de reprise, soit à l'objectif

Traduction automatique

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

de point de reprise. Cela vous aide à identifier l'objectif de récupération des éléments primaires critiques lorsque vous effectuez une analyse d'impact.

Si l'élément principal évalué nécessite une sauvegarde des données (le champ **Nécessite une copie de sauvegarde des données** est **Oui** dans le formulaire de définition d'élément), toutes les catégories d'impact, qu'elles contribuent à l'objectif de point de reprise ou à l'objectif de temps de récupération, s'affichent dans le champ **Catégories d'impact** . Si l'élément principal ne nécessite pas de sauvegarde des données, les catégories d'impact qui contribuent uniquement au RTO s'affichent.

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration BIA** > **Modèles BIA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de modèle BIA**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle BIA. |
| Description | Brève description du modèle. |
| Élément principal évalué | Type d'objet primaire ou élément pour lequel le modèle est utilisé. |
| Catégories d'impact | Catégorie d'impact à laquelle une organisation peut être confrontée. Il peut s'agir de revenus, de questions juridiques, réglementaires, de réputation, etc. |
| Évaluations de dépendance | Catégorie d'éléments ou de ressources dont dépend la fonction business. |
| Inclure un CIA | Option permettant d'inclure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité dans BIA.<br><br>Le champ s'affiche uniquement si le champ **Élément principal évalué** nécessite une sauvegarde des données. Si l'élément principal nécessite une sauvegarde des données, définissez le marqueur **sur Oui** dans le formulaire Définitions d'éléments. Reportez-vous à la section Configurer les définitions d'éléments pour Business Continuity Management. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

## Configurer un modèle de plan de continuité d'activité

Configurez le modèle de plan de continuité d'activité (PCA) pour créer et affecter des plans de continuité d'activité avec des types d'objets standards. Les types d'objets peuvent être des processus business, des applications, des employés, du matériel, des logiciels et autres.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En configurant le modèle de plan, vous pouvez :

- Définissez le type d'objet primaire à récupérer.
- Définissez les sections de documentation qui doivent être incluses dès le début d'un plan.
- Identifiez les scénarios de perte et planifiez en conséquence à l'aide du modèle.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Modèle de plan

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle de plan. |
| Description | Brève description du modèle de plan. |
| Élément principal récupéré | Type d'objet primaire ou élément identifié à récupérer dans le plan. |
| Type de création de plan | Les différentes phases ou sections d'un plan disponibles en tant qu'options lorsque vous créez un plan de continuité à l'aide de ce modèle. Ces options s'affichent sous forme d'onglets dans l'espace de travail BCP au fur et à mesure que vous renseignez les détails du plan.<br>○ **Tout** (par défaut) : toutes les options telles que la documentation, les scénarios de perte, les tâches de récupération et les équipes de récupération sont affichées dans le plan qui utilise ce modèle. Vous pouvez afficher ces options sous forme d'onglets dans l'espace de travail.<br>○ **Documentation** : le plan qui utilise ce modèle affiche l'option de documentation ainsi que les dépendances sélectionnées. L'onglet Documentation ainsi que les tâches de reprise et les équipes de reprise peuvent être consultés dans l'espace de travail.<br>○ **Scénarios de perte** : affiche les scénarios de perte ainsi que les |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | tâches de récupération, les équipes de récupération et d'autres dépendances sélectionnées dans le plan qui utilise ce modèle.<br>○ **Tâches de reprise** : affiche les tâches de reprise et les équipes de reprise associées au type de plan qui utilise ce modèle. |
| Tâches de reprise de groupe | Option permettant de pré-regrouper les tâches dans la colonne Groupe de la grille des tâches de reprise en fonction d'un groupe par valeur. |
| Grouper par | Le champ s'affiche si l'option **Tâches de reprise de groupe** est activée. Valeur Grouper par sur la base de laquelle les tâches de récupération sont pré-groupées dans la colonne Groupe. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

### Configurer une catégorie d'impact pour Gestion de la continuité d'activité

Configurez une catégorie d'impact pour définir la période pendant laquelle l'organisation subirait un temps d'indisponibilité de ses processus business. En fonction du délai, vous pouvez déterminer l'objectif de temps de reprise (RTO) des actifs dont dépend le processus business.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La mesure de l'objectif de temps de récupération (RTO) permet de s'assurer :

- Les actifs sont récupérés à temps pour prendre en charge toutes les dépendances parentes.
- Identifiez les lacunes dans les options de récupération d'actifs.
- Donnez la priorité à la récupération des actifs en cas de perte.

Alors que le RTO calcule le délai acceptable de restauration de la fonction métier, l'objectif de point de reprise (RPO) garantit que la perte de données tolérable maximale pour une fonction n'est pas dépassée.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories d'impact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

**Formulaire Catégorie d'impact**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la catégorie d'impact. |
| Contribue à | Contribution au RPO ou au RTO en raison de l'impact sur l'interruption de l'activité. Si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, la liste connexe des questions de l'analyse de l'impact s'affiche. |
| Délais applicables | Durée de l'interruption du processus business. Ce champ s'affiche uniquement si la valeur du champ **Contribue à** est RTO. |
| Valeur RTO maximale | Mesure qui calcule la limite de temps maximale dans laquelle l'entreprise doit récupérer un élément après une interruption. |
| Description | Brève description de la catégorie d'impact. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Si votre catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, cliquez sur l'enregistrement que vous avez créé dans la liste Catégories d'impact.

   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe des questions d'analyse de l'impact.

   b. Entrez une question d'impact sur la catégorie d'impact dans le champ**Question** .
   Le champ Catégorie d'impact renseigne automatiquement la catégorie d'impact sur l'entreprise.

   c. Entrez une brève description de la question d'analyse d'impact dans le champ **Description** .

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

## Gérer les tâches de workflow de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités et les options de l'application pour effectuer des activités telles que l'analyse d'impact sur l'entreprise, la Gestion de la continuité d'activité planification de la continuité d'activité, la gestion des exercices, la gestion de crise, etc.

### Effectuer des tâches de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM

Effectuez les tâches décrites dans cette section pour gérer la continuité d'activité de votre organisation. Vous pouvez créer une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité, un événement d'exercice ou gérer un événement de crise dans Espace de travail Continuité d'activité (également appelé Espace de travail configurable de BCM).

Consultez les sections suivantes pour l'exécution de tâches de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM:

Traduction automatique

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

- Pour les tâches liées à une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous Workflows structurés pour Business Impact Analysis dans Espace de travail configurable de BCMà .
- Pour les tâches liées à un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Workflows structurés pour Business Continuity Planning dans Espace de travail configurable de BCM.
- Pour les tâches liées à un événement d'exercice, reportez-vous à la section Flux de travail structurés pour la gestion de l'exercice dans Espace de travail configurable de BCM.
- Pour les tâches liées à un événement de crise, reportez-vous à Workflows structurés pour la gestion de crise dans Espace de travail configurable de BCM.

## Workflows structurés pour Business Impact Analysis dans Espace de travail configurable de BCM

Effectuez les tâches décrites dans cette section pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise dans Continuité Espace de travail d'activité Espace de travail configurable de BCM(également appelée ).

En règle générale, le propriétaire de Business Impact Analysis effectue les tâches suivantes :

- Créez une analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Créer une analyse d'impact sur l'entreprise.
- Évaluez les catégories d'impact et soumettez l'analyse pour examen et approbation.

  **Remarque :**
  Si un enregistrement d'approbation est déjà créé pour une BIA, les boutons **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affichent pas dans le formulaire de BIA.

  Pour plus d'informations, consultez Évaluer les catégories d'impact et les dépendances.
- BCM En tant que responsable, approuver la LFI. Pour plus d'informations, consultez Approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Générez et enregistrez le PDF de l'analyse pour référence.

## Mises à jour BIA dans la Xanadu version

À compter de la Xanadu publication, la fiabilité de Business Impact Analysis est améliorée par l'implémentation des mises à jour suivantes.

- Accédez aux dernières BIA des éléments dépendants et à leurs objectifs de récupération tels que les objectifs de temps de reprise (RTO), les objectifs de point de reprise (RPO) et les niveaux de récupération.
- Configurez les colonnes dans l'évaluation des dépendances d'une BIA.
- Planifiez des mises à jour automatisées pour les dépendances à partir du CMDB.
- Configurez les mises à jour à effectuer après une vérification manuelle.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Si un enregistrement d'approbation est créé pour une BIA, le bouton **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affiche pas sur le formulaire de BIA. Pour qu'un utilisateur puisse afficher le bouton **Approuver** ou **Rejeter** , les conditions suivantes doivent être remplies :

- L'utilisateur doit disposer du rôle sn_bia.bia_manager.
- La BIA doit être à l'état **En attente d'approbation** .
- Aucun enregistrement d'approbation ne doit être créé pour la BIA.

## Informations supplémentaires sur Business Impact Analysis

- Pour en savoir plus sur l'onglet **Business Impact Analysis** de la page d'accueil, reportez-vous à Vue de la page d'accueil.
- Pour en savoir plus sur l'analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à Business Impact Analysis.
- Pour en savoir plus sur les tâches administratives dans Business Impact Analysis, reportez-vous à la section Configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

### Catégories et évaluations de l'impact

Les catégories d'impact sont les types d'impact que vous pouvez évaluer au cours d'une analyse d'impact sur l'entreprise. L'administrateur BCM d'une organisation est responsable de la définition des catégories d'impact et de la période pendant laquelle une organisation peut subir un temps d'indisponibilité. Ces informations sont utilisées pour déterminer l'objectif de temps et de point de reprise des actifs.

## Classification générale des catégories d'impact

Lorsqu'un service d'entreprise, un processus ou une application subit un temps d'arrêt en raison d'un événement perturbateur, son impact peut être classé en plusieurs grandes catégories :

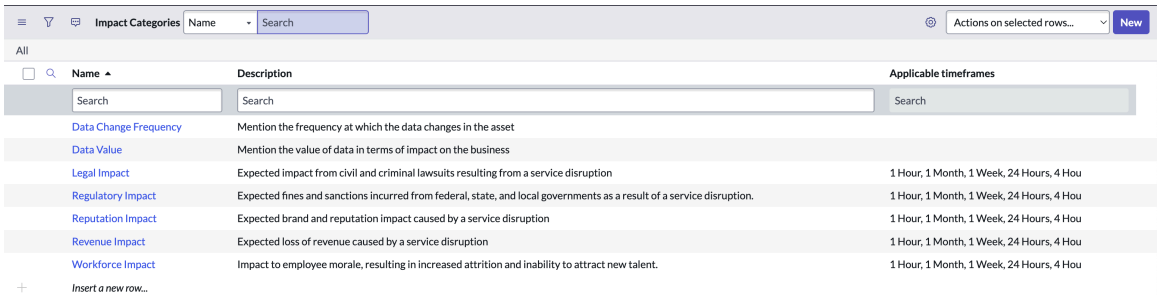
- Impact juridique : classé comme un impact ayant des implications juridiques, telles qu'une poursuite civile ou des amendes résultant d'une interruption de service.
- Impact réglementaire : Classé comme un impact dû à une modification de la réglementation existante ou à l'introduction d'une nouvelle politique.
- Impact sur la réputation : Classé comme un impact sur l'image de marque et la réputation d'une entreprise.
- Impact sur le chiffre d'affaires : classé comme un impact dû à des pertes financières ou à de faibles revenus.
- Impact sur la main-d'œuvre : classé comme impact d'un événement perturbateur sur la main-d'œuvre. Par exemple, une entreprise connaît un taux d'attrition accru et un moral des employés bas après la pandémie.

## Catégories d'impact dans BCM

Avec le rôle administrateur BCM , vous pouvez afficher les catégories d'impact qui sont installées avec des données de démonstration et configurer de nouvelles catégories d'impact dans le module **Catégories d'impact** de l'application BCM . L'exemple suivant montre les catégories d'impact qui sont installées avec les données de démonstration dans une instance.

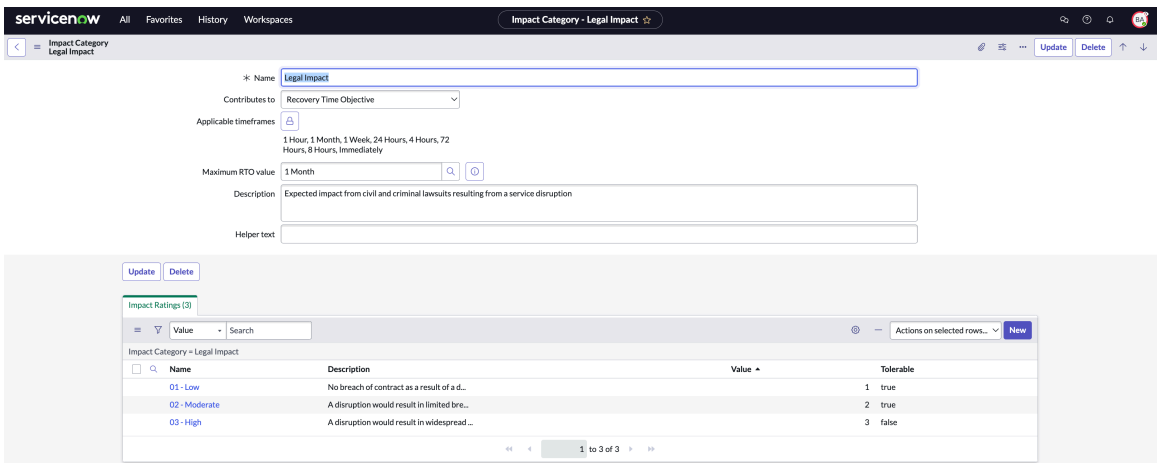
Traduction automatique

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




## Configuration d'une catégorie d'impact

Les BCM administrateurs peuvent configurer ou modifier les catégories d'impact en ajoutant des informations clés sur l'impact. L'exemple suivant montre les détails de configuration d'une catégorie d'impact dans une instance.




Les BCM administrateurs peuvent configurer les détails suivants d'une nouvelle catégorie d'impact :

**Nom**

Classez l'impact d'un temps d'indisponibilité pour votre service, processus ou vos applications en ajoutant un nom approprié pour l'impact, par exemple Impact juridique ou Réputationnel.

**Contribue à**

Sélectionnez si l'impact contribue à l'objectif de temps de reprise ou à l'objectif de point de reprise.

**Délais applicables**

Définissez le délai applicable pour la catégorie d'impact.

**Valeur RTO maximale**

Définissez la valeur RTO maximale pour la catégorie d'impact.

**Description**

Ajoutez une description pour la catégorie d'impact.

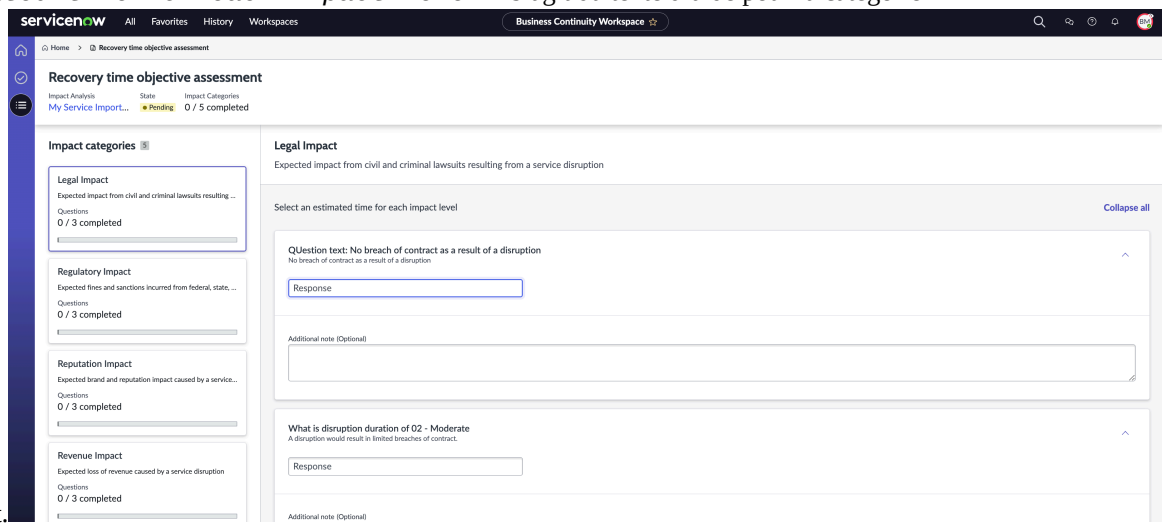
**Texte d'aide**

Ajoutez le texte d'aide qui fournit un conseil aux utilisateurs sur la façon de répondre aux questions d'évaluation. Le texte d'aide s'affiche ensuite pour l'utilisateur dans l'enregistrement de Business Impact Analysis. Dans l'exemple suivant, *`Select an`*

Traduction automatique

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

*estimated time for each impact level* il s’agit du texte d’aide pour la catégorie d’impact.

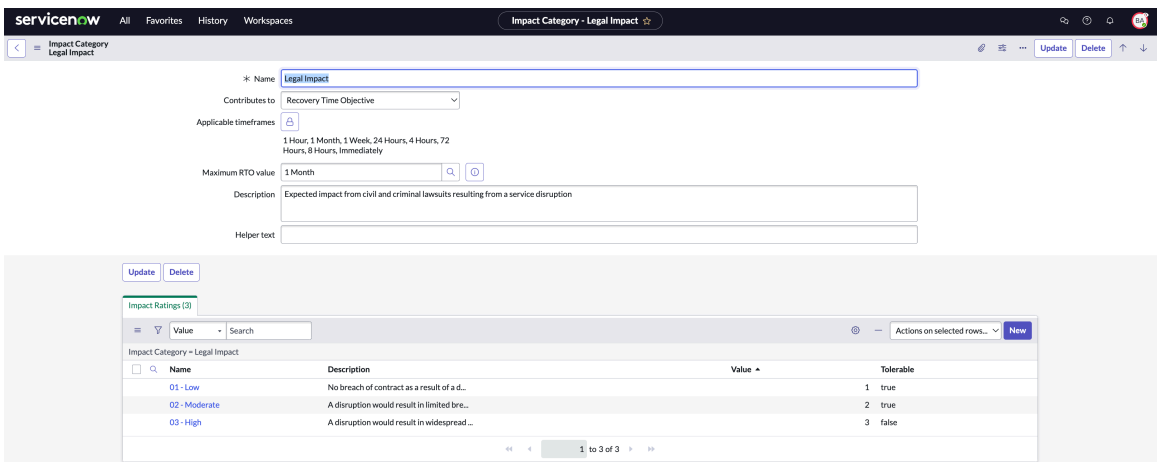



## Configuration de la catégorie d’impact par les administrateurs

Pour en savoir plus sur la configuration d’une catégorie d’impact avec le rôle sn_bcm.admin, reportez-vous à la section Configurer une catégorie d’impact pour Business Impact Analysis.

## Évaluations de l’impact dans BCM

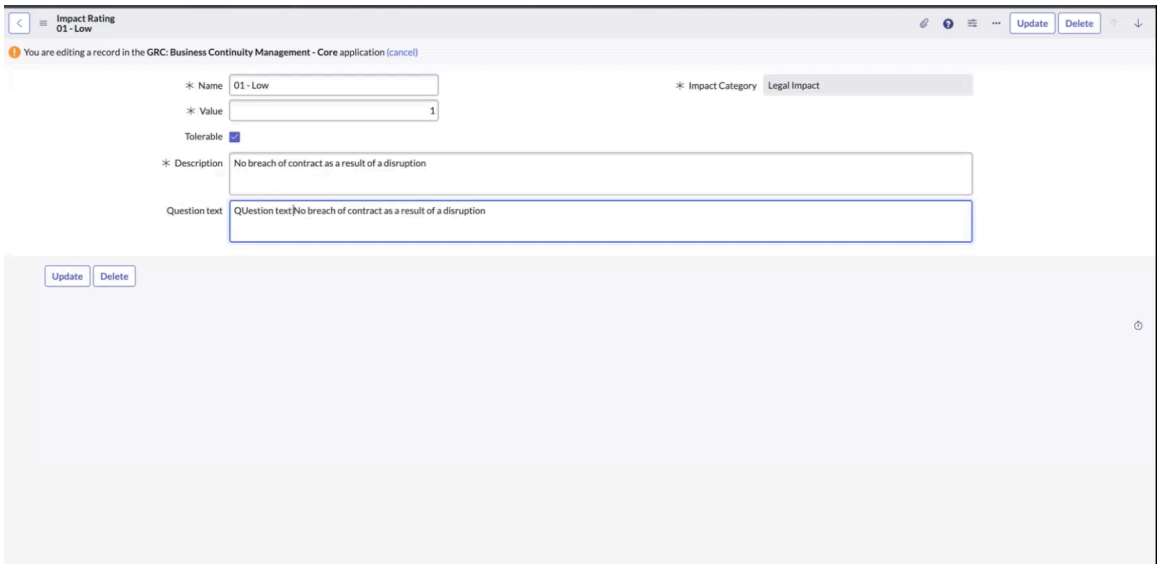
Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez afficher les évaluations d’impact installées avec des données de démonstration et définir des évaluations d’impact spécifiques dans le module **Évaluations d’impact** . L’exemple suivant montre les évaluations d’impact installées avec les données de démonstration pour une catégorie d’impact.




Les évaluations d’impact pour une catégorie d’impact sont présentées dans l’exemple suivant.

Traduction automatique

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




## Configuration d'une évaluation d'impact

Les BCM administrateurs peuvent configurer les détails suivants d'une évaluation d'impact pour l'analyse de Business Impact Analysis :

**Nom**

Attribuez un nom unique à l'évaluation de l'impact.

**Catégorie de l'impact**

Classez la catégorie d'impact à laquelle la note d'impact est associée.

**Valeur**

Attribuez une valeur numérique unique à chaque évaluation d'impact. La même valeur ne peut pas être réutilisée pour une autre évaluation d'impact dans l'application BCM .

**Tolérable**

Sélectionnez l'option permettant d'activer l'impact RTO comme tolérable. Cette case à cocher s'affiche uniquement si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de temps de reprise.

**Description**

Ajoutez la description de l'évaluation de l'impact.

**Texte de la question**

Révisez le texte de la question dans l'enregistrement Évaluation de l'impact pour l'objectif de temps de reprise d'une catégorie d'impact. La question révisée s'affiche ensuite dans le formulaire d'évaluation RTO de l'enregistrement de Business Impact Analysis.

## Configuration de l'évaluation de l'impact par les administrateurs

Pour plus d'informations sur la configuration d'une évaluation d'impact avec le rôle sn_bcm.admin, reportez-vous à la section Configurer une évaluation d'impact pour évaluer la catégorie d'impact.

### Objectif de temps de reprise, Objectif de point de reprise et Niveaux de reprise

En raison d'événements perturbateurs imprévus, les processus business de votre organisation peuvent être confrontés à un temps d'arrêt. Il est important de classer vos processus business dans les niveaux de récupération et de calculer la durée et la quantité de perte de données que votre organisation peut gérer sans impact significatif sur les opérations.

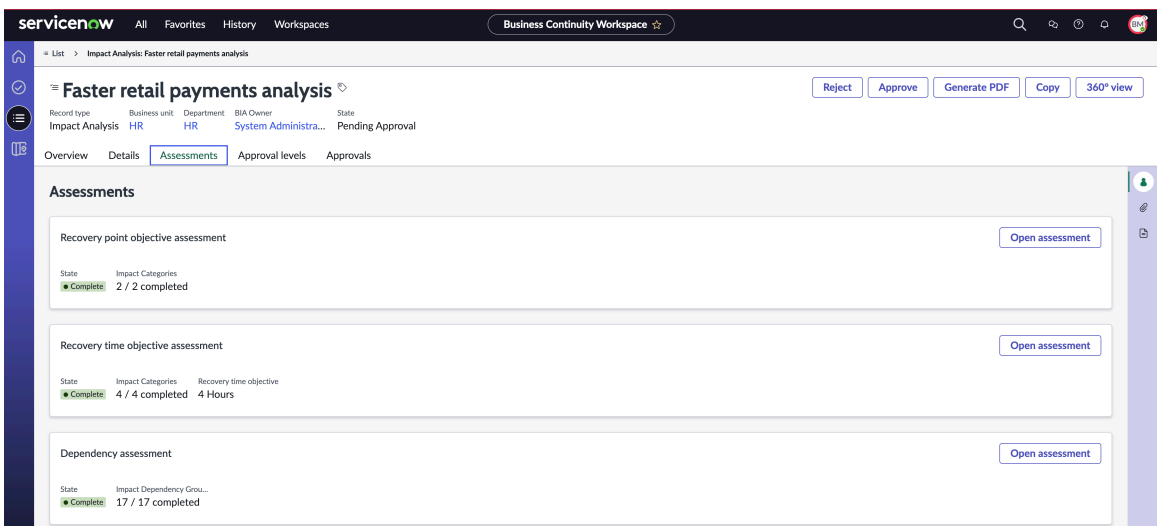
Traduction automatique

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

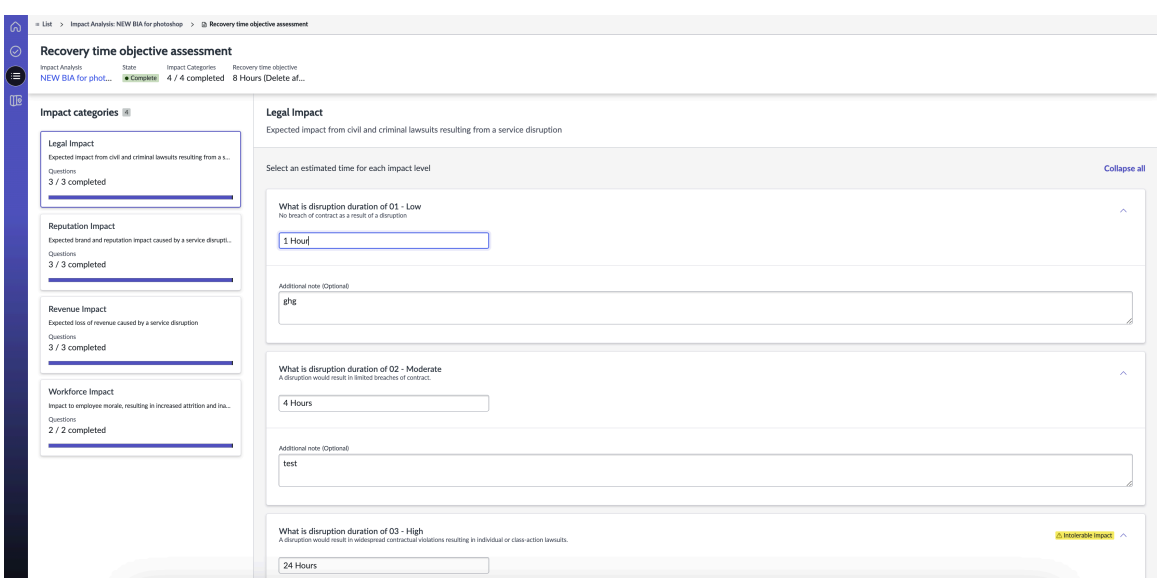
## Objectif de temps de reprise

L'objectif de temps de récupération (RTO) est la durée maximale nécessaire à la récupération d'un ordinateur, d'un système, d'un réseau ou d'une application après une panne ou une perte de données sans affecter vos opérations business.

Les utilisateurs métiers et les propriétaires IT peuvent effectuer respectivement une analyse d'impact sur l'entreprise et une analyse d'impact technique en répondant à l'évaluation du composant BIA dans le Espace de travail de UIB BCM. Un exemple de vue de l'onglet **Évaluations** est illustré dans l'exemple suivant.




Si vous êtes l'utilisateur métier, vous pouvez estimer l'objectif de temps de reprise de vos services et processus métiers en répondant à l'évaluation de l'objectif de temps de reprise dans l'onglet **Évaluations** . Les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de reprise** en fonction de la configuration mise en place par l'administrateur BCM. L'exemple suivant montre un exemple d'évaluation de l'objectif de temps de reprise avec des données de démonstration.



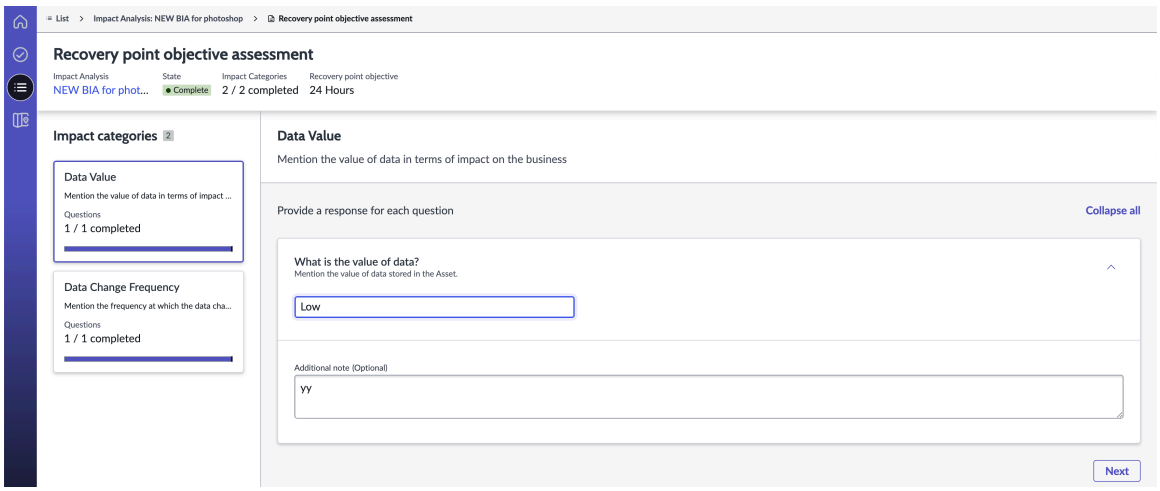

## Objectif de point de reprise

L'objectif de point de reprise (RPO) définit la perte de données maximale acceptable qu'un processus business peut gérer sans impact significatif sur les opérations.

Traduction automatique

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

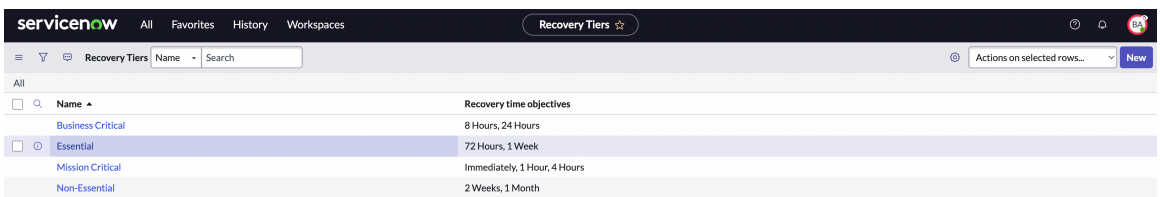
Si vous êtes le propriétaire informatique, vous pouvez estimer l'objectif de point de reprise de vos données, applications et systèmes en répondant à l'évaluation de l'objectif de point de reprise dans la BIA. En fonction de la configuration définie par l'administrateur BCM, les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de récupération** , comme illustré dans l'exemple suivant.



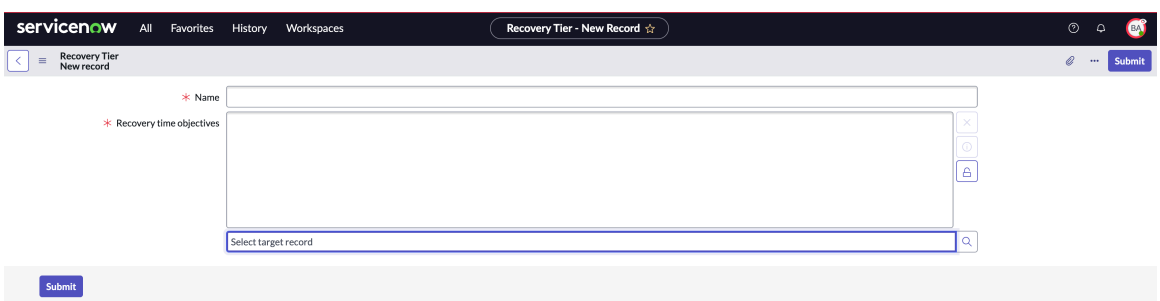

## Niveau de reprise

Si vous êtes l'administrateur BCM, vous pouvez classer un ensemble d'applications d'entreprise qui suivent une plage similaire de valeurs d'objectifs de temps de reprise (RTO) dans un type de couche de récupération. Par exemple, pour les niveaux de récupération critiques, les objectifs de temps de récupération peuvent être immédiatement, une heure et quatre heures.

Les niveaux de récupération et leurs objectifs de temps de reprise associés sont affichés dans l'exemple suivant.




L'administrateur BCM peut configurer un niveau de reprise et définir son objectif de temps de reprise comme illustré dans l'exemple suivant.




Les niveaux de reprise sont également associés à d'autres attentes organisationnelles telles que les niveaux de support, d'escalade et de communication. Les niveaux de récupération sont utilisés dans les domaines suivants :

Traduction automatique

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

- Scores BIA et résultat de l’évaluation de l’impact
- Temps de récupération des éléments

Bien qu’il n’y ait aucune limite au nombre de niveaux de reprise, une organisation peut en définir de 4 à 6. Les niveaux de récupération sont automatiquement calculés sur les BIA et le RTO de l’élément en sélectionnant la durée maximale du niveau de récupération le plus proche.

Les niveaux de récupération peuvent être classés en fonction de leur importance et de leur criticité :

- Essentiel
- Critique pour l'activité
- Essentiel
- Non essentiel
- Critique
- Non critique

## Configuration de niveau de reprise par les administrateurs

Pour en savoir plus sur la configuration d’un niveau de reprise dans l’application, reportez-vous à la Gestion de la continuité d'activité section Configurer un niveau de reprise pour Business Impact Analysis.

## Délai de reprise

Vous pouvez configurer les délais de reprise d’une couche de reprise. Il s’agit du délai qui commence à partir du moment où un événement perturbateur se produit jusqu’au moment où votre entreprise peut reprendre ses activités habituelles. L’administrateur BCM peut configurer le délai de reprise et son heure de début. Vous pouvez configurer différents délais de reprise comme illustré dans l’exemple suivant :

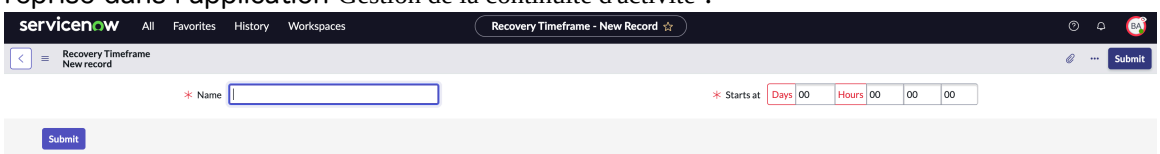
- Immédiatement
- 1 heure
- 4 heures
- 8 Heures
- 24 heures
- 72 Heures
- 1 semaine
- 2 semaines

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre les délais de reprise configurés dans l’application Gestion de la continuité d'activité .

L’exemple suivant montre la configuration d’un délai de reprise dans l’application Gestion de la continuité d'activité .

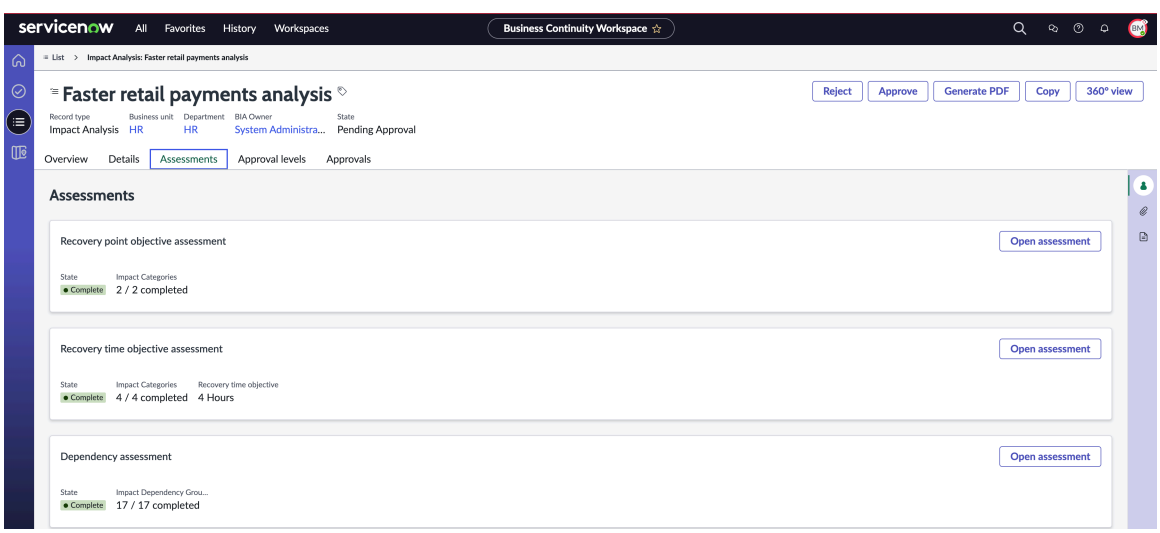



## Calcul de l’objectif de temps de reprise et de l’objectif de point de reprise

L’application BCM fournit un questionnaire d’évaluation pour le calcul de l’objectif de temps de reprise (RTO) et de l’objectif de point de reprise (RPO) dans Business Impact Analysis (BIA). En tant que condition préalable à la BIA, l’administrateur BCM définit les évaluations de l’impact et configure les questions d’évaluation. Après avoir reçu les réponses à l’évaluation, l’application BCM calcule le RTO et le RPO.

## Onglet Évaluation de l’enregistrement de Business Impact Analysis

Les utilisateurs métiers et les propriétaires IT peuvent effectuer respectivement une analyse d’impact sur l’entreprise et une analyse d’impact technique en répondant à l’évaluation du composant BIA dans le Espace de travail de UIB BCM. Un exemple de vue de l’onglet **Évaluations** est illustré dans l’exemple suivant.



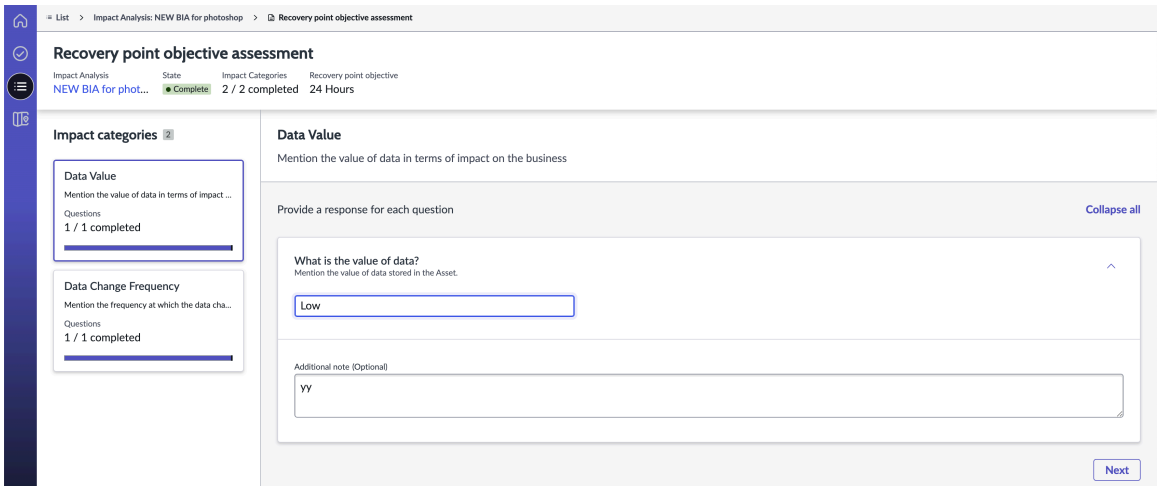

## Évaluation de l’objectif de point de reprise

Si vous êtes le propriétaire informatique, vous pouvez estimer l’objectif de point de reprise de vos données, applications et systèmes en répondant à l’évaluation de l’objectif de point de reprise dans la BIA. En fonction de la configuration définie par l’administrateur BCM, les

Traduction automatique

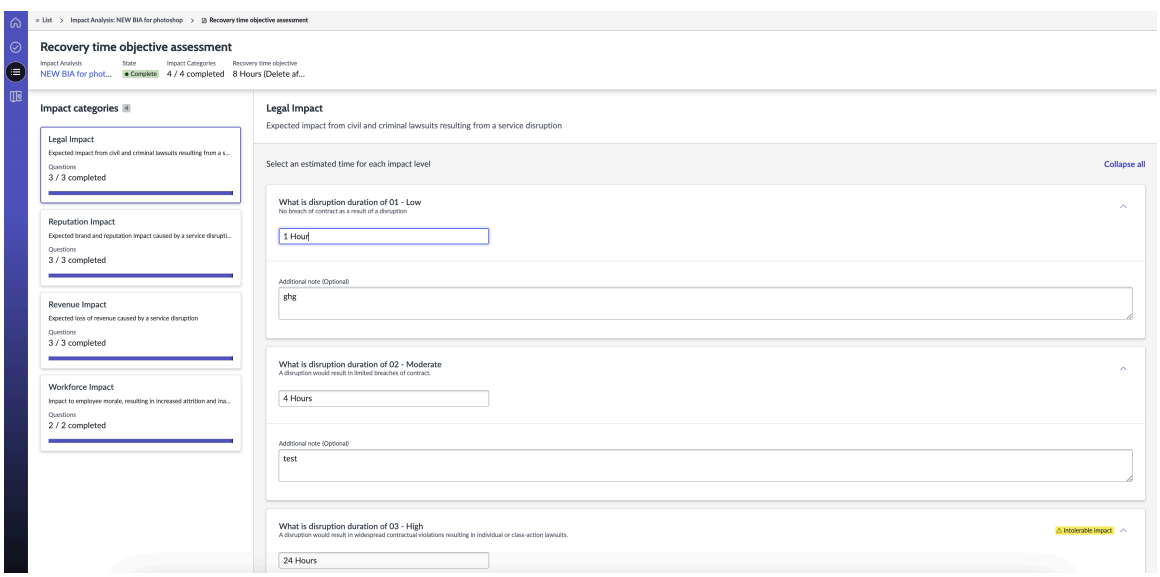
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'objectif de point de reprise** , comme illustré dans l'exemple suivant.




## Évaluation de l'objectif de temps de reprise

Si vous êtes l'utilisateur métier, vous pouvez estimer l'objectif de temps de reprise de vos services et processus métiers en répondant à l'évaluation de l'objectif de temps de reprise dans l'onglet **Évaluations** . Les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de reprise** en fonction de la configuration mise en place par l'administrateur BCM. L'exemple suivant présente un exemple d'évaluation de l'objectif de temps de récupération.



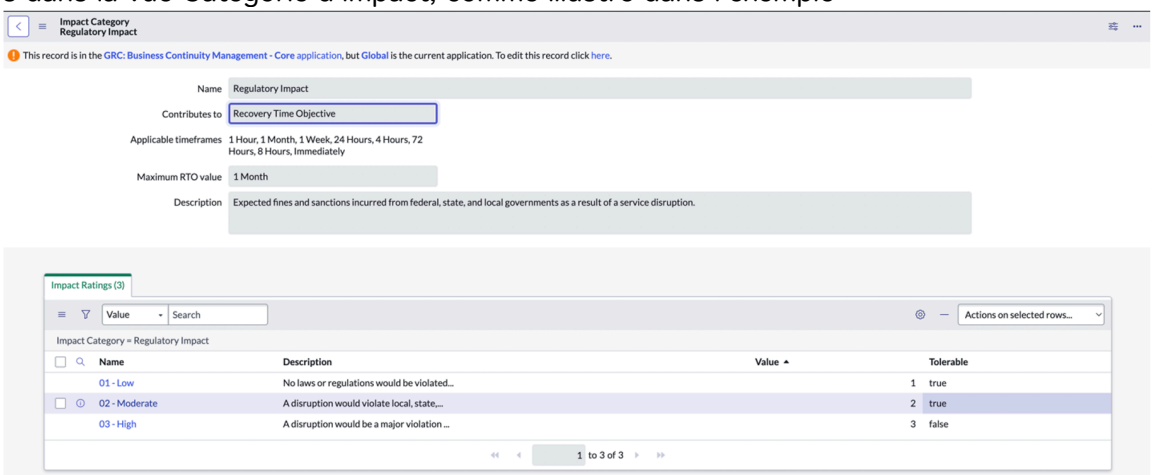

## Vue administrateur pour la catégorie d'impact et les évaluations d'impact

L'administrateur BCM peut configurer le questionnaire d'évaluation afin d'inclure une ou plusieurs évaluations d'impact ( **faible**, **modéré** ou **élevé** ) pour une catégorie d'impact. Les évaluations d'impact sont

Traduction automatique

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

affichées dans la vue Catégorie d'impact, comme illustré dans l'exemple suivant.




L'administrateur BCM peut spécifier un seuil de non-tolérance pour les évaluations d'impact par catégorie d'impact. La durée de perturbation pour la première catégorie d'impact non tolérable est sélectionnée pour l'objectif de temps de reprise (RTO). Les évaluations d'impact ont les valeurs spécifiées suivantes :

- Faible = 1
- Modéré = 2
- Élevé = 3

Consultez l'exemple suivant pour le calcul de la catégorie d'impact.

**Exemple pour illustrer le calcul de la catégorie d'impact**

Regulatory Impact

Expected fines and sanctions incurred from federal, state, and local governments as a result of a service disruption.

| Impact Rating | Description | Disruption Duration |
|---|---|---|
| 01 - Low | No laws or regulatio... | 4 Hours |
| 02 - Moderate | A disruption would v... | 24 Hours |
| 03 - High | A disruption would ... | 72 Hours |

## Calcul de l'objectif de temps de reprise (RTO)

En tant qu'utilisateur métier, lorsque vous répondez au questionnaire d'évaluation, l'application BCM calcule automatiquement l'objectif de temps de reprise (RTO) pour vos processus business et services.

Examinez le scénario suivant pour un exemple de calcul de RTO. L'administrateur BCM a configuré une évaluation d'impact intolérable pour la catégorie d'impact sur le chiffre d'affaires et défini l'impact intolérable. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise, vous devez identifier la chronologie à laquelle l'impact sur le chiffre d'affaires

Traduction automatique

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

peut aller au-delà de 1 million de dollars. Consultez l'exemple de calcul du RTO pour différents scénarios, comme indiqué dans le tableau suivant.

**Exemple de calcul du RTO**

| Scénario | Impact non tolérable | Description |
|---|---|---|
| Scénario 1 | Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**. | Si l'administrateur a indiqué qu'un impact réglementaire faible n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme l'objectif de temps de reprise (RTO).<br><br>Dans cet exemple, la durée de l'interruption pour le **01 - Cote d'impact faible** est définie sur 4 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de récupération (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 4 heures.<br><br>Même si la durée d'interruption d'impact modérée est plus courte, le calcul sélectionne la valeur de la première évaluation d'impact triée alphanumériquement pour laquelle le champ **Tolérable** est défini sur **faux**. |
| Scénario 2 | Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**. | Si l'administrateur a indiqué qu'un impact réglementaire modéré n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO).<br><br>Dans cet exemple, la durée de l'interruption pour **02 - Impact modéré** est définie sur 24 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 24 heures. |
| Scénario 3 | Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**. | Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire élevé n'est pas tolérable, sa durée d'interruption |

Traduction automatique

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

### Exemple de calcul du RTO (suite)

| Scénario | Impact non tolérable | Description |
|---|---|---|
| | | correspondante est définie comme l'objectif de temps de reprise (RTO), comme illustré dans l'exemple suivant.<br> <br>Dans l'exemple tabulaire, la durée de l'interruption pour **03 - Impact élevé** est définie sur 72 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de récupération pour la catégorie d'impact est supérieur à 72 heures. |
| Scénario 4 | Le champ **Tolérable** pour les évaluations d'impact faibles, modérées et élevées est défini sur **vrai**. | Si l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables, la valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO maximale** du modèle est sélectionnée comme objectif de temps de reprise (RTO).<br>Dans l'exemple suivant, l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) est d'un mois selon la valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO maximum** .<br> |

### Calcul du résultat global de l'évaluation d'impact pour une BIA

Lorsque vous mettez à jour la **durée de perturbation** d'une catégorie d'impact, le RTO de la BIA est automatiquement mis à jour. Le RTO de la BIA est défini comme le temps d'indisponibilité tolérable le plus faible pour chaque catégorie d'impact.

Traduction automatique

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

Par exemple, imaginez qu'une BIA comporte quatre catégories d'impact : juridique, réputation, main-d'œuvre et réglementaire. Lorsque vous mettez à jour la valeur de durée d'interruption de la catégorie d'impact juridique, la valeur RTO de la BIA est recalculée en fonction de la durée d'interruption tolérable la plus faible de chaque catégorie d'impact. Le niveau de reprise varie d'une organisation à l'autre et est défini en fonction de la valeur RTO recalculée.

| Valeur RTO | Niveau de reprise |
|---|---|
| Immédiat | Essentiel |
| 1 heure | Essentiel |
| 4 heures | Essentiel |
| 8 Heures | Critique pour l'activité |
| 24 heures | Critique pour l'activité |
| 72 Heures | Essentiel |
| 1 semaine | Essentiel |
| 2 semaines | Non essentiel |
| 1 mois | Non essentiel |

**Calcul du score de catégorie à partir des questions de l'analyse d'impact pour une catégorie d'impact qui contribue à l'objectif de point de reprise (RPO)**

Si la catégorie d'impact contribue au **RPO**, évaluez chaque question de l'analyse d'impact dans cette catégorie de RPO en fonction de la valeur de vos données (critique pour l'entreprise, critique pour l'exploitation, essentielle pour l'activité ou pour l'exploitation essentielle. La valeur maximale parmi toutes les questions de ce RPO est considérée comme le score de catégorie de cette catégorie d'impact et stockée dans la table Résultats de la catégorie d'impact [sn_bia_category_result].

### États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse d'impact sur l'entreprise

Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise, certaines actions d'interface utilisateur sont associées à chaque état.

## États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise

Les états et les actions qui leur sont associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise sont décrits dans la table suivante.

**États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise**

| État de l'analyse d'impact sur l'entreprise | Action d'interface utilisateur | Description de l'action |
|---|---|---|
| **Brouillon** | Dans la vue Listes d'enregistrements de | Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Créer une analyse d'impact |

Traduction automatique

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

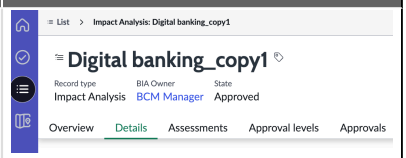
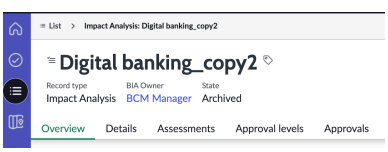
**États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise (suite)**

| État de l'analyse d'impact sur l'entreprise | Action d'interface utilisateur | Description de l'action |
|---|---|---|
| | Business Impact Analysis, sélectionnez **Nouveau**.<br><br>**Remarque :** Vous pouvez également accéder à la section **Analyse de l'impact sur l'entreprise** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un BIA**. | ou **Créer un BIA** dans la page d'accueil, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut.<br><br>Dans l'onglet **Détails** , vous pouvez ajouter des détails de Business Impact Analysis (BIA). Dans l'onglet **Évaluations** , vous pouvez répondre à l'évaluation de l'objectif de point de reprise, à l'évaluation de l'objectif de temps de reprise et à l'évaluation des dépendances. |
| **En cours de révision** | Sélectionnez **Soumettre pour révision**. | Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour révision** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est mis à jour et **prend la valeur En cours de révision**. |
| **Approbation en attente** | Sélectionnez **Soumettre pour approbation**. | Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est défini **sur En attente d'approbation**. |
| **Approuvé** | Sélectionnez **Approuver**. | Lorsque vous sélectionnez **Approuver** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est défini sur **Approuvé**. L'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états comme illustré dans l'exemple suivant. |

Traduction automatique

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

## États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise (suite)

| État de l'analyse d'impact sur l'entreprise | Action d'interface utilisateur | Description de l'action |
|---|---|---|
| | |  <br>Lorsque l'analyse d'impact sur l'entreprise est à l'état **Approuvé** , elle est au format en lecture seule. Vous ne pouvez afficher l'évaluation de l'objectif de point de reprise, l'évaluation de l'objectif de temps de reprise et l'évaluation des dépendances que dans l'état **Approuvé** . |
| **Archivé** | Dans le formulaire Créer une analyse d'impact, sélectionnez **Archiver**. | Lorsque vous sélectionnez **Archiver** dans le formulaire Créer une analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est défini sur **Archivé** , comme illustré dans l'exemple suivant.<br>  <br>Lorsque l'analyse d'impact sur l'entreprise est à l'état **Archivé** , elle est disponible en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations de ces onglets.<br><br>Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes dans le formulaire Créer une analyse d'impact :<br>**Générer le PDF**<br>Téléchargez le PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise pour référence. La |

Traduction automatique

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

**États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise (suite)**

| État de l'analyse d'impact sur l'entreprise | Action d'interface utilisateur | Description de l'action |
|---|---|---|
| | | pièce jointe PDF est disponible dans le panneau **Activité** de l'onglet **Détails** .<br><br>Pour plus d'informations sur la génération du PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Générer le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise.<br><br>**Copier**<br><br>Enregistrez une copie du fichier PDF de Business Impact Analysis pour référence ultérieure en tant que modèle.<br><br>**Vue à 360°**<br><br>Visualiser une représentation à 360° de l'analyse d'impact sur l'entreprise, par exemple son nom, le modèle utilisé, les dépendances et le résultat BIA.<br><br>Pour plus d'informations sur la façon d'afficher les relations à 360° d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section |

Traduction automatique

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

**États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise (suite)**

| État de l'analyse d'impact sur l'entreprise | Action d'interface utilisateur | Description de l'action |
|---|---|---|
| | | Visualiser les relations à 360° pour une analyse d'impact sur l'entreprise.<br>**Supprimer**<br>Supprimez l'analyse d'impact sur l'entreprise si vous n'avez plus besoin de vous y référer.<br>**Modifier**<br>Modifiez Business Impact Analysis dans l'application.<br>**Enregistrer**<br>Enregistrez l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'application. |
| **Retourné** | Sélectionnez **Rejeter**. | Si vous sélectionnez **Rejeter** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est défini sur **Retourné**. Vous pouvez modifier l'analyse d'impact sur l'entreprise à l'état **Retourné** . Vous pouvez le mettre à jour et le soumettre à nouveau pour révision. |

**Remarque :**
Une tâche planifiée s'exécute chaque semaine pour passer les analyses d'impact sur l'entreprise expirées à l'état **Archivé** .

### Configuration du dictionnaire, de la politique d'interface utilisateur, des variables d'élément et de la vue d'interface utilisateur

À partir de la version 6.1.x, les administrateurs ont la possibilité de configurer différents aspects d'une dépendance. Cela inclut le dictionnaire, la politique d'interface utilisateur, les variables d'élément et la vue de l'interface utilisateur. Ces configurations jouent un rôle crucial dans la détermination de colonnes spécifiques, des champs obligatoires et de l'affichage global dans la vue de liste et la vue de formulaire d'une dépendance dans l'évaluation des dépendances d'une BIA.

Traduction automatique

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

Les entrées de dictionnaire [sys_dictionary] ont pour but de fournir des détails supplémentaires pour chaque table et de définir les colonnes de ces tables. Pour plus d'informations sur les entrées de dictionnaire, reportez-vous à la section Data dictionary tables .

Les politiques d'interface utilisateur sont utilisées pour modifier dynamiquement le comportement des informations sur un formulaire. Les administrateurs peuvent configurer les politiques d'interface utilisateur pour afficher ou masquer des champs, rendre les champs obligatoires ou en lecture seule en fonction de conditions spécifiques. Pour en savoir plus sur les politiques d'interface utilisateur, reportez-vous à UI policies .

Les variables d'élément sont utilisées pour définir des données supplémentaires pour un enregistrement, ce qui permet un contrôle plus granulaire sur le comportement et les attributs de cet enregistrement. Pour plus d'informations sur les variables d'élément, reportez-vous à la section Configurer une variable d'élément pour une définition d'élément.

Les règles de vue sont utilisées pour définir la condition de filtre et l'ordre d'exécution d'une table, fournissant un moyen de personnaliser l'affichage et la présentation des données dans cette table. Pour en savoir plus sur les règles d'affichage, reportez-vous à Create a view rule .

Les administrateurs jouent un rôle crucial dans la configuration du dictionnaire, de la politique d'interface utilisateur, des variables d'élément et de la vue de l'interface utilisateur pour une dépendance. Leurs tâches sont généralement les suivantes :

1. Configurer l'enregistrement du dictionnaire dans l'instance pour ajouter des champs obligatoires ou facultatifs, ou marquer les champs existants comme obligatoires ou facultatifs pour une dépendance.
2. Configuration de l'enregistrement des variables d'élément dans l'instance pour ajouter des variables d'élément requises ou facultatives.
3. Configuration des définitions d'éléments et des règles de vue UX pour l'évaluation des dépendances.
4. Configurer les politiques d'interface utilisateur pour marquer les champs de la dépendance comme obligatoires ou facultatifs. À partir de la version 6.1.x, les politiques d'interface utilisateur sont utilisées pour désigner des champs comme obligatoires ou facultatifs pour une dépendance. Une politique d'interface utilisateur peut être créée pour une définition d'élément spécifique ou pour plusieurs définitions d'éléments dans l'évaluation des dépendances.
5. Configurez la vue de l'interface utilisateur pour les listes et les formulaires afin de spécifier les colonnes affichées dans la mise en page de la liste de la table pour la vue de liste et la vue de formulaire.
6. Définition d'une règle de vue dans le périmètre BIA. Le système détermine la vue d'interface utilisateur affichée pour la dépendance en fonction de la condition de filtrage et de l'ordre d'exécution définis dans la règle de vue.

**Remarque :**
Pour garantir un bon fonctionnement, il est important de définir les politiques d'interface utilisateur et les variables d'élément dans le périmètre de l'application BCM principale.

L'application BCM s'appuie sur les configurations du dictionnaire, des politiques d'interface utilisateur, des variables Glide (variables d'élément) et des règles de vue pour récupérer les champs requis pour chaque dépendance. Une fois que ces configurations sont correctement configurées, le processus d'installation est considéré comme terminé.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Le marquage des champs comme requis via les scripts clients n'est pas pris en charge. En outre, l'option **Exécuter le script** de la politique d'interface utilisateur pour marquer les champs comme obligatoires ou facultatifs n'est pas non plus prise en charge.

L'application BCM termine automatiquement l'évaluation de dépendance lorsque tous les champs requis d'une dépendance sont renseignés, ou si la dépendance n'a pas de champs obligatoires.

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de la table Vue d'interface utilisateur [sys_ui_view], de la mise en page de la liste de tables et des règles de vue pour la vue de liste et la vue de formulaire, reportez-vous à KB1645940 .

## Mise à niveau de la version précédente vers la version 6.1.x

Au cours du processus de mise à niveau de la version précédente vers la version 6.1.x, les champs requis pour le délai de reprise requis sont supprimés du dictionnaire. Toutefois, il est important de noter que le champ **Délai de reprise requis** n'est requis que pour la variable d'élément Applications et qu'il est ajouté dans le cadre de la politique d'interface utilisateur. Aucune autre variable d'élément n'a de champs requis dans le cadre de l'évaluation des dépendances.

En tant qu'administrateurs, vous pouvez configurer vos propres paramètres pour rendre les champs obligatoires ou facultatifs. De plus, vous pouvez personnaliser la vue des variables d'élément et afficher différentes colonnes en fonction des définitions d'élément.

Lorsque le logiciel est mis à niveau vers la version 6.1.x, l'état de chaque dépendance est réévalué pour les analyses d'impact sur l'entreprise (BIA) dans les états **Retourné**, **En cours de révision** et **Brouillon** . Le système effectue des vérifications pour déterminer si chaque dépendance possède des champs obligatoires et si tous les champs obligatoires sont renseignés. Sur la base de ces vérifications, l'état de chaque dépendance est ensuite mis à jour en conséquence.

## Exécution du script correctif

Un script correctif fait référence au code JavaScript côté serveur que les administrateurs exécutent après l'installation ou la mise à niveau d'une application. Son objectif est de s'assurer que tous les changements de métadonnées apportés par les administrateurs dans les configurations du dictionnaire, de la politique d'interface utilisateur ou des variables d'élément pour la dépendance BIA sont reflétés avec précision.

Pour mettre à jour correctement l'état de la dépendance, les administrateurs doivent renseigner les champs requis, puis exécuter le script correctif. L'exécution du script correctif met à jour l'état de la dépendance en fonction de la table suivante :

**État de la dépendance après l'exécution du script correctif**

| Tous les champs obligatoires sont renseignés | État de la dépendance |
|---|---|
| Non | **En attente** |
| Oui | **Complet** |

Si une dépendance est dans l'état **En attente** , l'utilisateur BIA doit remplir les champs requis associés à cette dépendance. Une fois que les champs requis sont renseignés, le système marque automatiquement l'évaluation globale des dépendances comme

Traduction automatique

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

terminée. En exécutant le script correctif après avoir rempli les champs requis, l'état de la dépendance devient **Terminé**.

Pour plus d'informations sur les scripts correctifs, reportez-vous à la section Fix scripts .

### Créer une analyse d'impact sur l'entreprise

Créez une analyse d'impact sur l'entreprise dans BCM Générateur d'IU Espace de travail afin d'obtenir les informations nécessaires pour un plan.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez utiliser les dépendances mises à jour du dernier enregistrement BIA pour effectuer une évaluation des dépendances sur un actif. L'utilisation de ces dépendances mises à jour permet une exécution précise de l'analyse de l'impact sur l'entreprise. L'analyse d'impact sur l'entreprise est améliorée grâce à l'implémentation des mises à jour suivantes :

- Accédez aux dernières BIA des éléments dépendants et à leurs objectifs de récupération tels que les objectifs de temps de reprise (RTO), les objectifs de point de reprise (RPO) et les niveaux de récupération.
- Configurez les colonnes dans l'évaluation des dépendances d'une BIA.
- Planifiez des mises à jour automatisées pour les dépendances à partir du CMDB.
- Configurez les mises à jour à effectuer après une vérification manuelle.

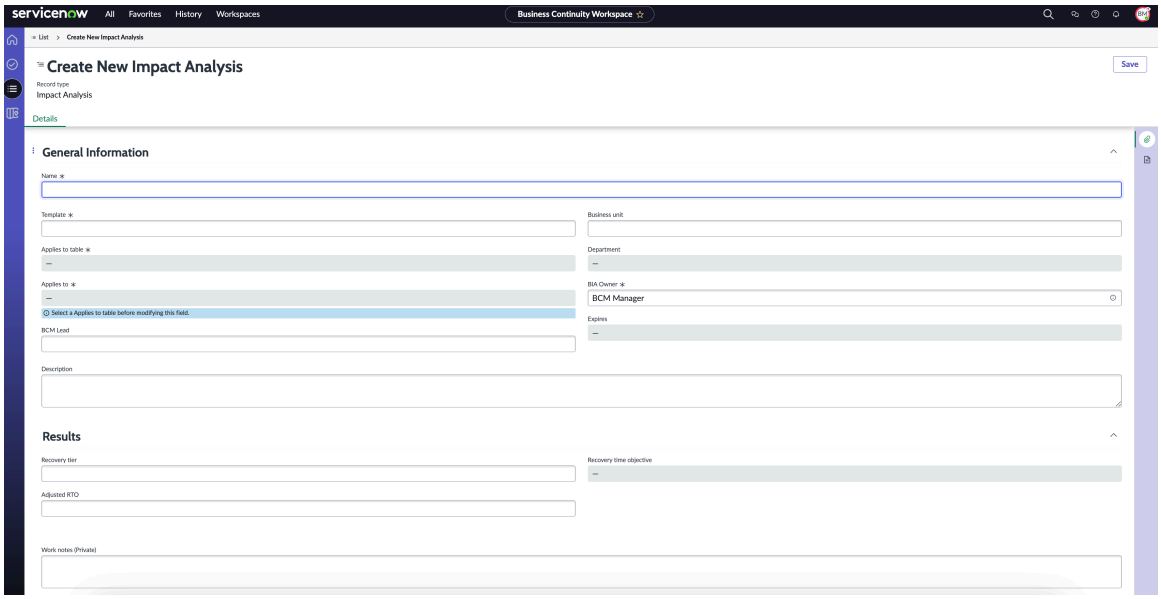
En outre, les informations issues des colonnes BIA de l'élément connexe, Objectif de temps de reprise (RTO) de l'élément connexe, Objectif de point de reprise (RPO) de l'élément connexe et Niveau de récupération de l'élément connexe sont utilisées pour déterminer le délai de reprise requis et les besoins de sauvegarde des données. Les valeurs mises à jour sont ensuite affichées dans les colonnes Délai de reprise requis et Sauvegarde des données requise de l'enregistrement BIA.

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Business Impact Analysis** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer une analyse d'impact** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



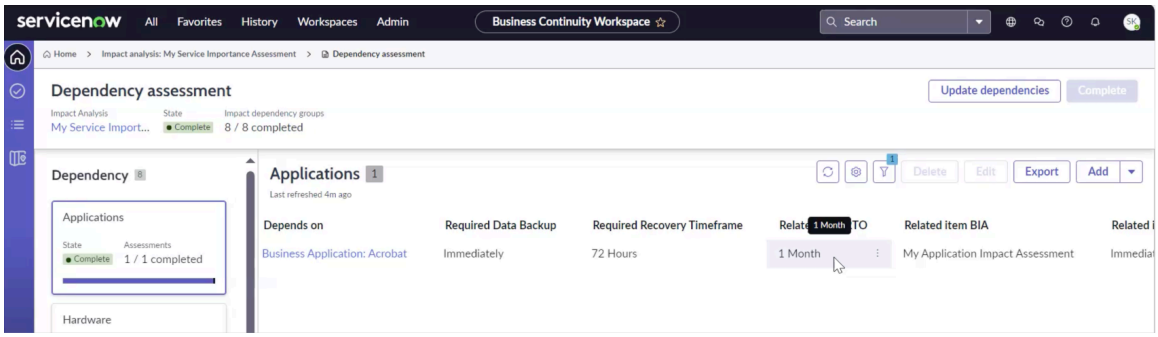

3. Renseignez les champs requis dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer une analyse d'impact** . Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire Analyse de l'impact. L'analyse d'impact sur l'entreprise est créée à l'état **Brouillon** et s'affiche dans la vue Liste. L'état et les détails de Business Impact Analysis sont affichés dans les onglets suivants :
   - **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression de l'état global pour l'analyse Business Impact Analysis.
   - **Détails** : vous pouvez ajouter les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise, tels que son nom, son modèle, son unité business, son département, etc.
   - **Évaluation** : vous pouvez renseigner les réponses aux questionnaires d'évaluation pour l'analyse d'impact sur l'entreprise dans les onglets **Évaluation de l'objectif de temps de reprise**, Évaluation de l'objectif de **point de reprise** et **Évaluation des dépendances** .
4. Terminez l'évaluation de la dépendance.

   Envisagez un scénario où vous effectuez une évaluation de l'importance d'un service. Cette évaluation est généralement effectuée par le propriétaire du service d'entreprise ou les propriétaires du processus business. Il englobe toutes les dépendances nécessaires qui prennent en charge leurs opérations quotidiennes, y compris les équipes, les applications, les ressources matérielles, les fournisseurs et les emplacements, afin de garantir que le processus est efficacement exécuté et livré.

   À partir de la Xanadu mise en production, lors de l'exécution d'une évaluation des dépendances, les dépendances sont extraites et les exigences sont visibles dans le même enregistrement. Par exemple, le besoin professionnel pour l'application d'entreprise : Acrobat spécifie que le temps d'arrêt ne doit pas dépasser 72 heures, ce qui correspond à l'objectif de temps de reprise (RTO) établi par l'entreprise.

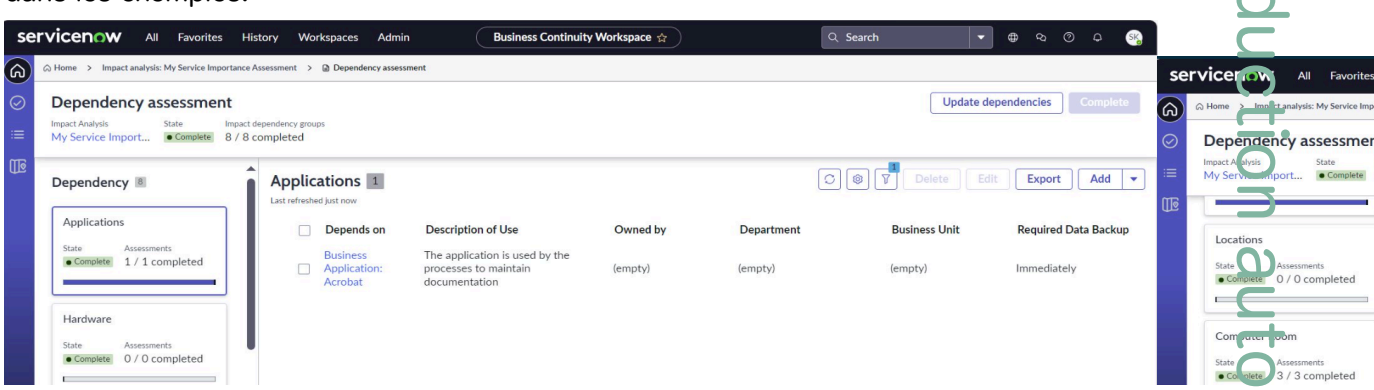
Traduction automatique

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

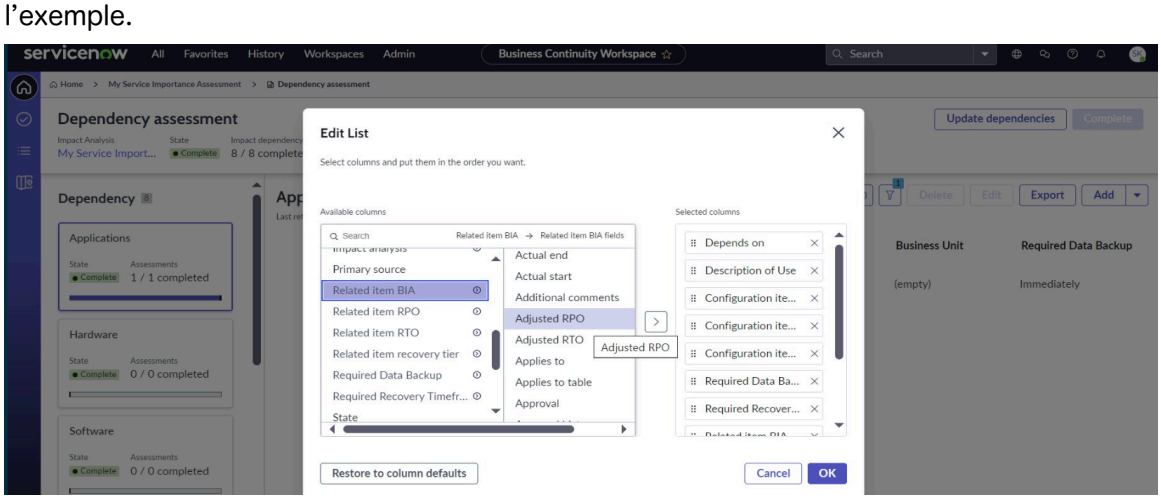



Toutefois, le RTO engagé par l'équipe informatique, comme indiqué dans l'élément connexe RTO, est d'un mois. En outre, l'affichage des détails des colonnes Analyse d'impact sur l'entreprise (BIA), Objectif de temps de reprise (RTO) de l'élément connexe, Objectif de point de reprise (RPO) de l'élément connexe et Niveau de récupération de l'élément connexe sur le même écran permet au propriétaire de la BIA d'évaluer les données et de déterminer le délai de reprise nécessaire et les besoins de copie de sauvegarde des données.

Vous pouvez suivre les données spécifiques aux types de dépendances, comme illustré dans les exemples.




Vous pouvez ajouter des détails à partir des BIA connexes, comme indiqué dans l'exemple.




5. Lancez le panneau **Contributeurs** en sélectionnant l'icône **Contributeurs** dans la barre latérale et ajoutez un contributeur de la liste à l'enregistrement Business Impact Analysis.

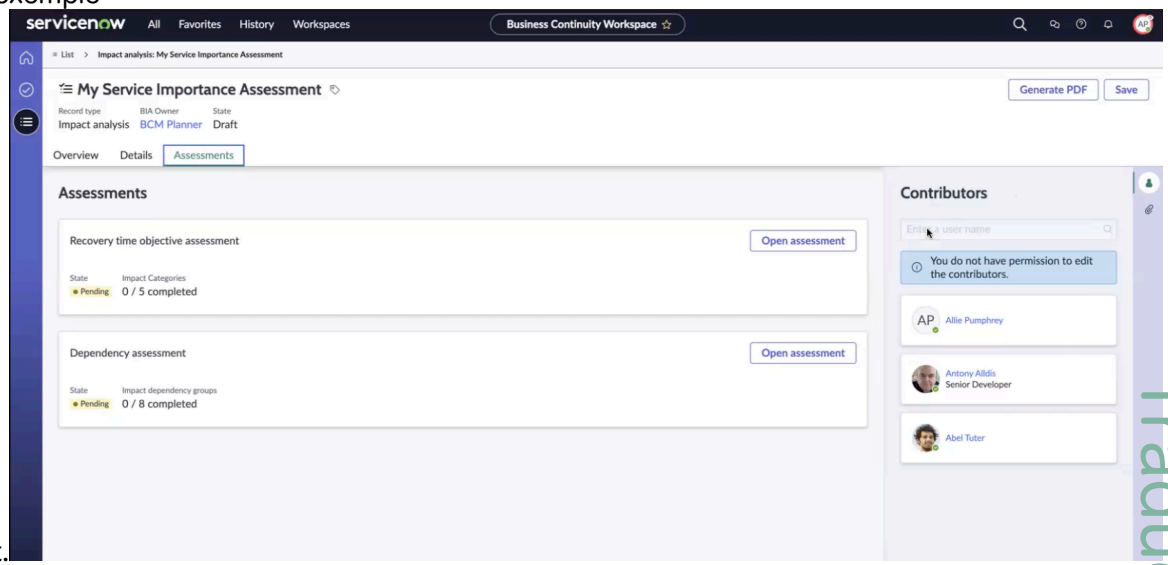
   Si vous êtes le propriétaire ou BCM le gestionnaire de BIA, vous pouvez ajouter un contributeur à l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Même si les contributeurs du BIA ayant le rôle sn_bia.bia_contributor ont un accès en lecture au BIA, ils peuvent effectuer les évaluations dans l'onglet **Évaluation** .

Les contributeurs BIA ne peuvent pas modifier la liste des contributeurs comme illustré dans l'exemple suivant.




6. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'analyse d'impact sur l'entreprise est enregistrée à l'état **Brouillon** et s'affiche dans la vue de liste Business Impact Analysis des enregistrements.

### Créer un formulaire Analyse de l'impact

Utilisez le formulaire Créer une analyse de scénario pour ajouter des détails sur l'analyse d'impact sur l'entreprise, les évaluations, les approbations, etc., dans Espace de travail de UIB BCM.

## Créer un formulaire Analyse de l'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Créer un formulaire Analyse de l'impact

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Vue d'ensemble (affiché lorsqu'une analyse est créée.) | |
| État | Composant d'exécution pas à pas pour les états de Business Impact Analysis. |
| Onglet Détails | |
| Nom | Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Décrivez l'analyse d'impact sur l'entreprise en 255 caractères. |
| Modèle | Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise.<br><br>Le modèle BIA contient les éléments principaux (applications, processus business et emplacements), les catégories d'impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d'évaluation. |

Traduction automatique

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

### Créer un formulaire Analyse de l'impact (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| S'applique à la table | Processus business, application d'entreprise ou tout autre actif évalué dans l'analyse d'impact sur l'entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du modèle sélectionné. |
| Unité business | Table qui stocke les données d'éléments primaires du modèle. |
| Département | Département qui utilise le processus business. Vous pouvez sélectionner le département en fonction de l'unité business sélectionnée. |
| Concerne | Processus auquel l'analyse s'applique. |
| Propriétaire de la BIA | Personne qui possède et est responsable de l'achèvement de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Le responsable BCM peut passer en revue l'analyse d'impact sur l'entreprise. |
| Piste BCM | Piste BCM affectée à l'analyse. |
| Date d'expiration | Date d'expiration de l'analyse. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Description | Description du processus. |
| Résultats | |
| Niveau de reprise | Niveau de reprise pour Business Impact Analysis. |
| RTO ajusté | RTO qui est ajusté manuellement. |
| Objectif de temps de reprise | Objectif de temps de reprise pour l'analyse d'impact. |
| Notes de travail | Notes de travail pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Icônes affichées dans la barre latérale de l'enregistrement | |
| Contributeurs | Icône permettant de remplir le panneau latéral de l'enregistrement. Vous pouvez ajouter des contributeurs à l'analyse d'impact sur l'entreprise à partir du panneau. |
| Pièce jointe | Panneau auquel le PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise est joint. |
| Modèle | Panneau permettant de renseigner le modèle pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez afficher tous les modèles ou les modèles personnalisés dans ce panneau. |

Traduction automatique

### Planifier une mise à jour automatique des dépendances dans Business Impact Analysis

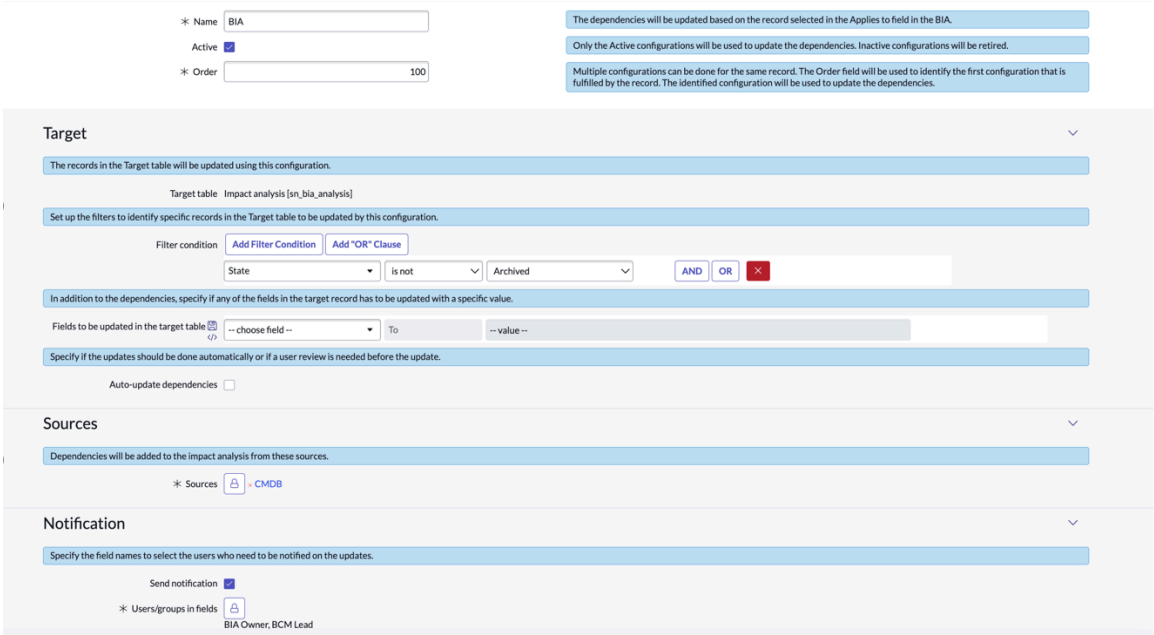
Vous pouvez planifier une mise à jour automatique des dépendances dans Business Impact Analysis en fonction des données sources et des relations dans le CMDBfichier . Vous pouvez recevoir une notification par e-mail contenant les détails des mises à jour des dépendances BIA de la part de l'application BCM .

## Planification d'une mise à jour automatique des dépendances

Les BCM administrateurs peuvent planifier une mise à jour automatique des dépendances BIA dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact, en fonction des données sources et des relations dans le CMDB.

L'exemple suivant illustre le module de configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact.

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




Lorsque les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mise à jour automatique des dépendances** , l'application BCM planifie une mise à jour automatique des dépendances dans les BIA. De même, lorsque l'option **Envoyer une notification** est sélectionnée, l'application BCM envoie des e-mails automatisés aux propriétaires de BIA au sujet des mises à jour des dépendances.

La source pour les dépendances BIA est CMDB.

**Remarque :**
Les dépendances sont extraites pour le BIA répertorié dans le champ **S'applique à** de l'enregistrement BIA, tel que BIA d'application RH, BIA de comptes clients.

La configuration du module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact est une activité ponctuelle. Une fois les sources configurées dans le module de configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact, les mises à jour des dépendances sont synchronisées dans la BIA.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact, reportez-vous à Configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact.

## En utilisant les dépendances mises à jour avec la Xanadu version

À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez utiliser les dépendances mises à jour du dernier enregistrement BIA pour effectuer une évaluation des dépendances sur un actif. Les informations provenant des colonnes intitulées BIA d'élément connexe, Objectif de temps de reprise (RTO) de l'élément connexe, Objectif de point de reprise (RPO) de l'élément connexe et Niveau de récupération de l'élément connexe sont utilisées pour déterminer le délai de récupération requis et les besoins de sauvegarde des données, qui sont ensuite affichés dans les colonnes Délai de récupération requis et Sauvegarde des données requise de l'enregistrement BIA.

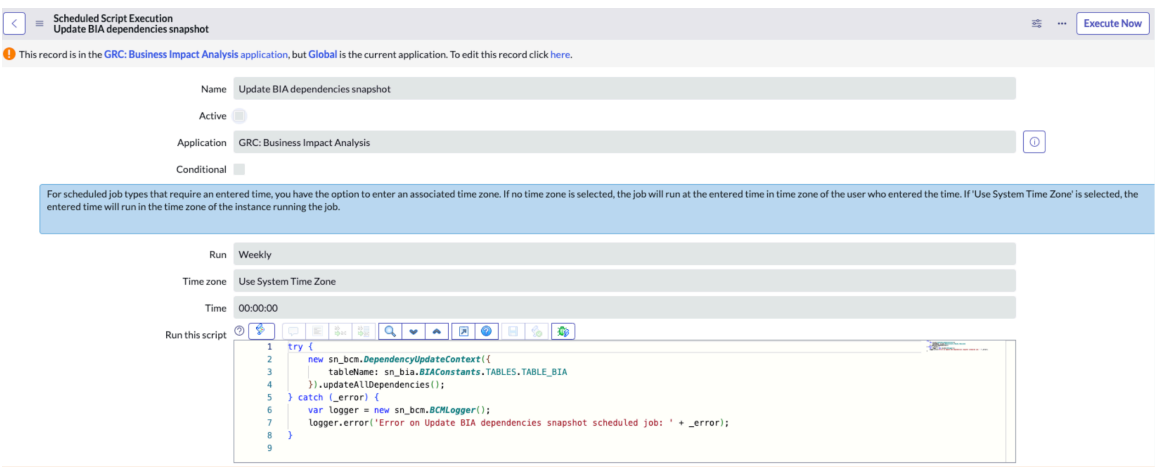
Pour plus d'informations sur l'option Enregistrements BIA source dans les modules de configuration des dépendances, reportez-vous à la section Configurer l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

Traduction automatique

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

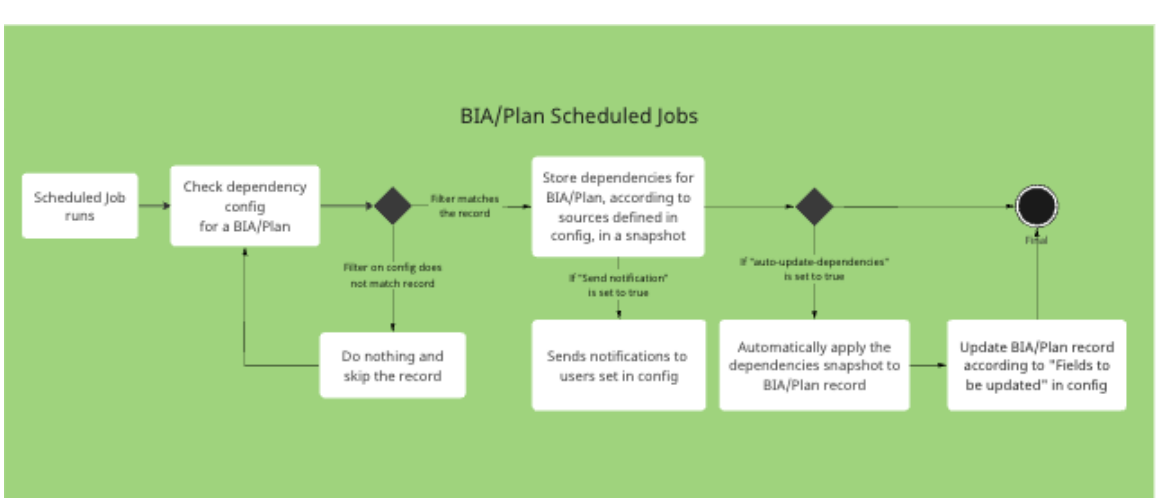
## Utilisation de la tâche planifiée pour mettre à jour automatiquement les dépendances

La *`Update BIA dependencies snapshot`* tâche planifiée est expédiée dans le cadre du système de base. Il s'exécute à intervalles réguliers et récupère les mises à jour de dépendance. La tâche planifiée est illustrée dans l'exemple suivant.




La tâche planifiée n'est pas marquée comme étant active par défaut. Pour exécuter la tâche planifiée à intervalles réguliers, les administrateurs système peuvent sélectionner l'option **Actif** , puis **Exécuter maintenant** pour configurer un calendrier. La tâche planifiée s'exécute ensuite à intervalles réguliers, analyse les enregistrements BIA à la recherche des changements et récupère les mises à jour de dépendance pour les enregistrements BIA mis à jour. Il crée un enregistrement d'instantané pour chaque mise à jour de BIA.

La tâche planifiée traite un workflow pour vérifier les changements dans les relations et enregistrer automatiquement les mises à jour de dépendances, comme illustré dans l'exemple suivant.




1. La tâche planifiée s'exécute chaque semaine, vérifie la configuration des dépendances pour chaque enregistrement BIA et extrait les dépendances BIA à partir de la CMDB, telles que définies dans l'onglet **Sources** du module de configuration des mises à jour des dépendances de l'analyse de l'impact. Il génère une liste de toutes les BIA actives ainsi que des actifs primaires et dépendants de chaque BIA. Si de nouvelles dépendances sont ajoutées, mises à jour ou supprimées pour une BIA, la tâche planifiée crée un enregistrement d'instantané pour la BIA qui affiche les changements pour l'utilisateur.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Par défaut, la tâche planifiée vérifie toutes les dépendances mises à jour dans tous les enregistrements BIA qui ne sont pas à l'état **Archivé** .

2. La tâche planifiée fait référence à la condition de filtre définie dans la configuration (module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact). Si la condition correspond à l'enregistrement BIA, la tâche planifiée extrait et stocke les dépendances de BIA dans l'enregistrement d'instantané, en fonction des sources définies dans la configuration. Si la condition de filtre ne correspond pas à l'enregistrement BIA, l'application ignore l'enregistrement.
3. L'application combine la liste des actifs en une liste unique, basée sur la priorité définie dans le module de configuration des mises à jour des dépendances de l'analyse d'impact. L'application compare la liste des actifs à la liste des actifs existants et attribue l'état **Ajouté**, **Mis à jour** ou **Supprimé** à chaque actif.
4. L'application compare également les nouveaux actifs aux actifs répertoriés dans la définition d'élément et vérifie la condition de la définition d'élément. L'application crée un instantané de l'actif et effectue automatiquement les mises à jour des dépendances dans l'enregistrement d'instantané de dépendance.
5. Lorsque l'option **Envoyer une notification** est définie sur **True** dans le module de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact, les utilisateurs de l'ensemble d'enregistrements BIA dans la configuration sont informés des mises à jour des dépendances via la tâche planifiée.
6. Lorsque l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** est définie sur **Vrai** dans le module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact, la tâche planifiée applique automatiquement l'instantané des dépendances à l'enregistrement BIA.
7. À la dernière étape, la tâche planifiée met à jour l'enregistrement BIA en fonction des champs à mettre à jour dans la configuration.

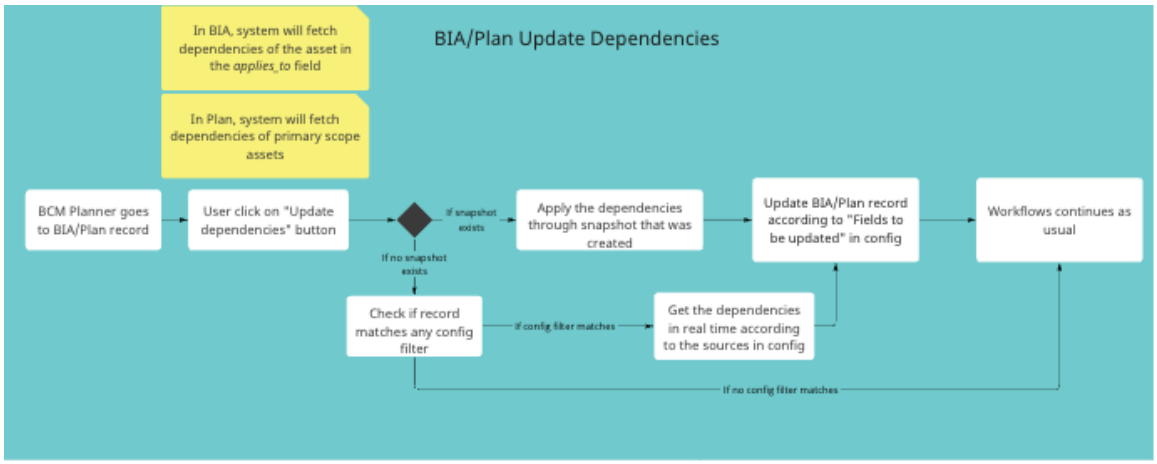
## Mise à jour manuelle des dépendances

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , vous pouvez mettre à jour les dépendances BIA instantanément à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . De cette façon, vous pouvez mettre à jour les dépendances manuellement avant que la tâche planifiée ne s'exécute selon le calendrier hebdomadaire. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** est répertoriée dans l'évaluation des dépendances de la BIA. Les dépendances sont ensuite mises à jour dans les sources et un enregistrement d'instantané de la mise à jour BIA est créé.

Consultez le workflow suivant pour utiliser l'action **d'interface utilisateur Mettre à jour les dépendances** et mettre à jour manuellement les dépendances :



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




1. Le BCM planificateur navigue jusqu'à un enregistrement BIA. L'application récupère les dépendances de l'actif définies dans le champ **S'applique à** de la BIA.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** répertoriée dans l'évaluation des dépendances de la BIA.
3. Si l'enregistrement d'instantané existe pour la mise à jour BIA, le système applique les dépendances via l'instantané et met à jour le BIA en fonction **des champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow BIA se poursuit ensuite pour les étapes suivantes, par exemple la demande d'examen et d'approbation.

   Si l'enregistrement d'instantané n'existe pas pour la mise à jour BIA, le BCM planificateur vérifie si l'enregistrement BIA correspond à un filtre de configuration :

   - Si l'enregistrement BIA correspond à un filtre de configuration, l'application obtient les dépendances en temps réel en fonction des sources de la configuration. Ensuite, mettez à jour l'enregistrement BIA en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow BIA se poursuit ensuite pour les étapes suivantes.
   - Si l'enregistrement BIA ne correspond pas au filtre de configuration, le workflow BIA passe alors aux étapes suivantes.

Pour plus d'informations sur la mise à jour manuelle des dépendances, reportez-vous à la section Mettre à jour manuellement les dépendances BIA.

**Remarque :**

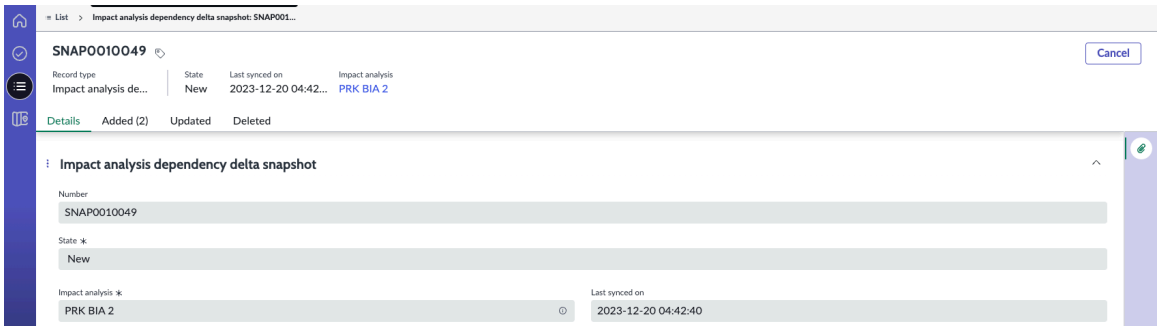
**Remarque :**
Le module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact permet d'utiliser la tâche planifiée et de mettre à jour les dépendances manuellement (à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** ).

## Enregistrements d'instantanés de la BIA

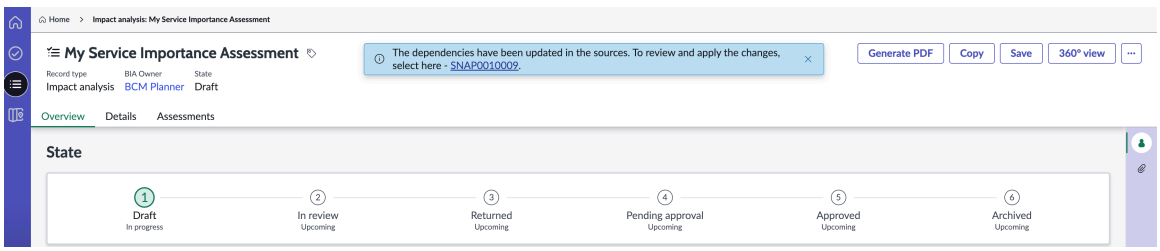
Un enregistrement d'instantané est créé pour chaque mise à jour BIA soit avec la tâche planifiée, soit avec l'action d'interface utilisateur Mettre **à jour les dépendances** manuelles. Si de nouvelles dépendances sont ajoutées, mises à jour ou supprimées pour une BIA, l'enregistrement d'instantané affiche le différentiel des changements. Les enregistrements d'instantanés sont répertoriés dans le module Mises à jour en attente de la vue de liste Analyse d'impact sur l'entreprise du Espace de travail Continuité d'activité. Un enregistrement d'instantané est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Lorsqu'un enregistrement d'instantané est créé, l'application affiche le message d'interface utilisateur suivant dans l'évaluation des dépendances de la BIA pour informer les utilisateurs des mises à jour des dépendances : Les dépendances ont été mises à jour dans les sources. Pour examiner et appliquer les changements, sélectionnez ici - <link>. Le message de l'interface utilisateur est illustré dans l'exemple suivant.




Les enregistrements d'instantanés sont utilisés à des fins d'archivage. L'application BCM stocke un instantané actif à la fois pour chaque BIA. Chaque fois que les dépendances sont mises à jour, un instantané est toujours créé en premier. Comme le système traite tous les enregistrements un par un, les enregistrements d'instantanés sont validés automatiquement un par un dans le système.

Les instantanés qui sont à l'état **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour depuis quelques mois sont automatiquement supprimés de l'application.

Si l'enregistrement BIA ne comporte aucune modification dans les dépendances, un enregistrement d'instantané n'est pas créé pour cet enregistrement.

## Rôles associés aux mises à jour des dépendances BIA

Les utilisateurs avec les rôles suivants vérifient généralement les mises à jour de dépendances dans une BIA :

- Les BCM gestionnaires de programme, BCM les planificateurs et BCM les gestionnaires peuvent mettre à jour les dépendances les plus récentes.
- BCM Les administrateurs peuvent configurer le module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact.

Un utilisateur qui peut mettre à jour l'évaluation des dépendances peut importer les mises à jour des dépendances pour un BIA.

## Cadre de travail des relations entre données

Lorsque vous effectuez une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) sur un actif, vous devez évaluer les dépendances de la BIA en effectuant une évaluation des dépendances. Si les dépendances du CMDB sont mises à jour, leur importation manuelle dans une BIA peut s'avérer fastidieuse. À partir de la Xanadu mise en production, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application

Traduction automatique

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

BCM avec le cadre de travail sous-jacent pour extraire les dépendances dans la BIA. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

### Mettre à jour manuellement les dépendances BIA

Mettez à jour manuellement les dépendances de Business Impact Analysis (BIA) à partir de l'instantané si la tâche planifiée n'est pas activée dans le module de configuration de mise à jour des dépendances d'Impact Analysis. Vous pouvez mettre à jour les dépendances d'une BIA active.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

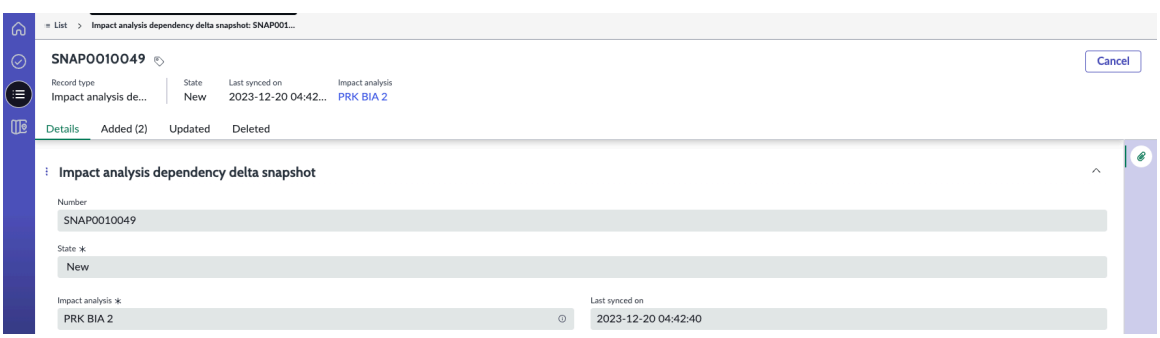
### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Ouvrez un BIA à l'état **Brouillon** et accédez à l'onglet **Évaluations** .

   Si les dépendances ont été mises à jour dans les sources, la tâche planifiée extrait les dépendances et un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Pour examiner et appliquer les changements, sélectionnez ici - SNAP0010078. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'instantané pour afficher les mises à jour.

3. Pour afficher l'enregistrement d'instantané, sélectionnez le module **Mises à jour en attente** dans la vue de liste **Business Impact Analysis** et sélectionnez un enregistrement d'instantané.

   L'instantané de différentiel de dépendance de l'analyse d'impact s'affiche.




   L'application BCM stocke un instantané actif à la fois pour la BIA. Les instantanés dont l'état est **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour au cours des six derniers mois sont automatiquement supprimés de l'application.

4. Pour mettre à jour les dépendances manuellement, sélectionnez **Ouvrir l'évaluation** dans l'évaluation des dépendances.
5. Sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Lorsque le système met à jour les dépendances, les actions d'interface utilisateur sur l'enregistrement BIA sont bloquées et vous ne pouvez pas poursuivre avec les états BIA. L'utilisateur ne peut pas poursuivre avec d'autres états de la BIA tant que le système n'a pas terminé l'importation des dépendances. Les dépendances dans l'évaluation des dépendances doivent être terminées avant que l'utilisateur ne poursuive avec d'autres états de la BIA. Une fois que toutes les dépendances ont été importées et que les dépendances de l'évaluation des dépendances sont terminées, l'utilisateur peut poursuivre le workflow pour l'enregistrement BIA.

Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour. Actualisez la page pour afficher les dépendances mises à jour et terminer l'évaluation.

6. Pour enregistrer les changements apportés à la LFI, sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétaires et approbateurs de BIA peuvent mettre à jour les dépendances en enregistrant les changements apportés à la BIA.

### Évaluer les catégories d'impact et les dépendances

Évaluez les catégories d'impact et les dépendances dans pour obtenir les informations nécessaires pour Espace de travail de UIB BCM un plan. Utilisez Business Impact Analysis pour identifier l'objectif de temps de reprise d'un élément et classer par ordre de priorité les actifs qui ont les dépendances les moins critiques et les plus critiques. Utiliser l'information pour établir leurs programmes de rétablissement au cours de la phase de planification.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de la Xanadu mise en production, les nouvelles colonnes suivantes sont ajoutées aux tables de dépendance BIA. Les valeurs de ces colonnes peuvent être actualisées en sélectionnant le bouton **Mettre à jour les dépendances** dans l'évaluation des dépendances.

- BIA de l'élément connexe : dernière analyse d'impact non archivée effectuée sur l'élément de dépendance
- RTO d'élément connexe : objectif de temps de reprise de l'analyse d'impact ci-dessus. Il prendra la valeur du RTO ajusté au lieu du RTO s'il y en a un.
- RPO d'élément connexe : objectif de point de reprise de l'analyse d'impact ci-dessus. Il prendra la valeur du RPO ajusté au lieu du RPO s'il y en a un.
- Niveau de récupération de l'élément connexe : niveau de récupération de l'analyse d'impact ci-dessus.

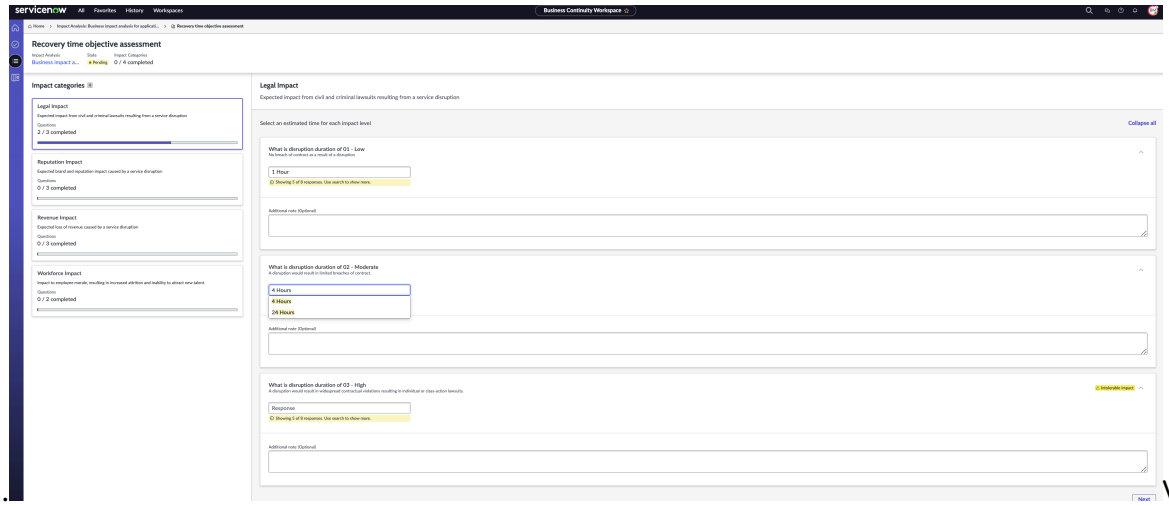
#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour mettre à jour une analyse d'impact sur l'entreprise existante, sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans la colonne **Nom** et accédez à l'onglet **Évaluations** .
3. Pour évaluer différents types de catégories d'impact sur l'entreprise sur le processus business, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de reprise** .

   L'exemple suivant présente un exemple de questionnaire pour l'évaluation de l'objectif de temps de reprise (évaluation

Traduction automatique

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

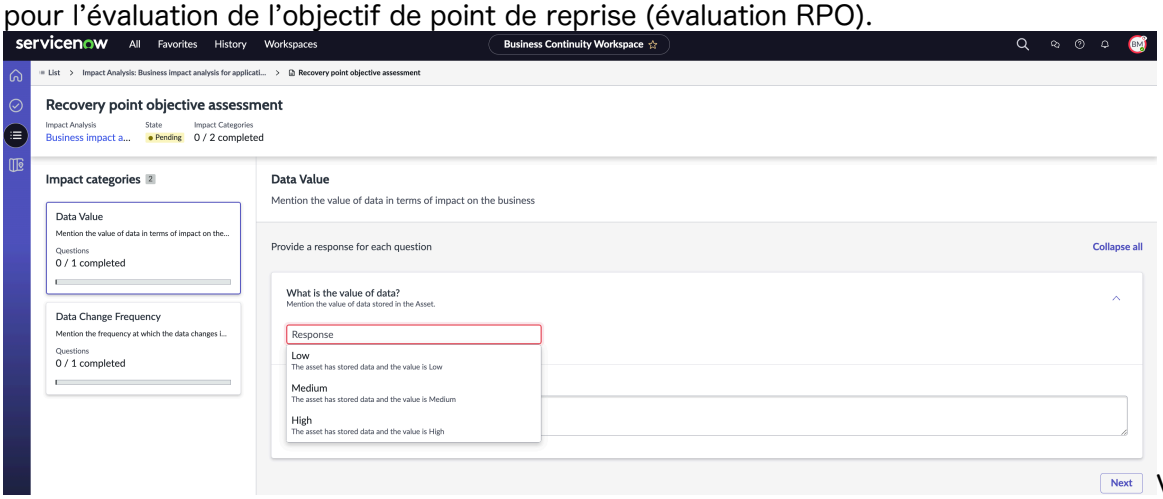



RTO). Vous devez configurer toutes les catégories d'impact dans l'évaluation de l'objectif de temps de reprise. Un processus business dessine un ensemble de catégories d'impact, par défaut, à partir du modèle que vous avez utilisé pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, voir : Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps d'indisponibilité.

4. Répondez aux questions du questionnaire d'évaluation de l'objectif de temps de reprise et sélectionnez **Suivant**.
   Pour plus d'informations sur l'objectif de temps de récupération et le calcul de l'objectif de temps de récupération, voir Objectif de temps de reprise, Objectif de point de reprise et Niveaux de reprise et Calcul de l'objectif de temps de reprise et de l'objectif de point de reprise.

5. Pour répondre aux questions relatives au composant de données de l'actif, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'objectif de point de reprise** .

   L'exemple suivant présente un exemple de questionnaire d'évaluation pour l'évaluation de l'objectif de point de reprise (évaluation RPO).




Vous devez configurer toutes les catégories d'impact dans l'évaluation de l'objectif de point de reprise. Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact RPO des actifs technologiques sur l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'objectif de point de reprise et le calcul de l'objectif de point de reprise, reportez-vous aux sections Objectif de temps de reprise, Objectif de point de reprise et Niveaux de reprise et Calcul de l'objectif de temps de reprise et de l'objectif de point de reprise.

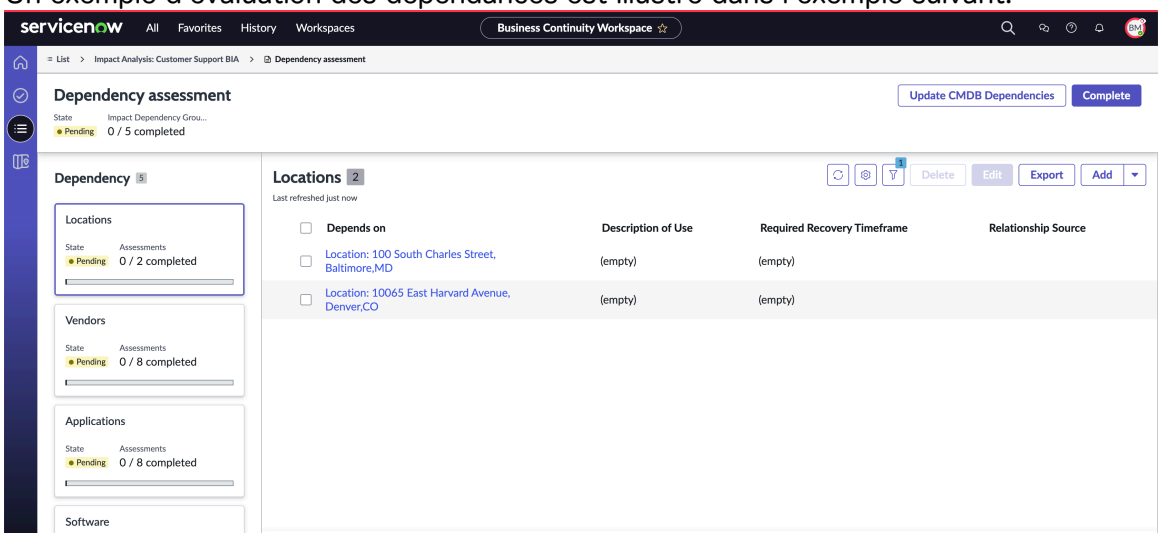
6. Répondez aux questions de l'évaluation de l'objectif de point de reprise et sélectionnez **Suivant**.
   Vous pouvez répondre aux questions et terminer l'évaluation de l'objectif de point de reprise.

Traduction automatique

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

7. Pour évaluer les dépendances et identifier les éléments au sein de chaque dépendance dont dépend votre processus business, sélectionnez l'onglet **Évaluation des dépendances** .

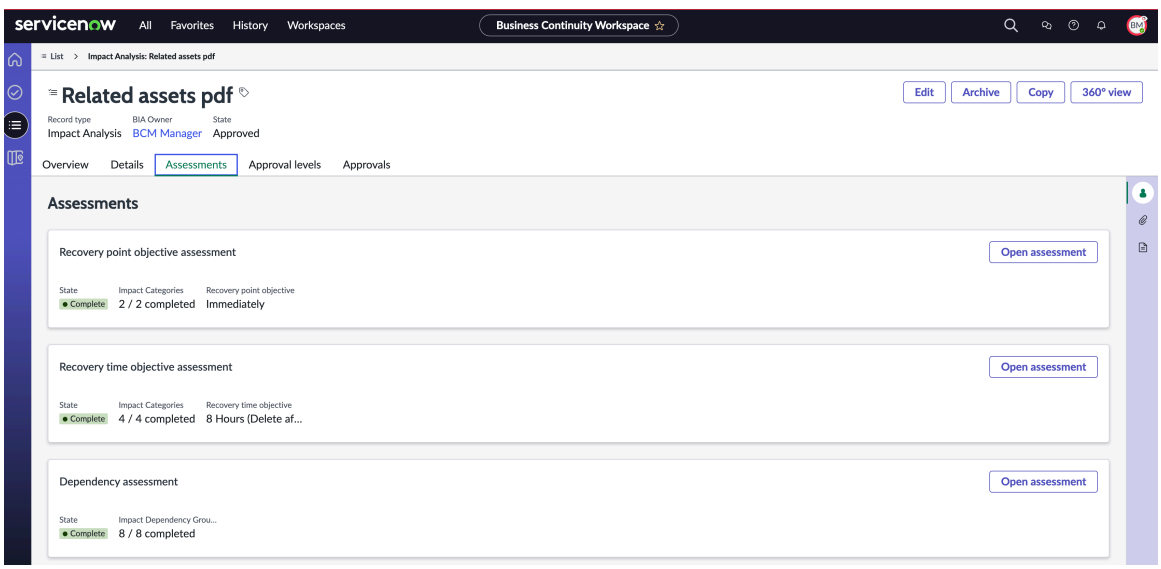
   Vous pouvez sélectionner la dépendance dans le panneau Dépendance pour afficher le groupe et les éléments qui appartiennent à ce groupe. Par exemple, si le groupe est **Emplacements**, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs emplacements et évaluer les dépendances qui leur sont associées. Un exemple d'évaluation des dépendances est illustré dans l'exemple suivant.




8. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, sélectionnez l'une des options suivantes.

   Vous pouvez hiérarchiser vos plans de continuité d'activité et de reprise d'activité en fonction de la criticité des actifs utilisés par votre processus business.

   Les évaluations terminées sont illustrées dans l'exemple suivant. L'état de chaque évaluation est marqué comme Terminé et est mis en surbrillance en vert. Vous pouvez ouvrir les évaluations terminées et consulter leurs détails pour référence à tout moment.




9. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

Traduction automatique

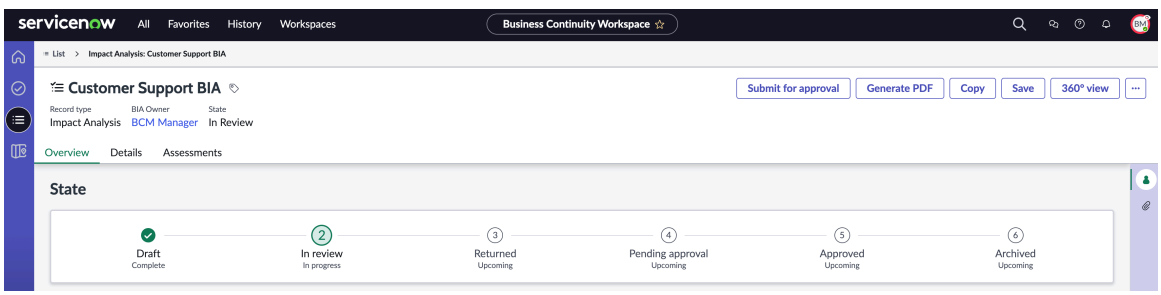
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

**Remarque :**
Avant de soumettre l'analyse d'impact sur l'entreprise pour examen, assurez-vous que toutes les évaluations sont terminées et que le nom de la piste BCM est à jour dans le champ **Piste BCM** de l'onglet **Détails** .

L'analyse d'impact sur l'entreprise est soumise pour examen au propriétaire de la BIA ou au responsable BCM. L'analyse d'impact sur l'entreprise est mise à jour vers l'état **En cours de révision** .

10. Passez en revue les évaluations dans l'analyse d'impact sur l'entreprise si vous êtes le propriétaire ou BCM le responsable de la BIA.

**Remarque :**
Avant de supprimer toute dépendance d'actif associée, vous devez vérifier si elle sont utilisées dans des stratégies ou des tâches de récupération.

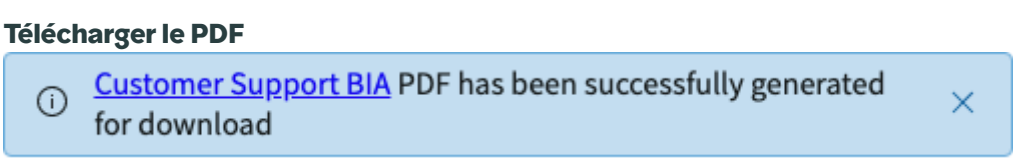



11. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
L'analyse d'impact sur l'entreprise est mise à jour vers l'état **En attente d'approbation** .

**Remarque :**
Si un enregistrement d'approbation est déjà créé pour une BIA, les boutons **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affichent pas dans le formulaire de BIA.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.

13. Cliquez sur le bouton **Générer le PDF** pour générer le BIA au format PDF.
Un message s'affiche indiquant que le PDF a été généré.




Sélectionnez le lien dans le message pour télécharger le PDF.

- Si vous disposez d'un accès en lecture seule à la BIA, l'option de génération d'un PDF vous aide à télécharger le document sur votre disque dur local.
- Vous pouvez télécharger le BIA avant **qu'il ne soit à l'état d'approbation** .
- Par défaut, le fichier PDF est généré et joint une fois la BIA approuvée.

14. Pour faire passer une BIA de **l'état Approuvé** à **l'état Brouillon** , cliquez sur le bouton **Modifier** .

15. Pour créer une copie de la BIA, cliquez sur le bouton **Copier** .
Si vous avez l'autorisation de lire et de créer une BIA, vous pouvez également la copier.

Traduction automatique

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

**a.** Saisissez le nom de la nouvelle BIA dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact.
L'action de copie crée une réplique exacte de la BIA avec le nom que vous saisissez dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact. Il copie également toutes ses dépendances et groupes de dépendances sur la nouvelle BIA.

**b.** Sélectionnez **Confirmer**.

- La nouvelle BIA copiée à partir de la BIA d'origine présente tous les détails structurels de RTO, d'impact RPO et d'évaluation des dépendances similaires à la BIA d'origine.
- Toutefois, les détails de la catégorie d'impact pour chacune de ces évaluations sont modifiables pour vous permettre d'évaluer les détails de dépendance exclusivement pour la BIA copiée.
- Lorsqu'une BIA pour laquelle le RTO ou le RPO est impacté par des évaluations terminées est copié, la nouvelle BIA copiée n'aura pas la nouvelle évaluation **à l'état En attente** . Si les catégories d'impact des évaluations d'impact RTO et RPO dans la BIA d'origine sont à l'état **Terminé** , alors les catégories d'impact dans la BIA copiée sont à l'état **Terminé** .
- Par conséquent, vous devez évaluer et saisir la durée de l'interruption, la réponse et le délai de récupération requis pertinents pour la BIA copiée.
- Vous pouvez évaluer les détails dans la section **Résultats** . Les valeurs RTO et RPO sont recalculées une fois les évaluations terminées.
- Les activités et les notes de travail ne sont pas copiées dans la nouvelle BIA. Entrez ces informations pertinentes pour la nouvelle BIA.
- Toutes les pièces jointes à la BIA d'origine, quel que soit leur format, sont copiées dans la nouvelle BIA. Toutefois, le fichier PDF généré pour le BIA original à l'aide du bouton **Générer le PDF** ne sera pas copié dans le nouveau BIA, car les données d'évaluation se rapportent au BIA d'origine. Étant donné que vous avez la possibilité de modifier les détails de l'évaluation dans la BIA copiée et de générer un PDF, la copie du PDF généré pour la BIA d'origine n'a aucune pertinence.

**Remarque :**
Vous pouvez supprimer une BIA (et ses tables connexes) qui est à l'état **Brouillon** . Le planificateur et le gestionnaire de programme BCM peuvent supprimer un BIA dont l'état est En **cours d'examen** et **Retourné** , tandis qu'un administrateur BCM peut supprimer un BIA quel que soit son état.

Traduction automatique

### Approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise

Approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise dans BCM Générateur d'IU Espace de travail l'application BCM . Si vous êtes le propriétaire de Business Impact Analysis ou le responsable de Business BCM Impact Analysis, vous pouvez approuver Business Impact Analysis.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bia.bia_manager, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

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

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour mettre à jour une analyse d'impact sur l'entreprise existante, accédez à l'enregistrement de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez **Approuver** dans le formulaire.
   Si vous êtes le propriétaire de Business Impact Analysis ou le responsable de Business BCM Impact Analysis, vous pouvez approuver Business Impact Analysis.

**Remarque :**
Si un enregistrement d'approbation est créé pour une BIA, le bouton **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affiche pas sur le formulaire de BIA. Pour qu'un utilisateur puisse afficher le bouton **Approuver** ou **Rejeter** , les conditions suivantes doivent être remplies :

- L'utilisateur doit disposer du rôle sn_bia.bia_manager.
- La BIA doit être à l'état **En attente d'approbation** .
- Aucun enregistrement d'approbation ne doit être créé pour la BIA.

Lorsque vous approuvez l'analyse d'impact sur l'entreprise, son état est mis à jour sur **Approuvé**.

## Mettre à jour les détails de dépendance d'une BIA dans Self-Service

Utilisez le rôle de contributeur pour mettre à jour le résultat de la catégorie d'impact, les réponses de l'analyse d'impact RPO, l'état du groupe de dépendances d'impact et les notes de travail dans la section **Activité** de l'application BCM .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.contributor ou sn_bcm.viewer

Si vous êtes un BCM contributeur et que vous faites partie de la liste des contributeurs ou que vous êtes un BCM lecteur, vous pouvez mettre à jour les détails de dépendance d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mon analyse de l'impact**.
2. Consultez la liste des enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise qui vous sont affectés et des BIA auxquelles vous pouvez contribuer.
3. Sélectionnez l'enregistrement BIA et affichez les détails.
4. Mettre à jour **l'état** de la BIA.
5. Pour mettre à jour l'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour**.

## Visualiser les relations à 360° pour une analyse d'impact sur l'entreprise

Visualiser les relations à 360° d'une analyse d'impact sur l'entreprise et de ses entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment lors de la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez

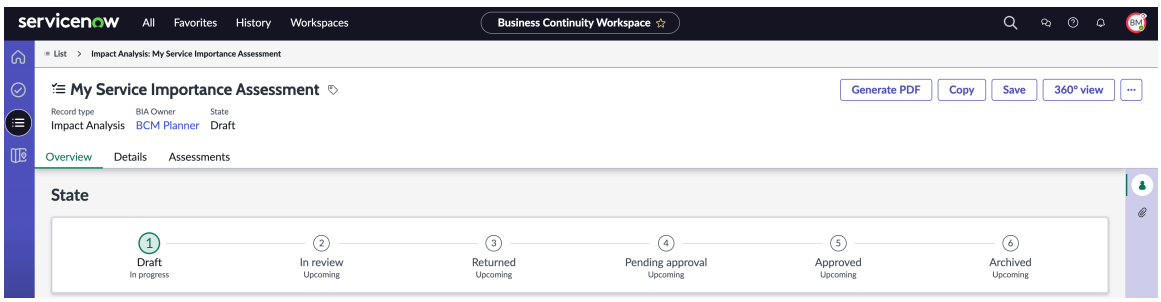
Traduction automatique

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

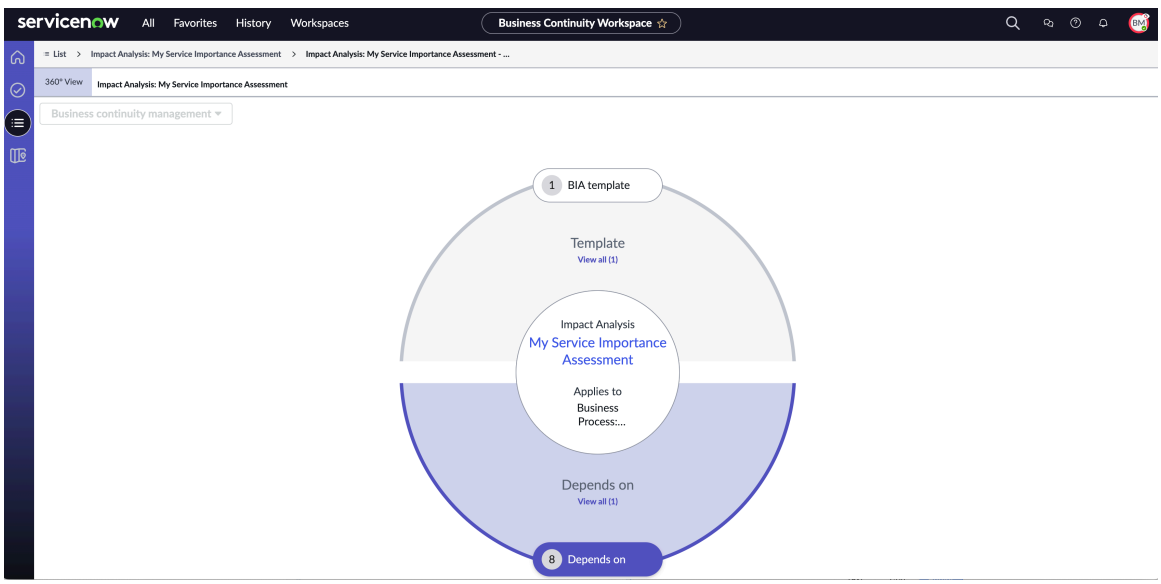
configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Business Impact Analysis** et sélectionnez un enregistrement dans la liste. L'enregistrement de Business Impact Analysis s'affiche.
3. Sélectionnez **une vue à 360°**.
   Vous pouvez sélectionner la **vue à 360°** pour afficher les relations d'une BIA, comme illustré dans l'exemple suivant.




L'exemple suivant montre la vue à 360° d'une analyse d'impact sur l'entreprise et de ses détails.




La vue à 360° pour l'analyse d'impact sur l'entreprise montre les détails suivants :

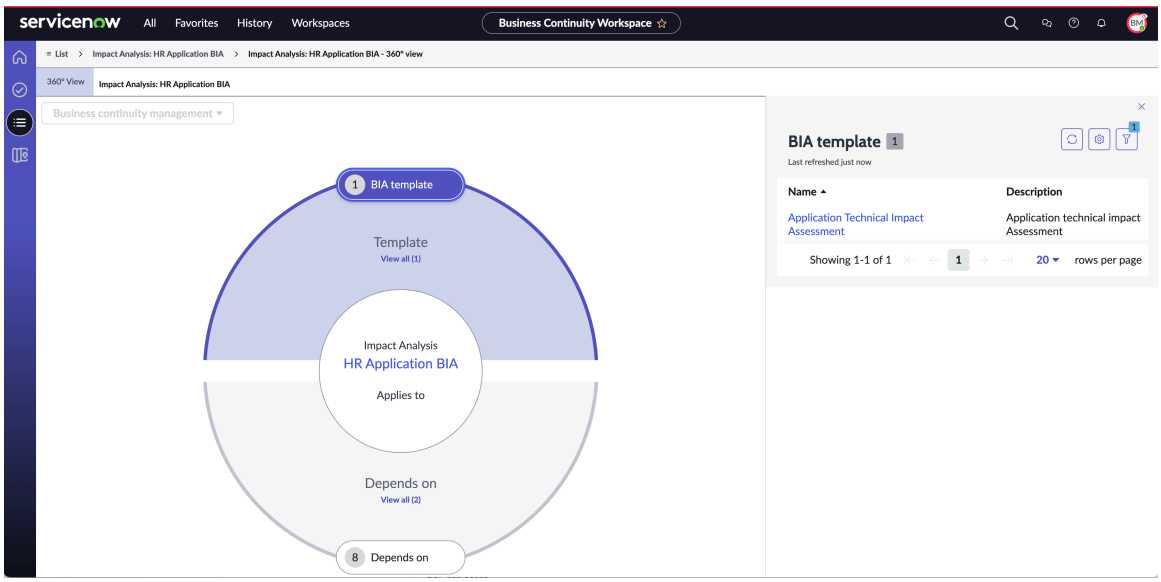
- **Analyse d'impact** : nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise, telle que l'évaluation de l'importance de mon service.
- **S'applique à** : entité à laquelle l'analyse d'impact sur l'entreprise s'applique, telle que le processus business ou le service d'entreprise.
- **Modèle** : détails du modèle BIA tels que le nom du modèle et sa description. Vous pouvez sélectionner la capsule de **modèle BIA** et afficher les détails du modèle BIA.
- **Dépend de** : dépendances associées à l'analyse d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez sélectionner la capsule **Dépend de** et afficher ses détails.

4. Sélectionnez **un modèle BIA** dans la vue.

Traduction automatique

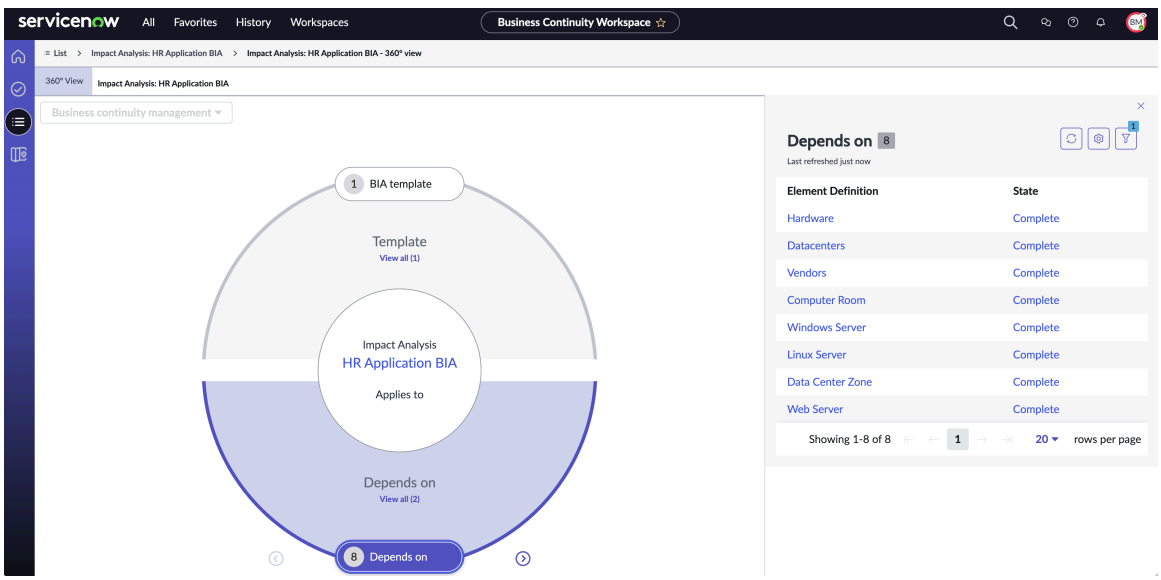
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les détails du modèle BIA, tels que son nom et sa description, sont affichés dans le panneau de droite de la vue, comme illustré dans l'exemple suivant.




**5.** Sélectionnez **Dépend de** dans la vue.

Les détails des dépendances sont affichés dans le panneau de droite de la vue, comme illustré dans l'exemple suivant.

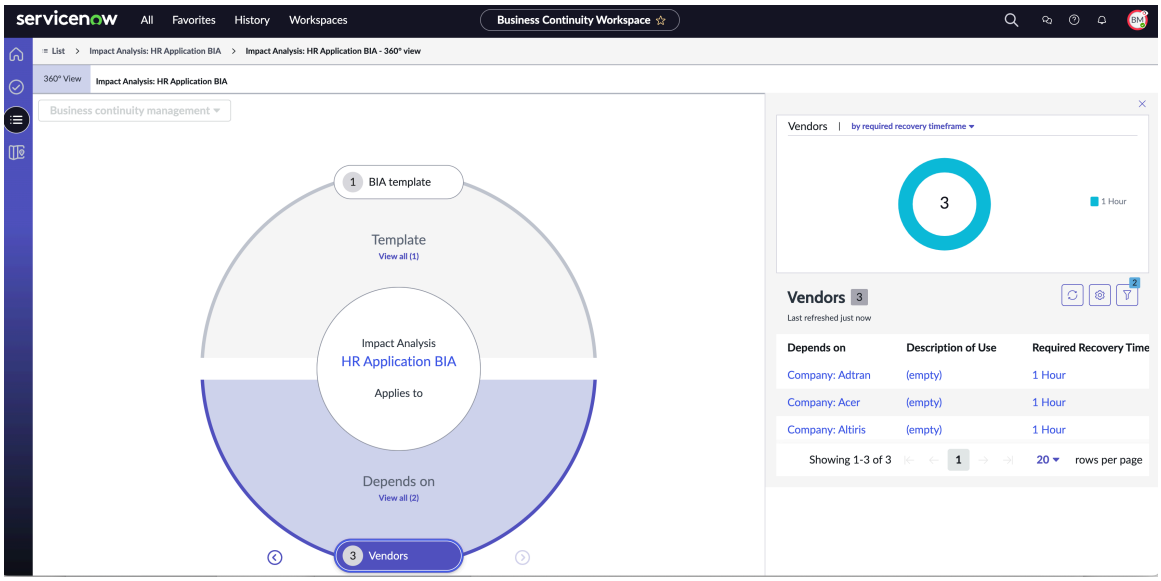



**6.** Sélectionnez **Fournisseurs** dans la vue.

Les détails des fournisseurs sont affichés dans le panneau droit de la vue, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




**7.** Pour accéder à nouveau à la BIA, sélectionnez la vue BIA ou la vue de liste dans le fil d'Ariane de la page.

## Générer le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise

Générez un PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de UIB BCM et enregistrez-le pour référence ultérieure.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le fichier PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

À compter de la Xanadu publication, le contenu des PDF des analyses, plans et événements d'impact sur l'entreprise est amélioré par l'implémentation d'une nouvelle mise en page :

- Organisez les différentes tâches d'événement sous forme de tableau.
- Incluez les détails du propriétaire de l'actif et la description issue de Business Impact Analysis.
- Affichez une table qui décrit les dépendances des actifs du plan.
- Marquez la date de la création du PDF sur la page d'accueil.

### Procédure

**1.** Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.

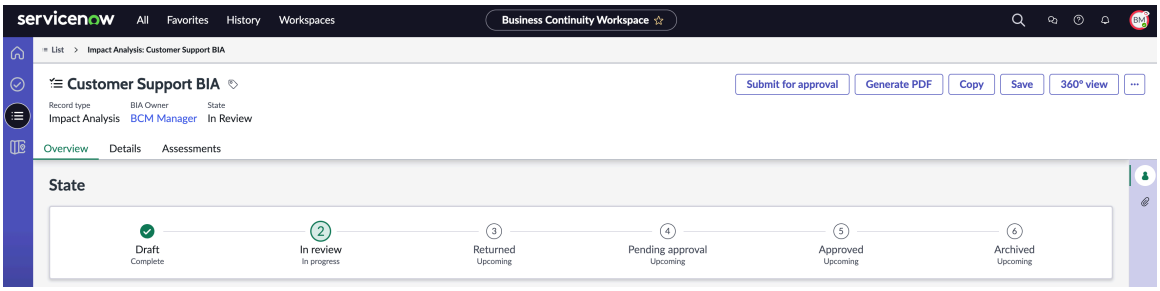
**2.** Dans la vue Liste, accédez à **Business Impact Analysis** et sélectionnez n'importe quel enregistrement d'analyse d'impact sur l'entreprise à l'état **Révision** ou Suivant.

**3.** Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

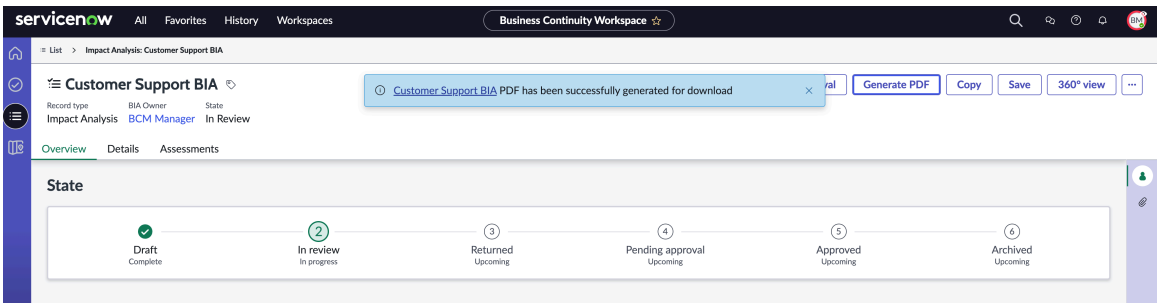
L'exemple suivant montre l'option **Générer PDF** dans le formulaire Business Impact Analysis.

Traduction automatique

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




L’exemple suivant montre le message qui s’affiche à l’écran : <Nom de la BIA> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.

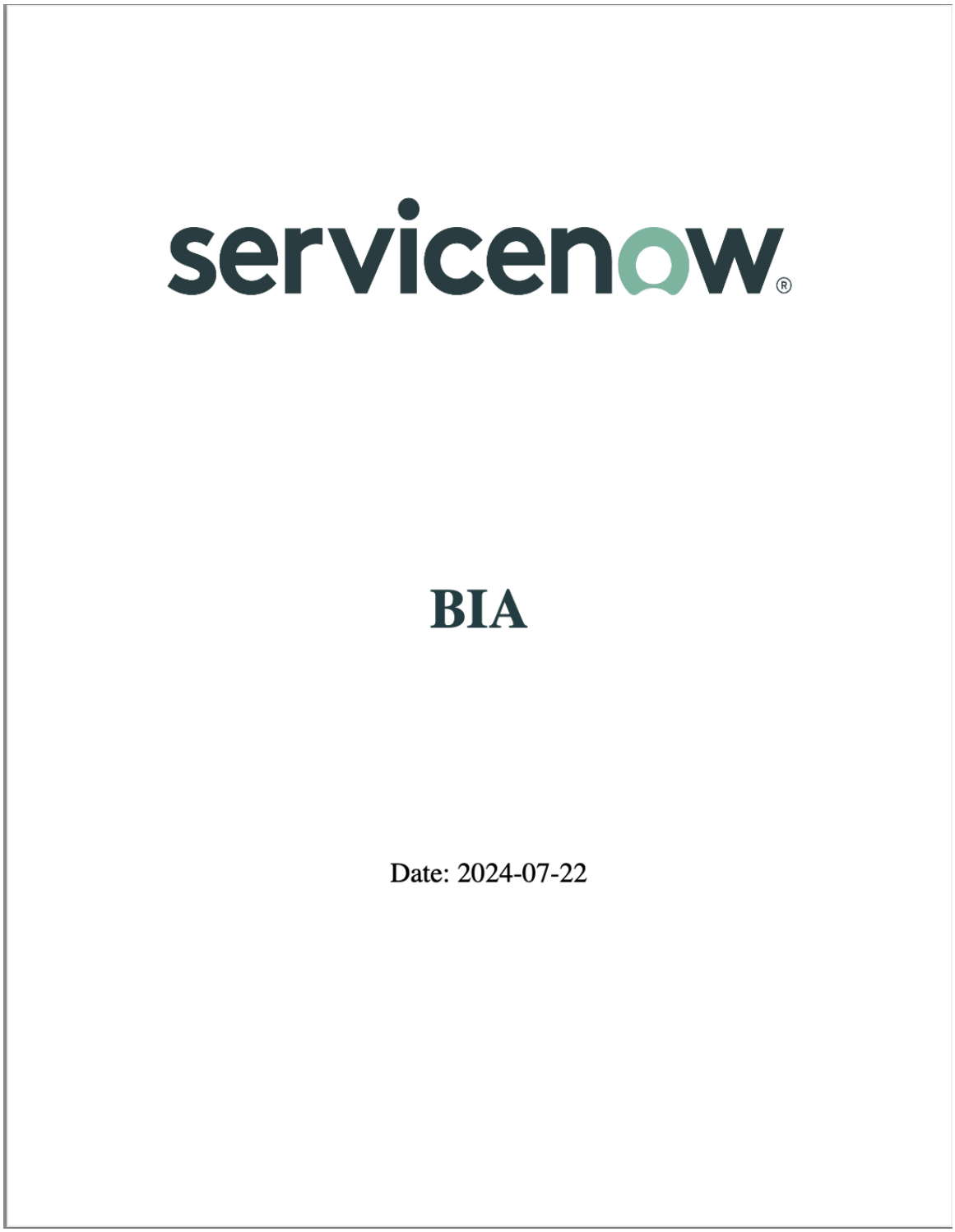



4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message.

   L’exemple suivant montre le PDF de l’analyse de Business Impact Analysis.

Traduction automatique

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




Traduction automatique

**5.** Enregistrez le PDF sur votre système.

## Workflows structurés pour Business Continuity Planning dans Espace de travail configurable de BCM

Exécutez les workflows structurés décrits dans cette section pour créer un plan de continuité d’activité dans Espace de travail Continuité d'activité (également appelé Espace de travail configurable de BCM).

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

En règle générale, le propriétaire du plan de continuité d'activité effectue les tâches suivantes :

- Créer un plan de continuité d'activité selon le modèle de plan. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de continuité d'activité.
- Ajoutez un actif et un champ d'application au plan. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un actif et un périmètre au plan de continuité d'activité.
- Créez une section de documentation. Pour plus d'informations, consultez Créer une section de documentation.
- Ajoutez le plan connexe et l'équipe de récupération. Pour plus d'informations, consultez Ajouter le plan connexe et l'équipe de reprise.
- Ajoutez un scénario de perte, une stratégie de reprise et une tâche de reprise. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un scénario de perte, Ajouter une stratégie de récupération pour les dépendances d'actif connexes et Ajouter une tâche de récupération au plan.
- Générez et enregistrez le PDF de l'analyse pour référence. Pour plus d'informations, consultez Générer le PDF d'un plan de continuité d'activité.

## Mises à jour BCP dans la Xanadu version

À partir de la Xanadu mise en production, la gestion des plans connexes imbriqués a été améliorée. Cette amélioration aide à gérer les dépendances cycliques potentielles en détectant et en mettant en évidence tous les problèmes qui pourraient entraîner des dépendances cycliques lors de l'exécution des tâches.

De plus, les chronologies de reprise affinées vous permettent de surveiller les délais planifiés et réels. Une tâche peut être appliquée à tous les actifs d'un plan ou à aucun d'entre eux, ce qui permet d'agréger avec précision les délais de reprise à différents niveaux, y compris les actifs, les tâches et les plans.

## Informations supplémentaires sur Business Continuity Planning

- Pour en savoir plus sur l'onglet **Planification** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour en savoir plus sur la planification de la continuité d'activité, reportez-vous à la section Business Continuity Planning.
- Pour en savoir plus sur les tâches administratives dans Business Continuity Planning, reportez-vous à la section Configuration d'un plan de continuité d'activité.

### États et actions d'interface utilisateur pour un plan de continuité d'activité

Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité, certaines actions d'interface utilisateur sont associées à chaque état.

## États et actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité

Les états et les actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité sont décrits dans la table suivante.

Traduction automatique

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

### Actions d'interface utilisateur et états associés à un plan de continuité d'activité

| État mis à jour du BCP | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| **Brouillon** | Dans la vue Listes, sélectionnez **Nouveau**.<br><br>**Remarque :** Vous pouvez également accéder à la section **Planification** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un BIA**. | Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Créer un plan ou **Créer un BIA** dans la page d'accueil, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut.<br><br>Dans l'onglet **Détails** , ajoutez les détails du plan de continuité d'activité. Ajoutez des détails dans les onglets suivants :<br>• Périmètre<br>• Documentation<br>• Plans connexes<br>• Équipes de reprise<br>• Scénarios de perte<br>• Tâches de reprise |
| **En cours de révision** | Sélectionnez **Soumettre pour révision**. | Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour révision** dans le formulaire Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour sur **En cours de révision**. |
| **Approbation en attente** | Sélectionnez **Soumettre pour approbation**. | Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation** dans le formulaire Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est défini sur **En attente d'approbation**. |
| **Approuvé** | Sélectionnez **Approuver**. | Lorsque vous sélectionnez **Approuver** dans le formulaire Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est défini sur **Approuvé**. L'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états du plan de continuité d'activité.<br><br>Lorsque le plan de continuité d'activité est à l'état |

Traduction automatique

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

**Actions d'interface utilisateur et états associés à un plan de continuité d'activité (suite)**

| État mis à jour du BCP | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| | | **Approuvé** , vous ne pouvez plus le modifier. |
| **Archivé** | Dans le formulaire Créer un plan, sélectionnez **Archiver**. | Lorsque vous sélectionnez **Archiver** dans le formulaire **Créer un plan** , l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour sur **Archivé**.<br><br>Lorsque le plan de continuité d'activité est à l'état **Archivé** , il est disponible en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations de ces onglets.<br><br>Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes dans le formulaire Créer un nouveau plan :<br>**Générer le PDF**<br>Téléchargez le PDF du plan de continuité d'activité pour référence. La pièce jointe PDF est disponible dans le panneau **Activité** de l'onglet **Détails** .<br><br>Pour plus d'informations sur la génération du PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Générer le PDF d'un plan de continuité d'activité.<br>**Copier**<br>Enregistrez une copie du fichier PDF de Business Impact Analysis pour référence |

Traduction automatique

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

**Actions d'interface utilisateur et états associés à un plan de continuité d'activité (suite)**

| État mis à jour du BCP | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| | | ultérieure en tant que modèle.<br>**Vue à 360°**<br>Visualiser la représentation à 360° du plan de continuité d'activité, par exemple son nom, son périmètre, ses plans connexes et les tâches connexes.<br>Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les relations à 360° d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour un plan de continuité d'activité.<br>**Supprimer**<br>Supprimer le plan de continuité.<br>**Modifier**<br>Modifiez le plan de continuité d'activité.<br>**Enregistrer**<br>Enregistrez le plan de continuité d'activité. |
| **Retourné** | Sélectionnez **Rejeter**. | Lorsque le BCP est rejeté, il est défini sur **Retourné**. Vous pouvez modifier le plan de continuité d'activité à l'état **Retourné** . |

Traduction automatique

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

## Créer un plan de continuité d'activité

Créez un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM.

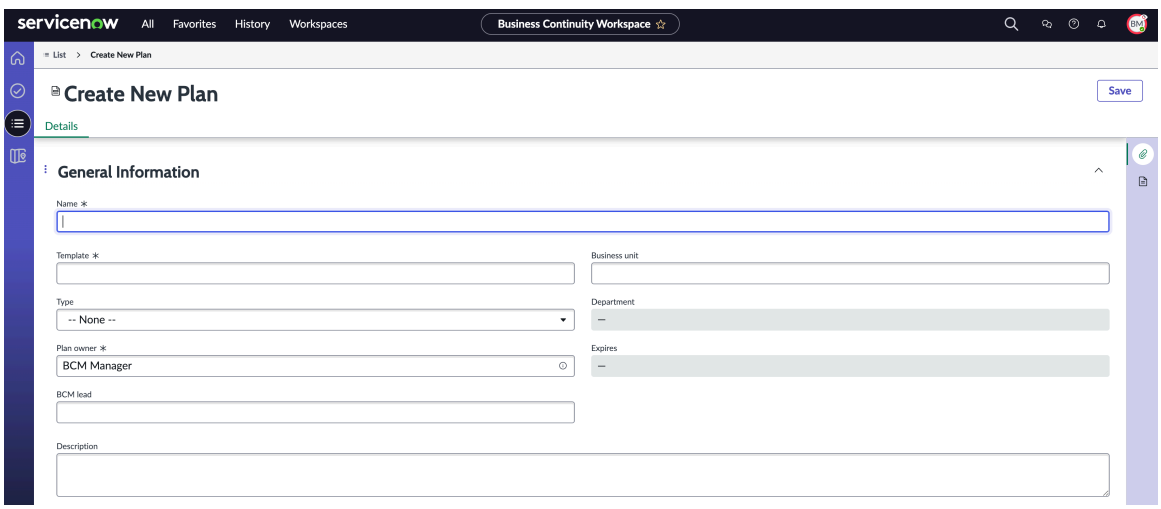
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire **Créer un plan** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.




3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un plan** , renseignez les champs requis.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau plan.

   Le plan de continuité d'activité (PCA) est créé à l'état **de Brouillon** et s'affiche dans la vue Liste. L'état et les détails du plan de continuité d'activité sont affichés dans les onglets suivants.

   - **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression globale du BCP.
   - **Détails** : vous pouvez ajouter les détails du plan, tels que son nom, son modèle, son type, son propriétaire, etc.
   - **Champ d'application** :

     Vous pouvez ajouter un actif au champ d'application du plan et afficher les principaux éléments qui sont définis dans le modèle de plan. À compter de la Xanadu mise en production, l'onglet **Dépendances des actifs** affiche désormais des informations détaillées sur les actifs, remplaçant le périmètre primaire et les basculements des actifs connexes qui se trouvaient précédemment dans l'onglet **Périmètre** de l'enregistrement du plan.

     De plus, la colonne Type de l'onglet **Périmètre** des enregistrements du plan a été renommée en colonne Types, ce qui permet de classer un actif à la fois comme périmètre primaire et comme actif connexe. Le périmètre primaire et les actifs connexes sont maintenant affichés dans la même liste. La colonne Source qui indiquait la source de la ressource a été déplacée vers l'onglet **Dépendances de l'actif** .

Traduction automatique

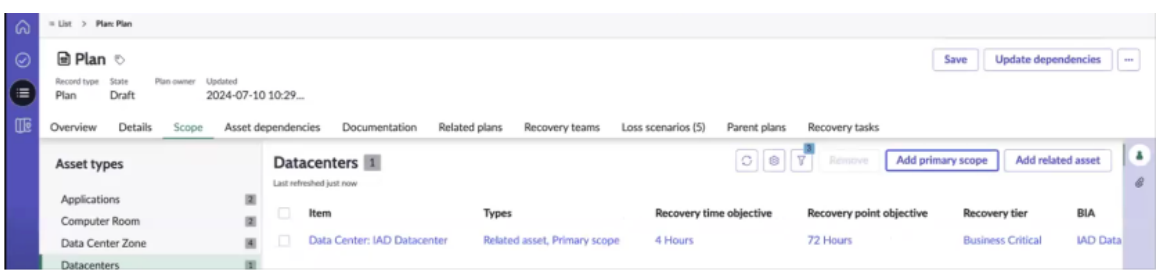
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La colonne BIA de l'onglet **Champ d'application** a été mise à jour d'un type d'ID de document à un type de référence, ce qui permet aux administrateurs de sélectionner et d'accéder à l'enregistrement BIA, de mettre à jour ses informations et d'accéder facilement à l'enregistrement du plan. Cela simplifie le processus et permet d'économiser du temps et des efforts. Lorsque deux analyses d'impact sur l'entreprise ont des dépendances d'actif identiques, la BIA la plus récente est reconnue comme la source de ces relations.

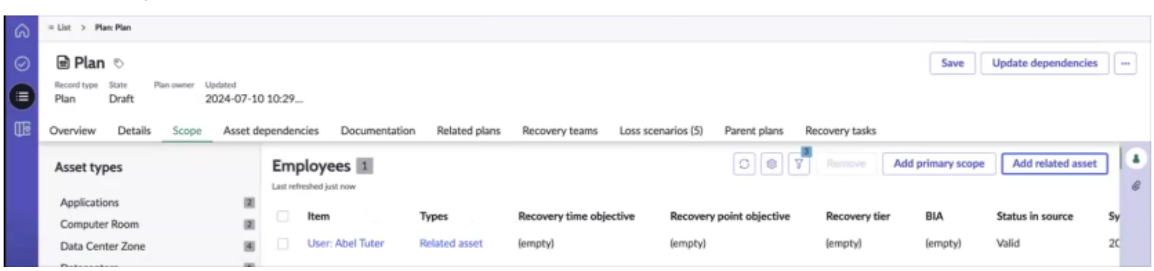
Lors de la création d'un plan de continuité d'activité, vous pouvez entrer des détails tels que l'objectif de temps de reprise (RTO), l'objectif de point de reprise (RPO), la couche de reprise et le lien BIA basés sur l'actif primaire dans l'enregistrement du plan. La mise à jour des dépendances actualise les détails de l'actif dans ces colonnes avec des informations provenant du dernier enregistrement BIA non archivé. Si l'actif provient d'un BIA en aval, les colonnes Délai de reprise et Sauvegarde des données requises sont révisées pour afficher les dernières données relatives à cet actif.

Actions d'interface utilisateur **Ajouter un périmètre primaire** et **Ajouter un actif connexe** : vous pouvez marquer un actif comme périmètre primaire, l'affecter comme actif connexe ou le lier comme actif connexe à un périmètre primaire dans le plan. Cette approche simplifie la classification des types d'actifs et vous permet d'afficher les relations directement sur la page d'enregistrement du plan. Il indique quels actifs sont impactés lorsque le périmètre principal est opérationnellement en panne, ce qui permet d'économiser du temps et des efforts. Vous pouvez surveiller les écarts dans les éléments primaires et connexes.

L'exemple suivant montre que le centre de données IAD est ajouté à la fois en tant qu'actif connexe d'un périmètre primaire et en tant que périmètre primaire lui-même.




L'action **Ajouter un actif connexe** vous permet d'ajouter un actif connexe, puis de le relier à un actif principal. Par exemple, Abel Tuter, employé au centre de données de l'IAD, est ajouté en tant qu'actif connexe.

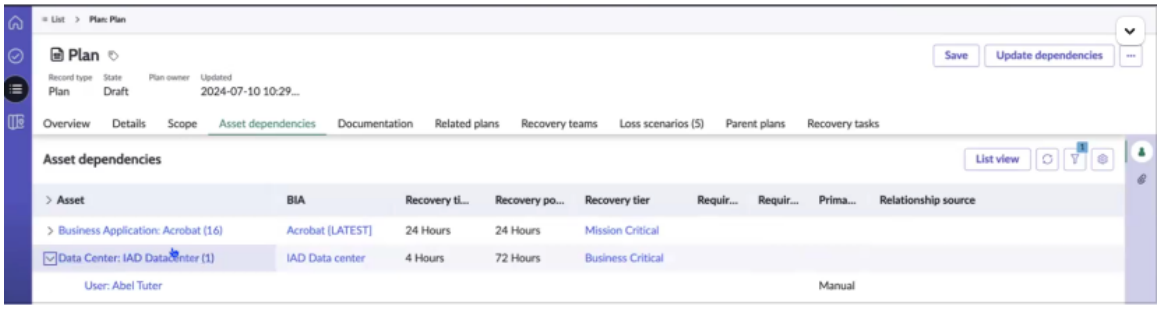



- **Dépendances de l'actif** :

L'onglet **Dépendance des actifs** fournit une vue hiérarchique illustrant les relations entre les actifs parents et leurs actifs enfants. Dans cet exemple, il est montré qu'Abel Tuter est un actif connexe au centre de données IAD.

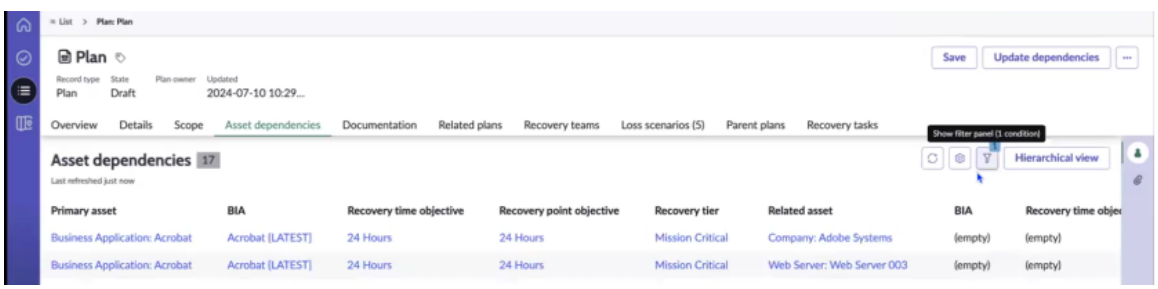
Traduction automatique

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

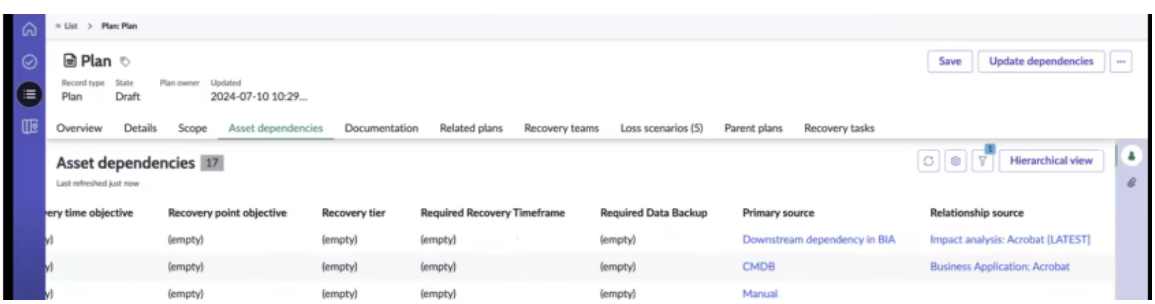



Étant donné que l'utilisateur, Abel Tuter, a été ajouté manuellement, la colonne Source primaire l'indique comme source manuelle.

Vous pouvez suivre les dépendances dans la vue hiérarchique et la vue de liste. Vous avez la possibilité de passer de la vue Hiérarchique à la vue Liste, où tous les actifs sont présentés sous forme de liste. La vue de liste affiche jusqu'à 20 actifs enfants. Si un plan comprend plus de 20 actifs, vous pouvez sélectionner un actif pour afficher ses actifs associés.



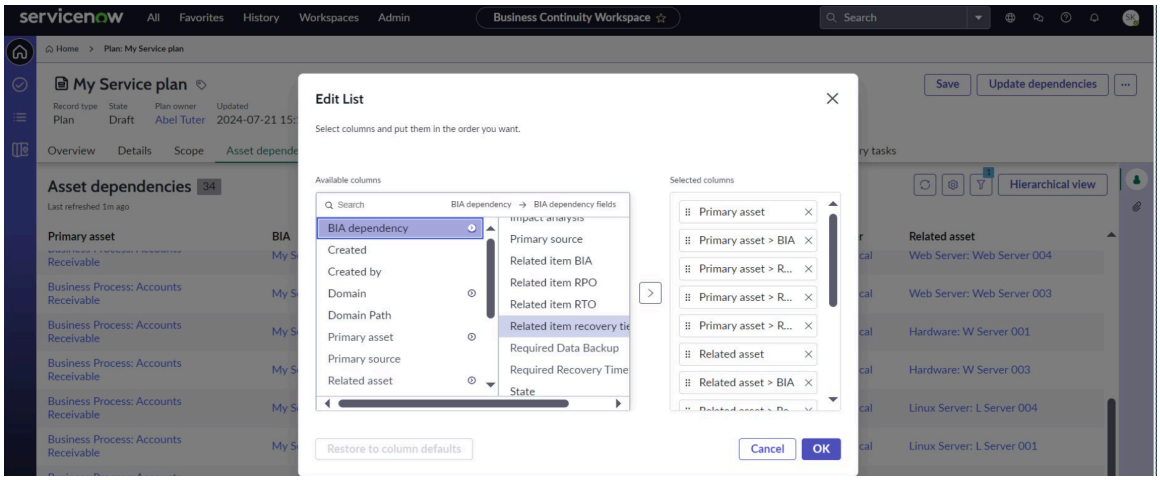

Par exemple, l'application d'entreprise : Acrobat est considérée comme un actif principal, tandis que l'application d'entreprise : Adobe systems est identifiée comme son actif connexe. La source de la ressource s'affiche dans la colonne Source primaire.




Vous pouvez ajouter des détails à partir des éléments dépendants dans le plan, comme indiqué dans l'exemple.

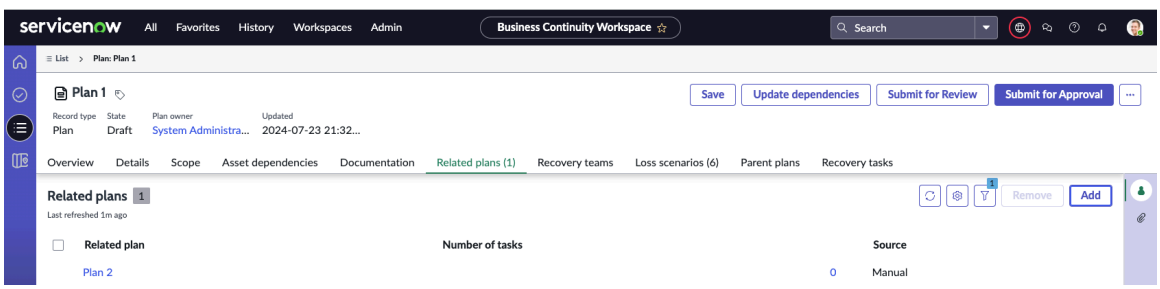
Traduction automatique

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

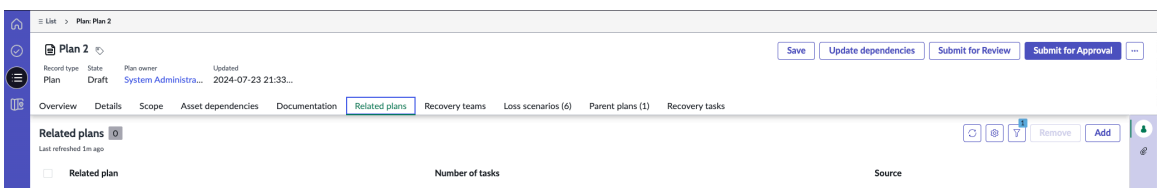



- **Documentation** : vous pouvez enregistrer les options de récupération du plan dans les sections de documentation.
- **Plans connexes** :

  Vous pouvez ajouter un plan connexe à l'enregistrement du plan, qui peut être invoqué pendant une tâche de récupération. Lorsque le plan parent actuel est ajouté à un événement, vous pouvez appeler son plan connexe à partir de cette tâche spécifique. L'exemple suivant montre que le plan 2 est lié en tant que plan connexe au plan 1.




  Auparavant, l'ajout d'un plan en tant que plan connexe le reliait automatiquement au plan d'origine. Par exemple, si le plan 1 et le plan 2 existaient, et que le plan 2 était lié en tant que plan connexe au plan 1, le plan 1 serait automatiquement lié au plan 2. Cependant, avec l'introduction de la Xanadu version, ce processus a été modifié pour devenir une relation unidirectionnelle. L'enregistrement de plan connexe ne crée pas de lien vers l'enregistrement de plan d'origine. Par exemple, le plan 2 ne crée pas de lien vers l'enregistrement du plan d'origine, le plan 1.



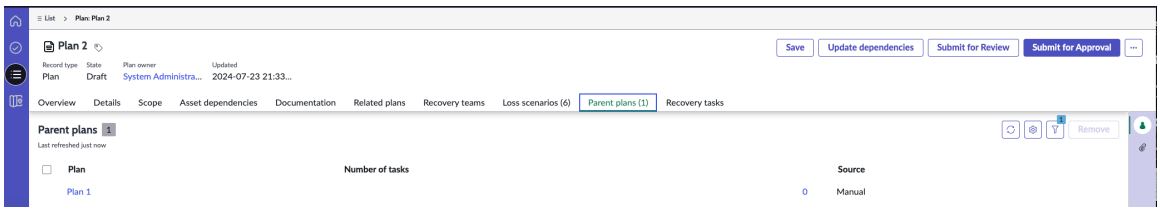

  Pour insérer le lien manuellement, accédez à l'onglet **Plans connexes** et ajoutez-y le lien. Cette mise à jour vous permet de spécifier la relation du plan en tant que relation parent-enfant ou frère-sœur.

- **Équipes de reprise** : vous pouvez créer les équipes de reprise pour le plan de continuité d'activité.
- **Scénarios de perte** : vous pouvez ajouter les scénarios de perte applicables au plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

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

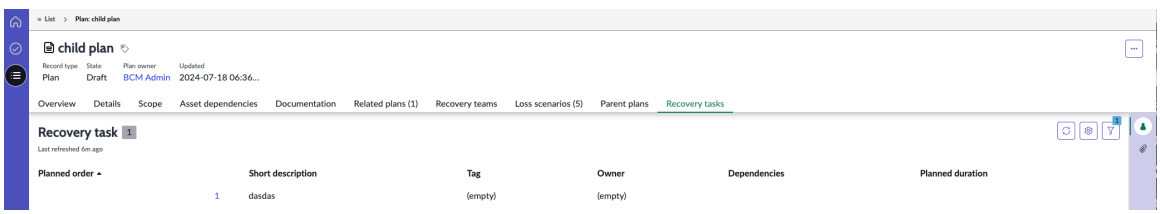
- **Plans parents** : vous pouvez examiner le plan parent à partir duquel le plan actuel est appelé. Par exemple, le plan 2 peut être invoqué dans n'importe laquelle des tâches présentes dans le plan 1.



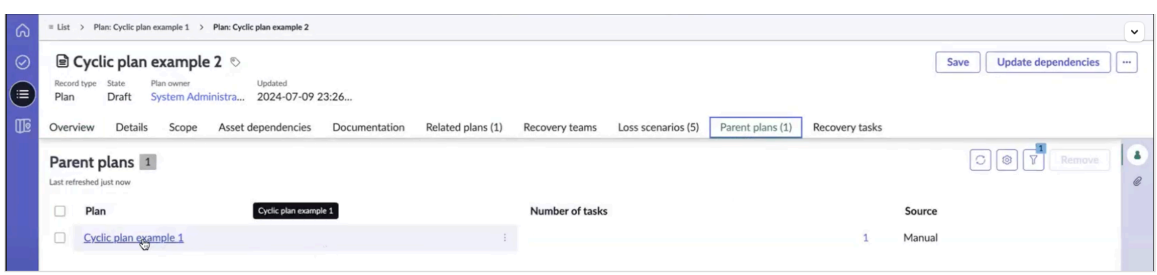

Dans l'enregistrement du plan, il n'est pas possible d'ajouter un plan parent, mais vous pouvez afficher le plan parent lié à un plan connexe. L'onglet **Plans parents** n'est utilisé qu'à des fins d'affichage.

- **Tâches de reprise** :

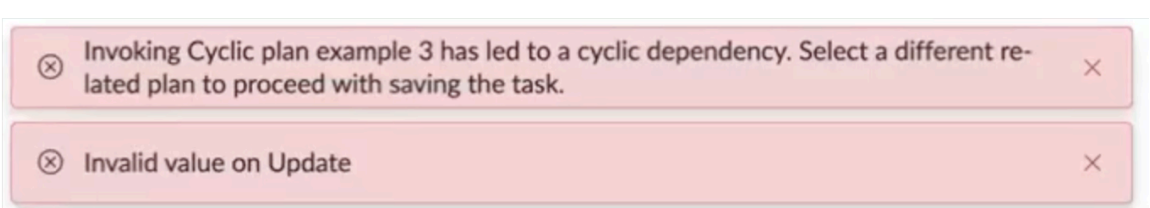
Vous pouvez créer une tâche de reprise dans le cadre du plan de continuité d'activité.




Une dépendance cyclique se produit lorsque deux tâches de récupération ou plus dépendent l'une de l'autre, directement ou indirectement. À partir de la mise en production, il est possible d'empêcher les dépendances cycliques dans les Xanadu tâches de récupération, en veillant à ce que le même plan ne soit pas déclenché plusieurs fois.



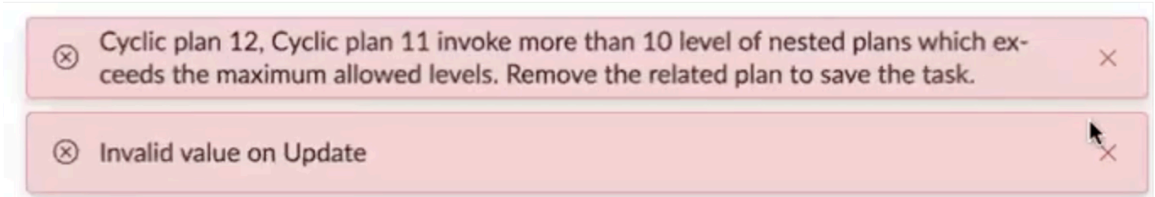

Par exemple, si la tâche de récupération du plan 1 déclenche le plan 2, que le plan 2 déclenche ensuite le plan 3 et que le plan 3 déclenche ensuite le plan 1, cette séquence crée une dépendance cyclique. Un message d'erreur, semblable à l'exemple fourni, s'affiche pour informer les utilisateurs que le déclenchement du plan a entraîné une dépendance cyclique et pour suggérer de sélectionner un autre plan connexe. Le choix d'un autre plan connexe dans de tels cas permet d'éviter ces problèmes lors d'un événement.




Si les plans sont activés au-delà de 10 niveaux ou si des liens hiérarchiques impliquant plus de 10 niveaux de plans sont établis, un message d'erreur s'affiche, conseillant la suppression du plan avant que l'enregistrement ne puisse être enregistré.

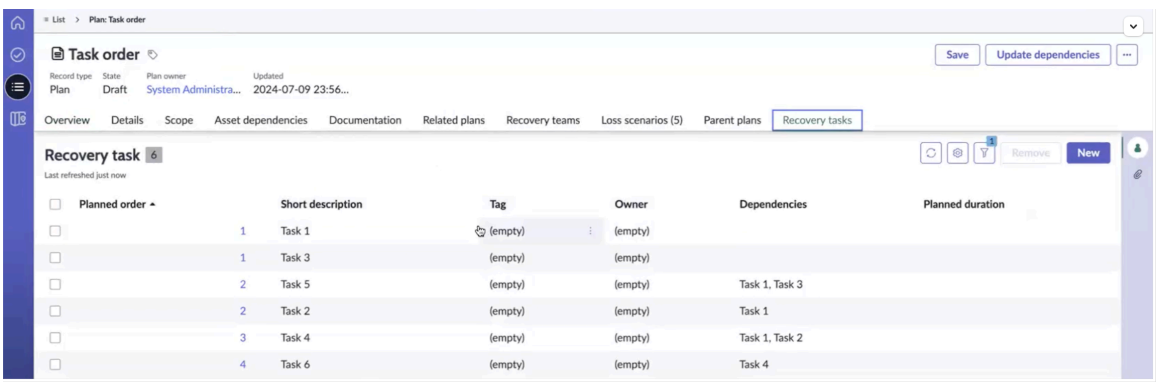
Traduction automatique

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




À partir de la Xanadu mise en production, les tâches de récupération sont organisées en fonction de leurs dépendances. Vous avez la possibilité d'affecter des dépendances aux tâches, et l'application détermine ensuite une séquence pour ces tâches en fonction des dépendances affectées. S'il existe des tâches qui ne sont liées à aucune dépendance, elles peuvent être traitées simultanément.

**Remarque :**
Vous pouvez modifier la `sn_bcp.sync_order_calculation_task_limit` propriété pour modifier le nombre de l'ordre de tâche de récupération afin qu'il soit calculé de manière synchrone.




L'ordre des tâches illustré dans l'illustration est clarifié par l'exemple suivant :

**a.** Les tâches 1 et 3 sont indépendantes l'une de l'autre, ce qui leur permet d'être exécutées en même temps, et elles sont toutes deux affectées à un ordre planifié de 1.

**b.** La tâche 5 dépend à la fois de la tâche 1 et de la tâche 3 et, par conséquent, elle est affectée à un ordre planifié de 2.

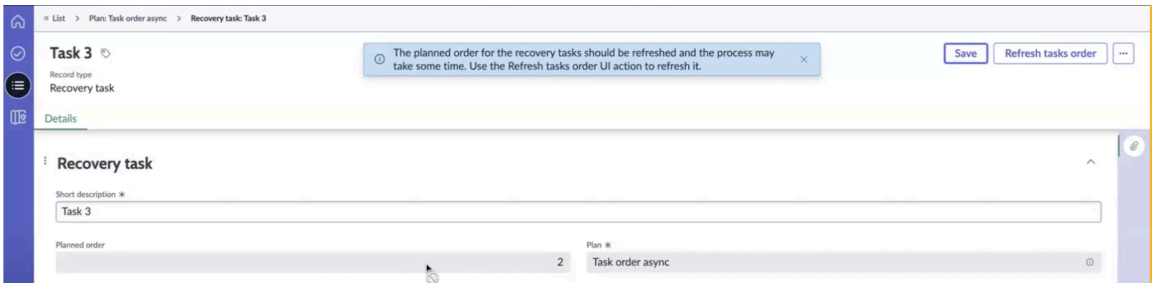
**c.** La tâche 6 dépend de la tâche 4, qui a un ordre planifié de 3. L'ordre planifié pour la tâche 6 est alors fixé à 4.

Les tâches peuvent être effectuées simultanément, ce qui permet à plusieurs utilisateurs de collaborer simultanément sur le même plan. Lorsqu'une dépendance est mise à jour pour une tâche et que la tâche est enregistrée, l'ordre planifié pour les tâches est recalculé en fonction de la dépendance supprimée.

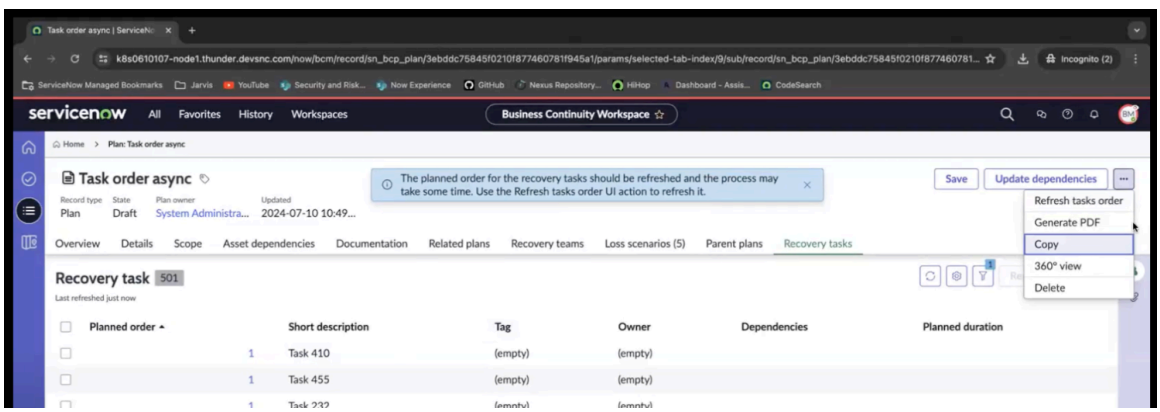
Si vous avez plus de 500 tâches de récupération et que les dépendances sont mises à jour, l'ordre planifié de ces tâches de récupération n'est pas mis à jour instantanément. Au lieu de cela, un message d'information s'affiche, suggérant que l'ordre planifié des tâches de récupération soit mis à jour à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Actualiser l'ordre des tâches** .

Traduction automatique

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



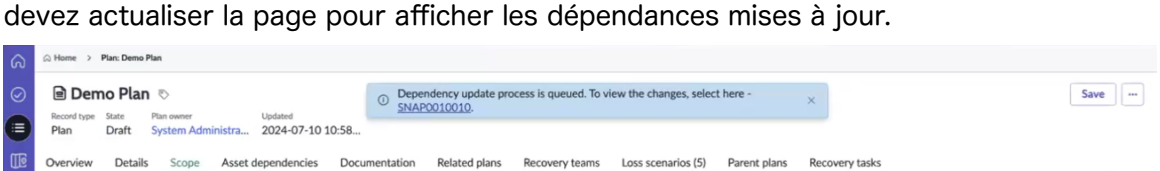

L'option permettant d'actualiser l'ordre des tâches est également accessible à partir du menu de l'enregistrement du plan, comme illustré dans l'exemple.



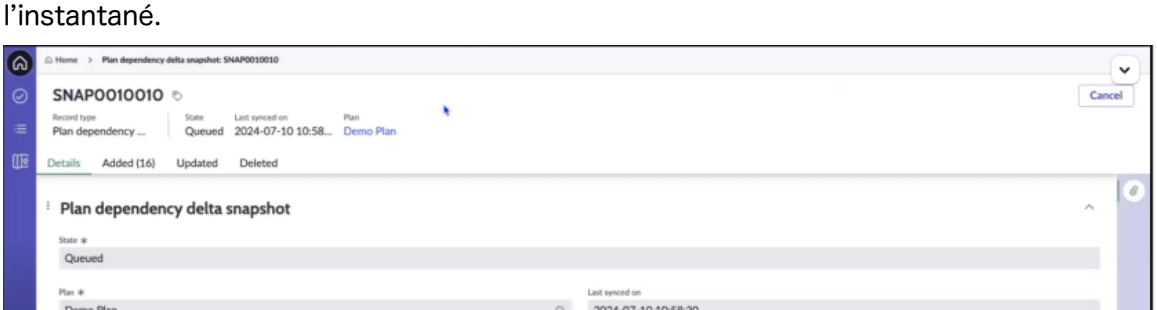

Lorsque vous devez réorganiser les tâches de récupération dans un plan, les utilisateurs sont informés par un message que le processus de réorganisation peut prendre un certain temps. Ils peuvent utiliser l'action d'interface utilisateur **Actualiser l'ordre des tâches** pour mettre à jour l'ordre.

4. Dans l'onglet **Champ d'application** , ajoutez un champ d'application primaire et ses actifs connexes.

Vous pouvez mettre à jour les dépendances en sélectionnant le bouton **Mettre à jour les dépendances** , qui extrait maintenant à la fois les ressources associées et leurs relations. Un message s'affiche indiquant que les dépendances sont en cours de mise à jour et vous devez actualiser la page pour afficher les dépendances mises à jour.




Vous pouvez afficher les mises à jour de dépendance dans l'enregistrement de l'instantané.




La colonne Élément parent de l'onglet **Ajouté** affiche l'élément parent du nouvel actif. Tous les éléments qui dépendent de l'élément parent sont affichés dans la colonne Élément, comme illustré dans l'exemple. La colonne Source indique si la source provient

Traduction automatique

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

d’une dépendance manuelle CMDBou en aval dans BIA. Il est utilisé pour BIA en aval. La sélection du lien d’enregistrement BIA vous montre que les dépendances sont dérivées de cet enregistrement BIA.

5. Pour ajouter un contributeur de la liste à l’enregistrement du plan de continuité d’activité, lancez le panneau **Contributeurs** en sélectionnant l’icône **Contributeurs** dans la barre latérale.

   Les contributeurs BCP disposant du rôle sn_bcp.plan_contributor disposent d’un accès en lecture, écriture et suppression au plan de continuité d’activité. Si vous avez le rôle de gestionnaire BCP, de responsable BCM ou de contributeur au plan, vous pouvez ajouter ou supprimer les cotisants.

   Les contributeurs BCP peuvent modifier la liste des contributeurs et modifier le BCP.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le plan est enregistré à l’état **Brouillon** et s’affiche dans la vue de liste des enregistrements de planification.
7. Sélectionnez le bouton **Vue à 360°** pour actualiser l’ordre planifié pour la tâche de récupération.
8. Cliquez sur le bouton **Générer le PDF** pour générer le BIA au format PDF.
9. Pour créer une copie de la BIA, cliquez sur le bouton **Copier** .
10. Sélectionnez le bouton **Vue à 360°** pour générer les relations à 360º du plan.
11. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer le plan.

### Formulaire Créer un nouveau plan

Utilisez le formulaire Créer un nouveau plan pour Espace de travail de UIB BCM ajouter les détails du plan de continuité d’activité (PCA).

## Formulaire Créer un nouveau plan

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire Créer un nouveau plan

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Vue d'ensemble | |
| État | Composant d’exécution pas à pas qui affiche les états du plan de continuité d’activité. |
| Onglet Détails | |
| Nom | Nom du plan de continuité d’activité. Vous pouvez décrire le BCP en 255 caractères d’une longueur de 255 caractères. |
| Modèle | Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer le BCP. |

Traduction automatique

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

**Formulaire Créer un nouveau plan (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | Le modèle BIA contient les éléments principaux (applications, processus business et emplacements), les catégories d'impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d'évaluation. |
| Type | Type de plan de continuité d'activité. Options disponibles :<br>• Plan de continuité<br>• Plan de reprise<br>• Plan de réponse aux crises |
| Unité business | Unité business pour laquelle le plan de continuité d'activité est créé. Options disponibles :<br>• Finances<br>• RH<br>• Informatique<br>• Légal<br>• Marketing<br>• Ventes |
| Département | Département rattaché à l'unité business. Vous pouvez sélectionner le département en fonction de l'unité business sélectionnée. |
| Propriétaire du plan | Propriétaire du plan de continuité d'activité. |
| Date d'expiration | Champ en lecture seule. Date d'expiration du plan. |
| Piste BCM | Responsable BCM du plan de continuité d'activité. |
| Description | Description du plan de continuité d'activité. |
| Icônes affichées dans la barre latérale de l'enregistrement | |
| Contributeurs | Icône pour renseigner le panneau latéral de l'enregistrement. Vous pouvez ajouter des contributeurs au plan de continuité d'activité à partir du panneau. |
| Pièce jointe | Panneau auquel est joint le PDF du plan de continuité d'activité. |
| Modèle | Panneau permettant de renseigner le modèle du plan de continuité d'activité. Vous pouvez afficher tous les modèles ou les modèles personnalisés dans ce panneau. |

### Planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans

Vous pouvez planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans en fonction des données sources et des relations dans le CMDB. Vous pouvez recevoir une notification par e-mail contenant les détails des mises à jour de dépendance de plan à partir de l'application BCM . Les dépendances sont extraites de différentes sources, telles que la dépendance en amont de BIA, les dépendances en aval de BIA et CMDB.

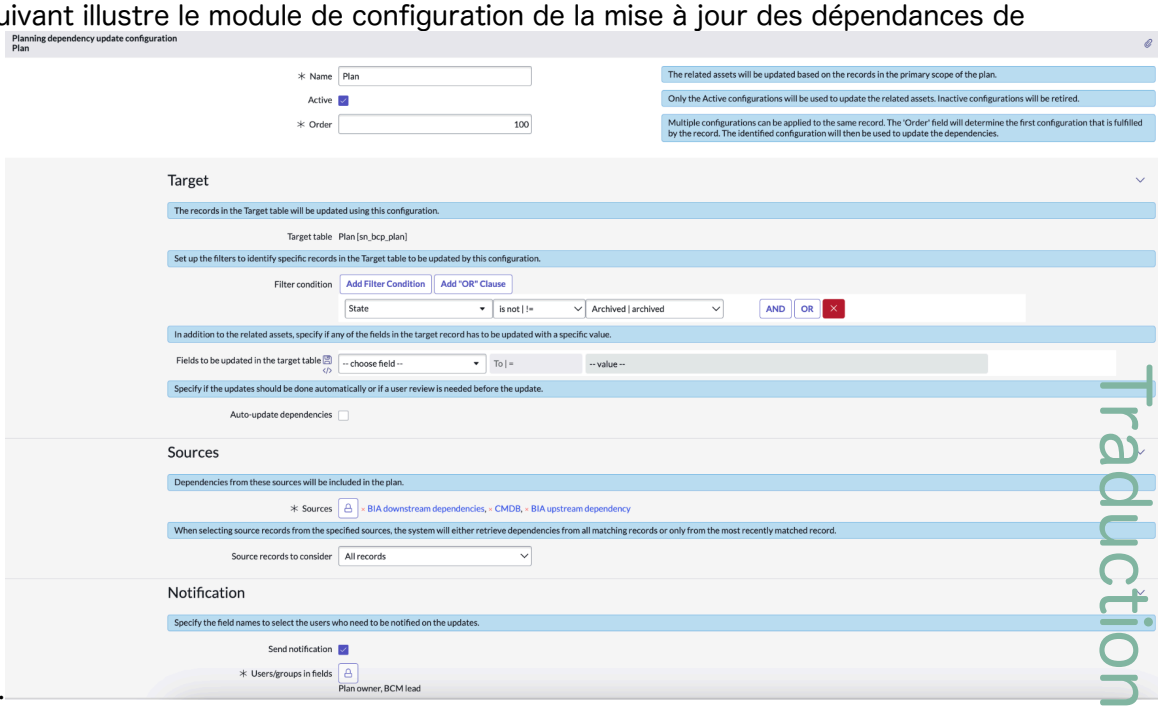
Traduction automatique

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

## Planification d'une mise à jour automatique des actifs connexes

Les BCM administrateurs peuvent planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans du module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, en fonction des données sources et des relations dans le CMDB.

L'exemple suivant illustre le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.




Lorsque les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** , l'application BCM planifie une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans. De même, lorsque l'option **Envoyer une notification** est sélectionnée, l'application BCM envoie des e-mails automatisés aux titulaires du plan au sujet des mises à jour de dépendance.

Les dépendances de planification sont extraites de différentes sources, telles que la dépendance BIA en amont, les dépendances BIA en aval, et CMDB.

**Remarque :**
Dans les plans, les dépendances sont extraites pour tous les actifs du champ d'application primaire.

La configuration du module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification est une activité ponctuelle. Une fois les sources configurées dans le module de configuration des mises à jour des dépendances de planification, les mises à jour sont synchronisées dans le plan.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration des mises à jour des dépendances de planification, reportez-vous à la section Configuration des mises à jour des dépendances de planification.

## En utilisant les dépendances mises à jour avec la Xanadu version

À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez utiliser les dépendances mises à jour du dernier enregistrement BIA pour effectuer une évaluation des dépendances sur un actif. Les informations provenant des colonnes intitulées BIA d'élément connexe, Objectif de temps de reprise (RTO) de l'élément connexe, Objectif de point de reprise (RPO) de l'élément connexe et Niveau de récupération de l'élément connexe sont utilisées pour déterminer le délai de récupération requis et les besoins de sauvegarde des données, qui

Traduction automatique

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

sont ensuite affichés dans les colonnes Délai de récupération requis et Sauvegarde des données requise de l'enregistrement BIA.

Pour plus d'informations sur l'option Enregistrements BIA source dans les modules de configuration des dépendances, reportez-vous à la section Configurer l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

**Remarque :**
La condition de filtre de la définition d'élément permet d'ajouter des éléments de configuration (CI) spécifiques via la fenêtre contextuelle. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** prend également en compte le filtre de la définition d'élément et récupère les CI associés de l'élément de configuration répertorié dans le champ **S'applique à** de la BIA. Ces relations sont extraites de la table Relations CI.

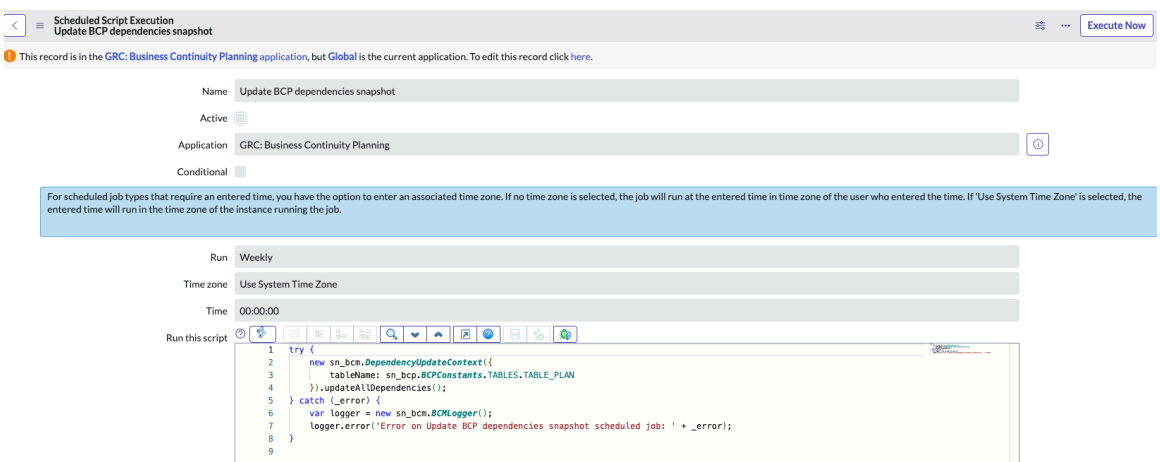
## Rôles associés à la mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans

Les utilisateurs dotés des rôles suivants mettent généralement à jour les actifs connexes dans les plans :

- Les BCM gestionnaires de programme, BCM les planificateurs et BCM les gestionnaires peuvent mettre à jour les actifs connexes dans les plans.
- BCM Les administrateurs peuvent configurer le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

## Utilisation de la tâche planifiée pour mettre à jour automatiquement les dépendances

La *`Update BCP dependencies snapshot`* tâche planifiée est expédiée dans le cadre du système de base. Il s'exécute à intervalles réguliers et extrait les actifs connexes mis à jour dans les plans. La tâche planifiée est illustrée dans l'exemple suivant.

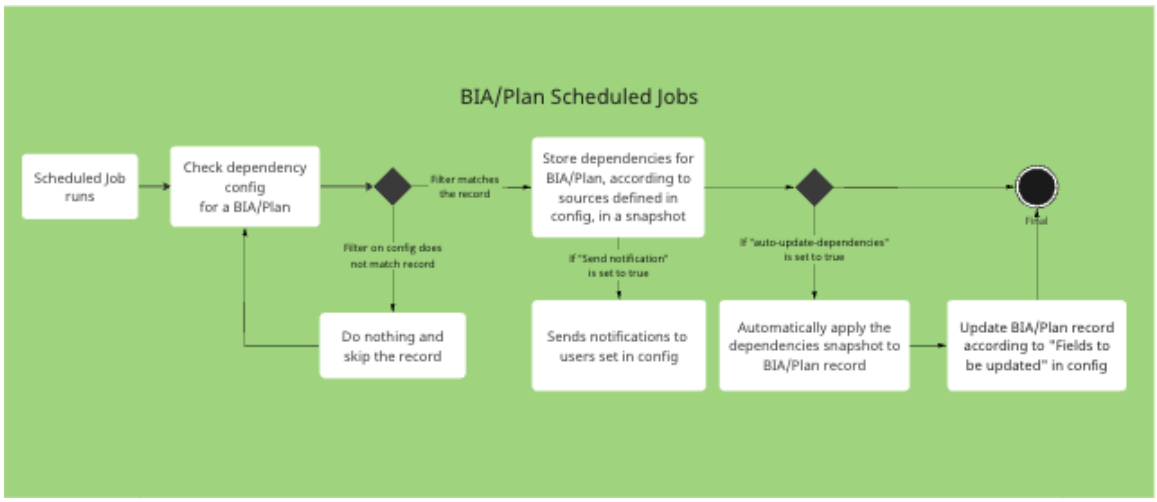



La tâche planifiée n'est pas marquée comme étant active par défaut. Pour exécuter la tâche planifiée à intervalles réguliers, les administrateurs système peuvent sélectionner l'option **Actif** , puis **Exécuter maintenant** pour configurer un calendrier. La tâche planifiée s'exécute ensuite à intervalles réguliers, analyse les enregistrements de plan à la recherche de changements et récupère les actifs associés mis à jour pour les enregistrements de planification. Il crée un enregistrement d'instantané pour chaque mise à jour d'enregistrement de planification.

La tâche planifiée traite un workflow pour vérifier les changements dans les relations et enregistrer automatiquement les mises à jour de dépendances, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




1. La tâche planifiée s'exécute chaque semaine, vérifie la configuration des actifs connexes pour chaque enregistrement de planification et extrait les actifs connexes à partir des sources définies dans l'onglet **Sources** du module de configuration des mises à jour des dépendances de planification.
2. La tâche planifiée fait référence à la condition de filtre définie dans la configuration (module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification). Si la condition correspond à l'enregistrement de planification, la tâche planifiée extrait et stocke les actifs connexes du plan dans l'enregistrement d'instantané, en fonction des sources définies dans la configuration. Si la condition de filtre ne correspond pas à l'enregistrement de planification, l'application ignore l'enregistrement.
3. Lorsque l'option **Envoyer une notification** est définie sur **Vrai** dans le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification, les utilisateurs de l'ensemble d'enregistrements de planification dans la configuration sont informés des actifs associés mis à jour via la tâche planifiée.
4. Lorsque l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** est définie sur **Vrai** dans le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification, la tâche planifiée applique automatiquement l'instantané de dépendance de plan à l'enregistrement de planification.
5. En tant qu'étape finale, le travail planifié met à jour l'enregistrement de planification en fonction des champs à mettre à jour dans la configuration.

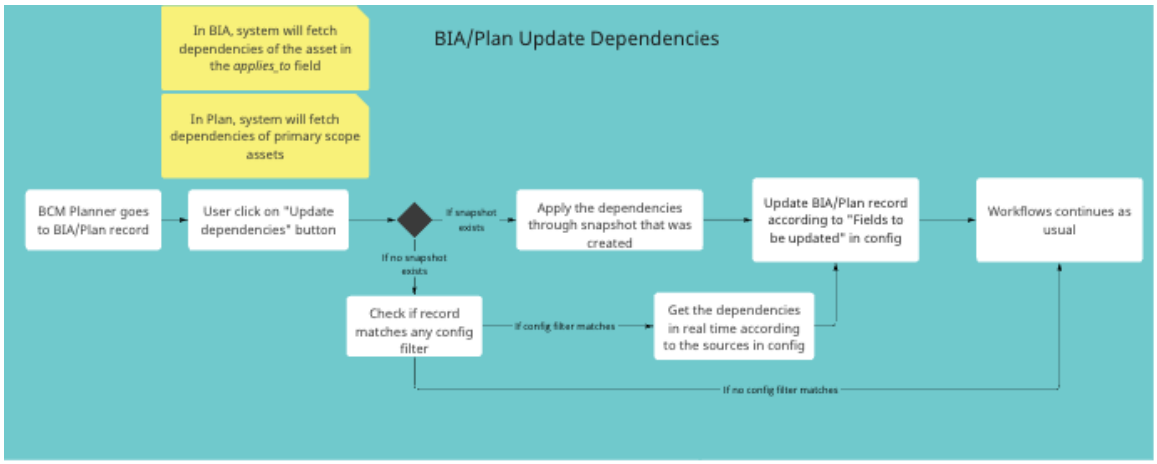
## Mise à jour manuelle des dépendances

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , vous pouvez mettre à jour les dépendances du plan instantanément à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . De cette façon, vous pouvez mettre à jour les dépendances manuellement avant que la tâche planifiée ne s'exécute selon le calendrier hebdomadaire. Les dépendances sont ensuite mises à jour dans les sources et un enregistrement d'instantané de la mise à jour de l'enregistrement de planification est créé.

Consultez le workflow suivant pour utiliser l'action **d'interface utilisateur Mettre à jour les dépendances** et mettre à jour manuellement les dépendances de planification :

Traduction automatique

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




1. Le BCM planificateur accède à l'enregistrement de planification. L'application récupère les dépendances des actifs du champ d'application primaire définis dans le plan.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** .
3. Si l'enregistrement d'instantané existe pour la mise à jour, le BCM planificateur applique les dépendances de planification via l'instantané et met à jour le plan en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow du plan se poursuit ensuite pour les étapes suivantes, telles que la demande d'examen et d'approbation.

   Si l'enregistrement d'instantané n'existe pas pour la mise à jour, le BCM planificateur vérifie si l'enregistrement de planification correspond à un filtre de configuration :
   - Si l'enregistrement de planification correspond à un filtre de configuration, l'application obtient les dépendances en temps réel en fonction des sources de la configuration. Ensuite, le BCM planificateur met à jour l'enregistrement de planification en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow du plan se poursuit ensuite pour les étapes suivantes.
   - Si l'enregistrement de planification ne correspond pas au filtre de configuration, le workflow du plan passe alors aux étapes suivantes.

Pour plus d'informations sur la mise à jour manuelle des dépendances de planification, reportez-vous à la section Mettre à jour manuellement les dépendances de planification.

**Remarque :**

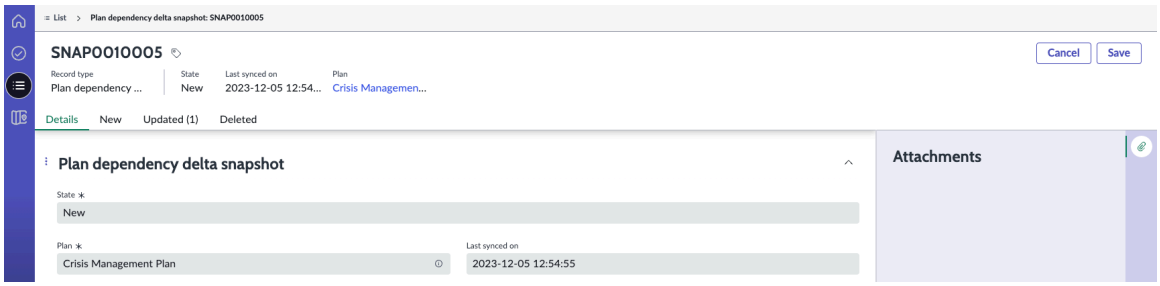
**Remarque :**
Le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification permet d'utiliser la tâche planifiée et de mettre à jour manuellement les dépendances de planification (à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** ).

## Enregistrement d'instantané du plan

Lorsque la tâche planifiée s'exécute à intervalles définis, elle crée un enregistrement d'instantané de chaque mise à jour de plan dans l'application. L'enregistrement d'instantané contient le delta des changements dans la configuration, tels que les actifs nouveaux, mis à jour et supprimés pour le plan. Les enregistrements d'instantanés sont répertoriés dans le module Mises à jour en attente de la vue de liste Planification du Espace de travail Continuité d'activité. Un enregistrement d'instantané est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Lorsqu'un enregistrement d'instantané est créé, l'application affiche un message d'interface utilisateur pour informer les utilisateurs des mises à jour des dépendances de planification. L'application BCM stocke un instantané actif pour un plan à la fois. Les instantanés dont l'état est **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour depuis six mois sont automatiquement supprimés de l'application.

Si l'enregistrement de planification ne comporte aucune modification dans les dépendances, un enregistrement d'instantané n'est pas créé pour cet enregistrement.

## Cadre de travail des relations entre données

Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité, vous devez mettre à jour les actifs connexes dans les plans. À partir de la Xanadu mise en production, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent pour extraire les actifs connexes dans les plans. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

### Mettre à jour manuellement les dépendances de planification

Mettez à jour manuellement les dépendances de plan à partir de l'instantané si la tâche planifiée n'est pas activée dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification. Vous pouvez mettre à jour les dépendances d'un plan actif.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Ouvrez un BCP à l'état **Brouillon** et accédez à l'onglet **Champ d'application** .

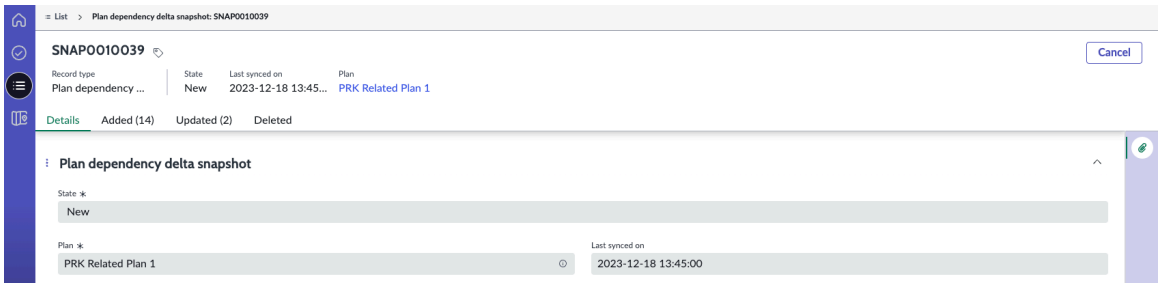
   Si les dépendances ont été mises à jour dans les sources, la tâche planifiée récupère les dépendances. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'instantané pour afficher les mises à jour.

3. Pour afficher l'enregistrement d'instantané, sélectionnez le module **Mises à jour en attente** dans la vue de liste **Planification** , puis sélectionnez un enregistrement d'instantané.

   L'instantané de différentiel de dépendance du plan s'affiche.

Traduction automatique

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




L'application BCM stocke un instantané actif pour le BCP à la fois. Les instantanés dont l'état est **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour au cours des six derniers mois sont automatiquement supprimés de l'application.

4. Pour mettre à jour les dépendances manuellement, accédez au plan et sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.
   Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour.
5. Pour enregistrer les changements apportés au plan, sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétaires du plan et le responsable BCM peuvent mettre à jour les dépendances de planification en enregistrant les changements apportés au plan.

## Ajouter un actif et un périmètre au plan de continuité d'activité

Ajoutez un actif et le champ d'application au plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite afficher les éléments principaux dans Espace de travail de UIB BCM.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez sélectionner un actif principal et suivre ses actifs connexes dans le plan. Vous pouvez également désigner le même actif comme actif principal ou comme actif connexe dans le plan, comme indiqué dans la colonne Types de l'enregistrement du plan. Pour ajouter les actifs connexes dans l'onglet **Dépendances de l'actif** , sélectionnez le bouton **Mettre à jour les dépendances** dans le plan. La source de la relation s'affiche dans la colonne Source primaire, qui inclut des sources telles que Base de données de gestion des configurations (CMDB), Manuel, BIA en amont ou BIA en aval.

Vous pouvez consulter la colonne Types dans l'onglet **Champ d'application** pour connaître la classification d'un actif. Un actif peut être classé comme un type de champ d'application primaire, un type d'actif connexe ou les deux. Pour comprendre la source de la relation des actifs associés, tels qu'une BIA en amont ou un actif CMDB d'où provient la dépendance, reportez-vous à la colonne Source de la relation dans les enregistrements Actif de plan et Instantané. La colonne Source de la relation de l'onglet **Dépendances d'actif** affiche l'enregistrement réel responsable de l'extraction de cette relation. Si deux analyses d'impact sur l'entreprise (BIA) ont les mêmes dépendances d'actif, la BIA la plus récente est reconnue comme la source de relation et elle est affichée dans la colonne Types du plan.

Vous pouvez utiliser la vue hiérarchique dans le formulaire de plan pour afficher la relation parent-enfant des actifs. Vous pouvez activer/désactiver la vue pour afficher la vue de liste ou la vue hiérarchique. Lorsque les dépendances sont mises à jour, les valeurs des colonnes suivantes des onglets **Scope (Dépendances d'étendue** ) et **Asset (Dépendances d'actif** ) sont mises à jour et codées par couleur pour référence, comme indiqué dans les exemples :

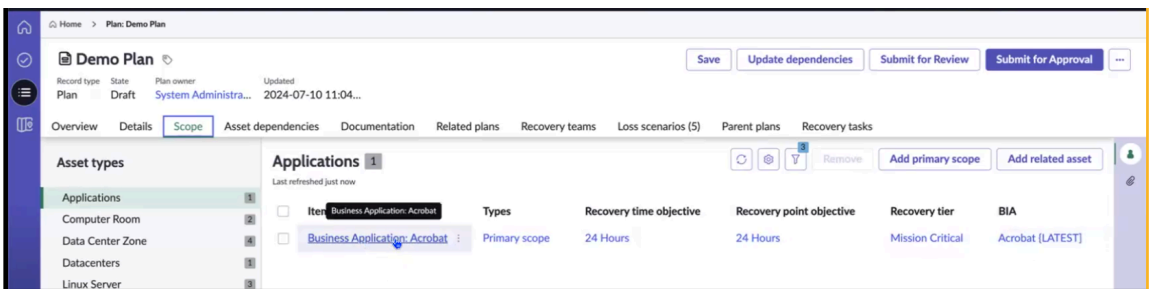
- BIA
- Objectif de temps de reprise (RTO)

Traduction automatique

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

- Objectif de point de reprise (RPO)
- Niveau de reprise (RT)

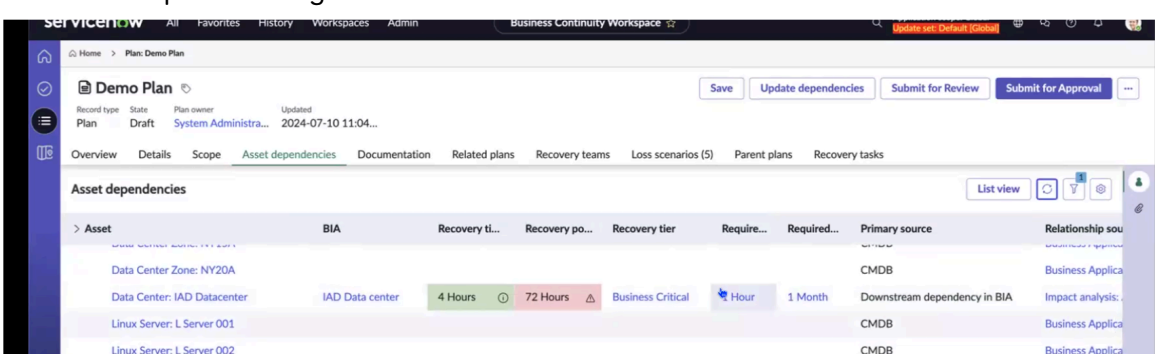
Vous pouvez utiliser les dépendances mises à jour de l'enregistrement BIA le plus récent pour effectuer une évaluation des dépendances sur un actif. L'utilisation de ces dépendances mises à jour vous permet d'effectuer une analyse d'impact sur l'entreprise avec précision. En outre, il aide à déterminer les délais de récupération essentiels et les besoins de sauvegarde des données pour les actifs, qui sont ensuite affichés dans les colonnes Délai de récupération requis et Sauvegarde des données requise de l'enregistrement BIA.




La vue hiérarchique est utilisée pour évaluer les valeurs BIA, Objectif de temps de reprise (RTO), Objectif de point de reprise (RPO) et Niveau de reprise (RT) entre les actifs principaux et connexes d'un plan. Le code couleur aide les planificateurs de Business Continuity Management (BCM) à comparer ces mesures :

- Les lignes dans lesquelles la valeur RTO ou RPO de l'actif primaire est inférieure à celle de l'actif connexe sont marquées en rouge.
- Les lignes dans lesquelles la valeur RTO ou RPO de l'actif primaire dépasse celle de l'actif connexe sont marquées en vert.
- Les lignes dans lesquelles les valeurs RTO ou RPO de l'actif primaire et de l'actif connexe sont identiques sont marquées en jaune.
- Les lignes dans lesquelles les valeurs RTO ou RPO des actifs primaires sont manquantes ne sont pas colorées.

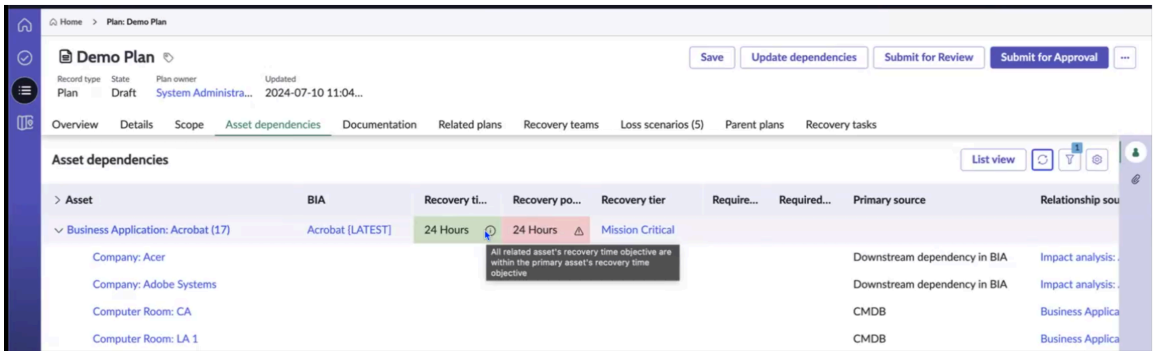
Par exemple, si la valeur RTO de l'actif primaire dépasse celle de l'actif associé, elle est marquée en vert. Si la valeur RTO de l'actif primaire est inférieure à celle de l'actif associé, elle est marquée en rouge.




Lorsque vous passez la souris sur l'icône d'informations dans la colonne, les données de comparaison de l'actif primaire et de l'actif connexe s'affichent, comme illustré dans l'exemple.

Traduction automatique

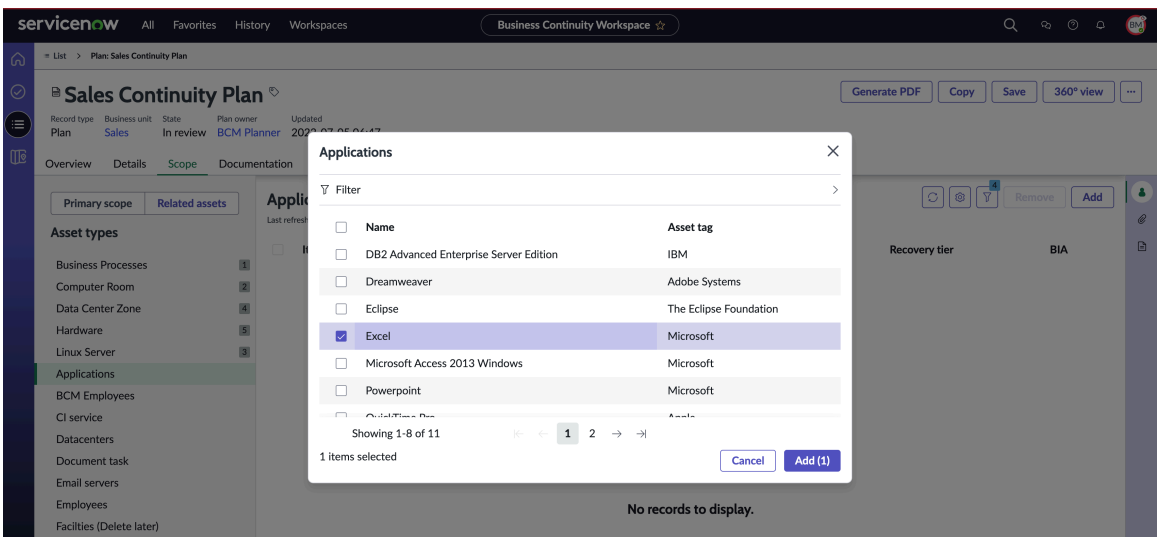
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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




## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Périmètre** et ajoutez un périmètre primaire pour le plan de continuité d'activité. Si le plan est créé à partir d'un modèle de plan, vous pouvez afficher les éléments principaux définis dans le modèle de plan.
4. Sélectionnez l'onglet **Dépendances d'actif** .

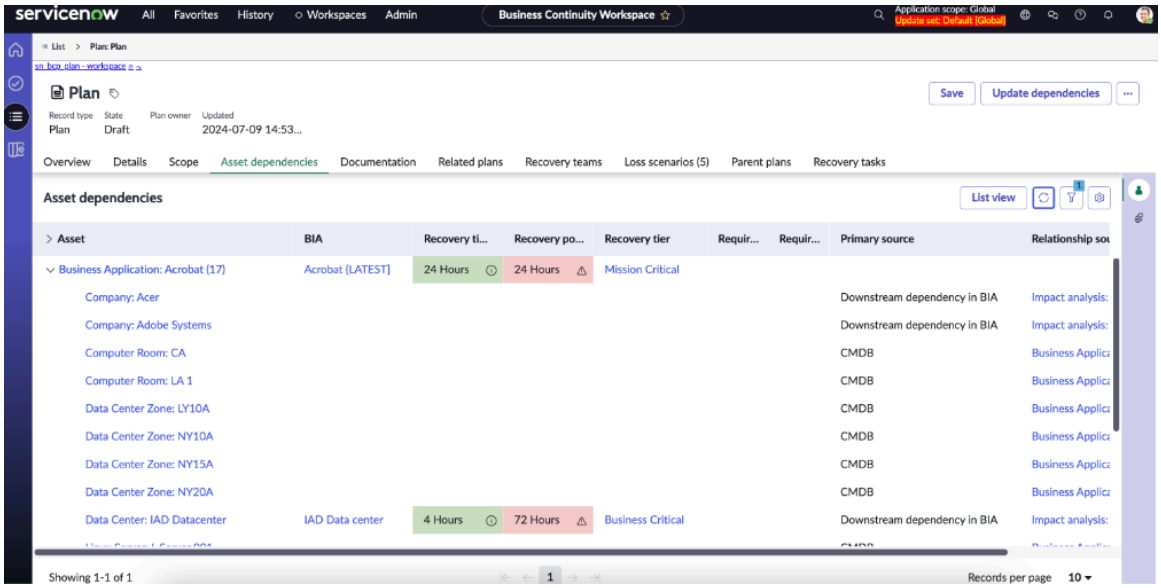
   Les dépendances d'actif affichent les relations des actifs et permettent aux utilisateurs d'évaluer le risque ou les écarts lorsque les actifs sont opérationnellement inactifs. L'exemple suivant montre comment ajouter un type d'actif au plan de continuité d'activité.




   L'exemple suivant présente un exemple de plan avec différents types d'actifs.

Traduction automatique

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




5. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Créer une section de documentation

Créer une section de documentation dans le plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite documenter les capacités de reprise de votre plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actions d'interface utilisateur suivantes sont disponibles pour les sections de documentation :

- **Mettre à jour** : met à jour une section de documentation existante.
- **Supprimer** : supprime une section de documentation existante.
- **Réinitialiser au modèle** : réinitialise une section de documentation existante en fonction du modèle Sections de documentation. Vous pouvez afficher les modèles disponibles en accédant aux **sections de documentation** de la **continuité d'activité** dans le navigateur d'application. Pour une section de documentation existante, les actions **Mettre à jour**, **Supprimer** et **Réinitialiser en modèle** sont disponibles. Pour une nouvelle section de documentation, l'action **Réinitialiser au modèle n'est** pas disponible.

> **Remarque :**
> Lorsque vous créez une section de documentation sous l'onglet **Documentation** sans utiliser le modèle de plan, l'action d'interface utilisateur **Réinitialiser au modèle n'est** pas disponible pour cette section de documentation.

### Procédure

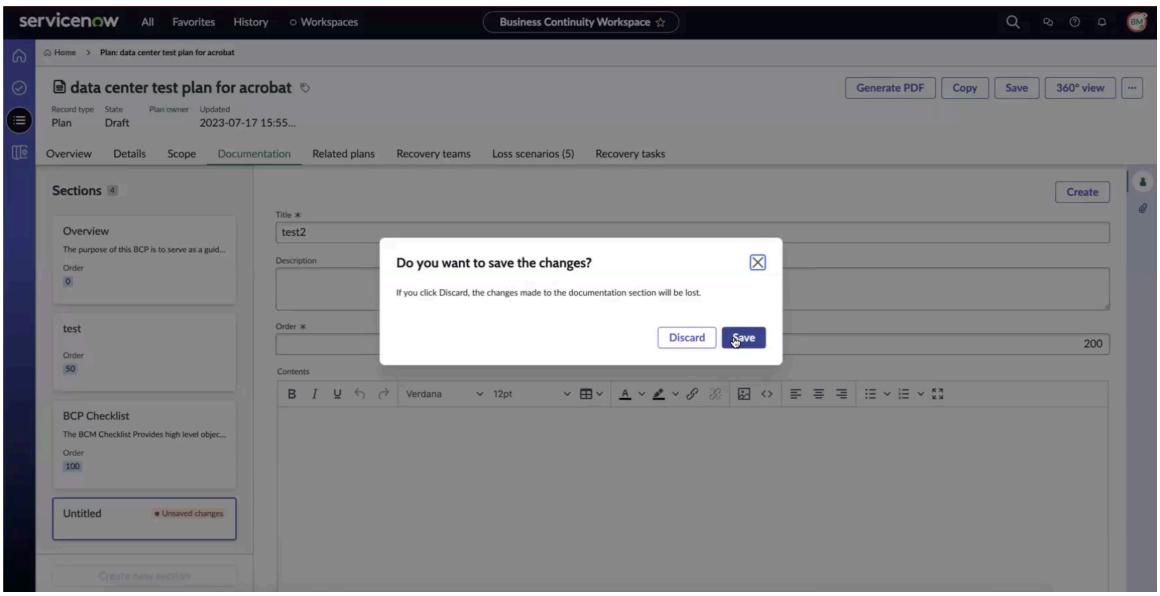
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Documentation** du plan.
4. Sélectionnez **Créer une nouvelle section**.

Traduction automatique

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

Vous pouvez ajouter une section de documentation dans le plan de continuité d'activité.

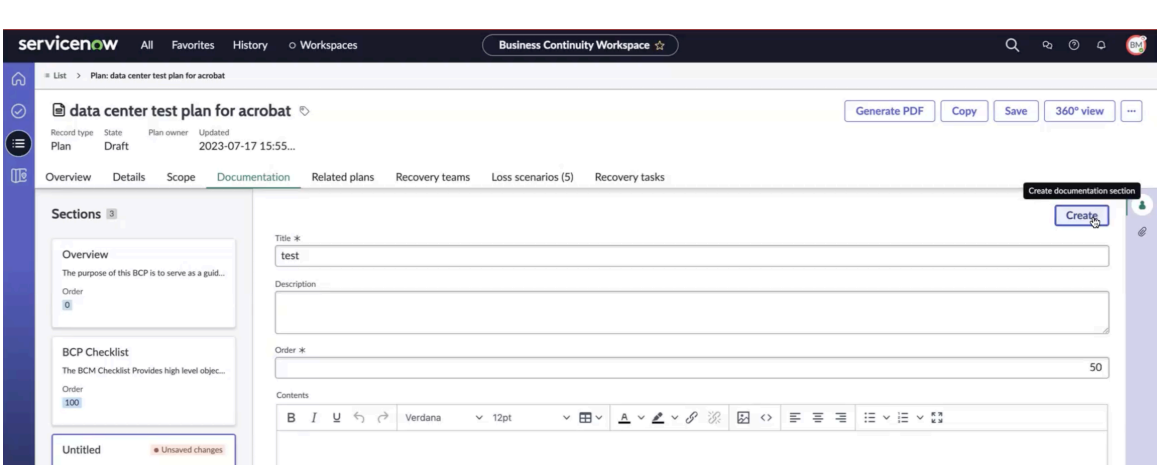
Si vous créez une section de documentation et que vous vous éloignez sans enregistrer les modifications, la section de documentation est marquée comme **Sans titre** avec la balise **Modifications non enregistrées** , comme illustré dans l'exemple suivant. Le message suivant s'affiche à l'écran : Voulez-vous enregistrer les modifications ?




Si vous sélectionnez **Enregistrer**, la section de documentation est enregistrée dans le plan. Si vous sélectionnez **Ignorer**, les modifications apportées à la section de documentation ne sont pas enregistrées.

5. Pour créer une section de documentation, sélectionnez **Créer**.

L'exemple suivant montre les sections de documentation Vue d'ensemble et Liste de vérification BCP d'un plan de continuité d'activité. La section de documentation Vue d'ensemble a une valeur d'ordre de 0. La section de documentation de la liste de vérification BCP a une valeur d'ordre de 100.

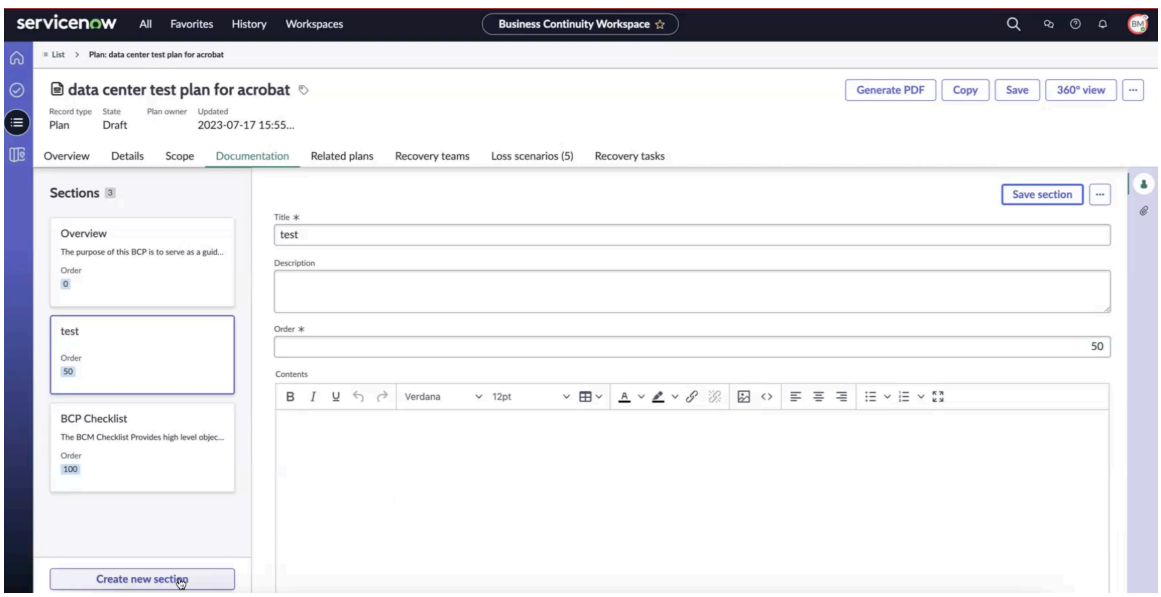



Pour créer une section de documentation qui s'affiche en tant que deuxième section dans le panneau Sections, affectez-lui une valeur d'ordre supérieure à 0 et inférieure à 100, par exemple 50.

Traduction automatique

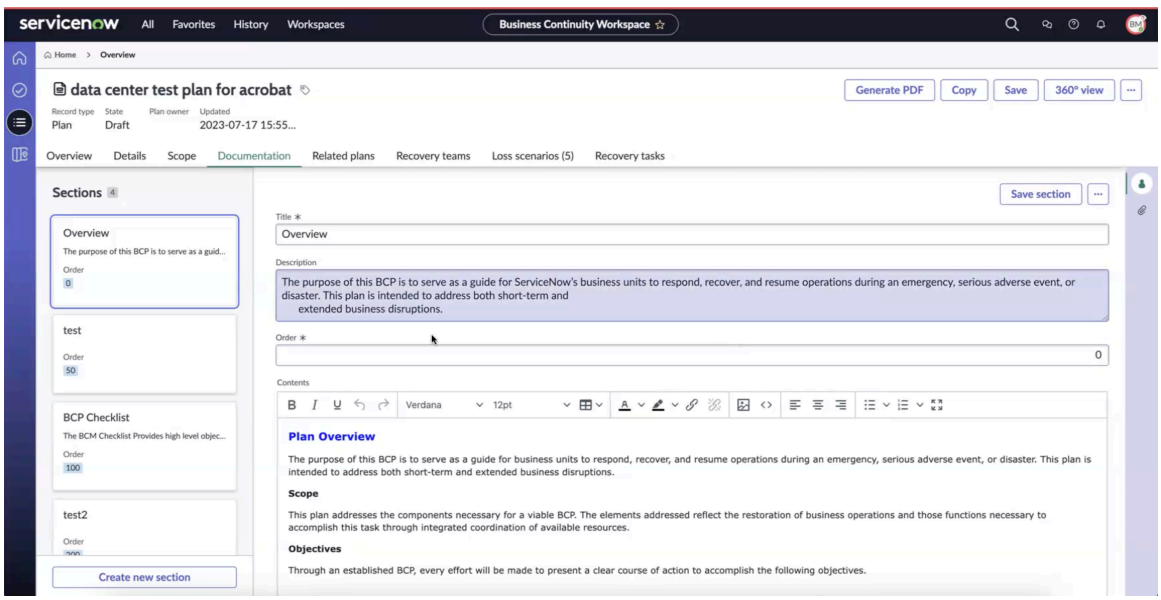
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La section de documentation avec une valeur d'ordre de 50 s'affiche en tant que deuxième section de documentation dans le panneau Sections de l'onglet **Documentation** .




6. Pour enregistrer la section de documentation dans le plan, sélectionnez **Enregistrer la section**.

La section de documentation est enregistrée dans le plan de continuité d'activité.




7. Pour supprimer une section de documentation dans le plan, sélectionnez **Supprimer**.
8. Pour réinitialiser une section de documentation selon son modèle, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (**...**), puis sélectionnez **Réinitialiser au modèle**.

### Ajouter le plan connexe et l'équipe de reprise

Ajoutez vos plans liés à la continuité d'activité et vos équipes de reprise à votre plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite afficher les détails dans Espace de travail de UIB BCM.

Traduction automatique

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

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

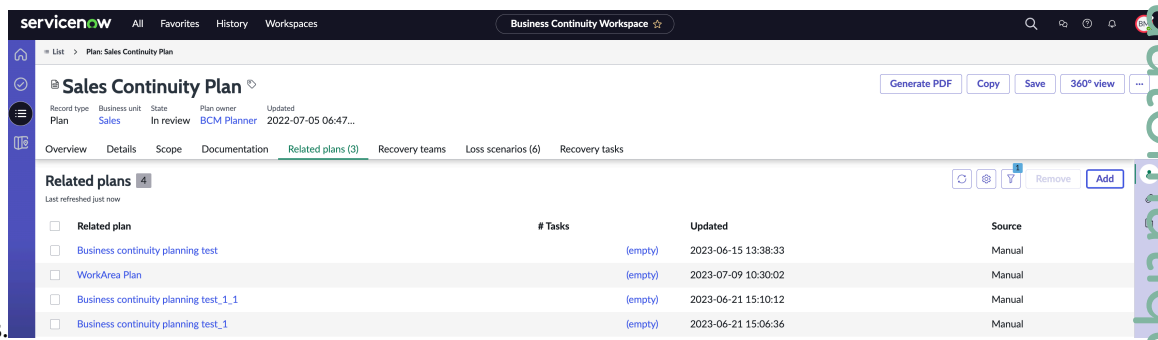
## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter les plans connexes répertoriés dans la Espace de travail vue. Lorsqu'un plan connexe est ajouté à un exercice ou à un événement, il est déclenché à partir d'une tâche si la tâche est étiquetée comme une dépendance.

Auparavant, l'ajout d'un plan connexe incluait automatiquement un lien vers l'enregistrement du plan dans sa liste d'enregistrements. Toutefois, avec l'introduction de la Xanadu mise en production, ce processus est passé à une relation à sens unique et l'enregistrement du plan connexe n'affiche plus le lien vers l'enregistrement du plan d'origine. Pour insérer manuellement le lien, vous pouvez accéder à l'onglet Plans connexes et ajouter le lien. Cette mise à jour offre la possibilité de désigner la relation du plan comme une relation parent-enfant ou une relation parent-frère.

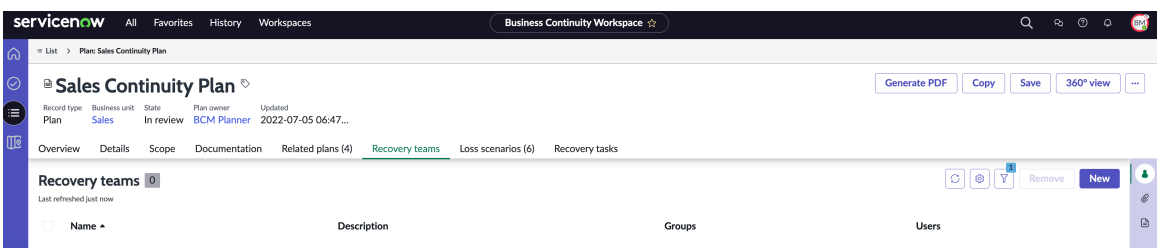
## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Plans connexes** , puis sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez ajouter un plan lié à la continuité d'activité comme indiqué dans les exemples suivants.



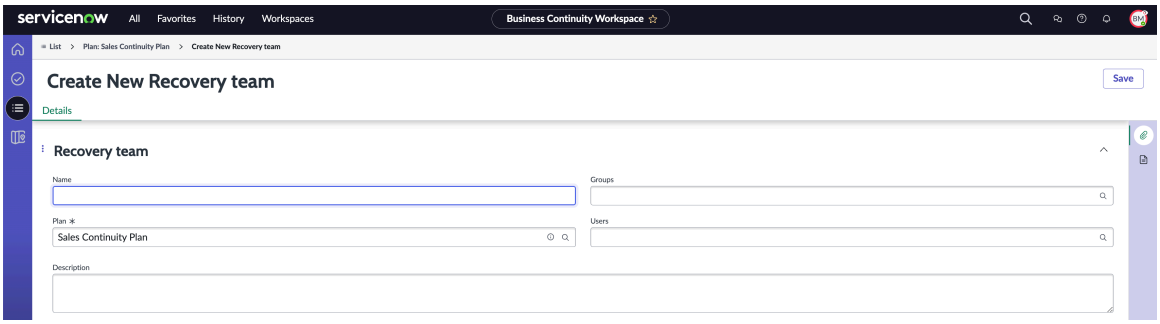

4. Sélectionnez l'onglet **Équipes de reprise** et sélectionnez **Nouveau**.

   Vous pouvez ajouter une équipe de reprise au plan, comme illustré dans les exemples suivants.




Traduction automatique

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




.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le plan connexe et l'équipe de reprise sont ajoutés au plan de continuité d'activité.

## Ajouter un scénario de perte

Ajoutez un scénario de perte et définissez les dépendances d'actifs connexes dans votre plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite afficher les détails des actifs, Espace de travail de UIB BCM puis planifier une stratégie de récupération pour un scénario de perte identifié.

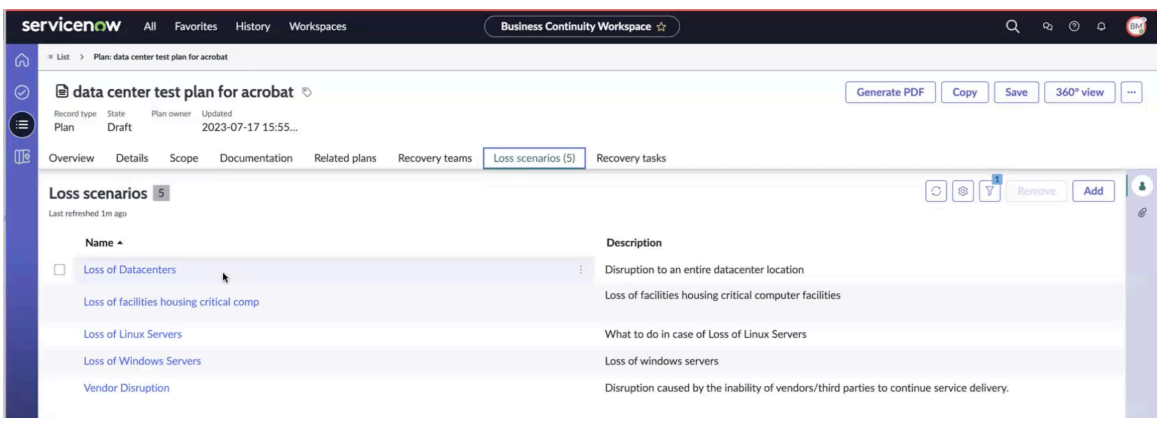
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Scénarios de perte,** puis cliquez sur **Ajouter**.

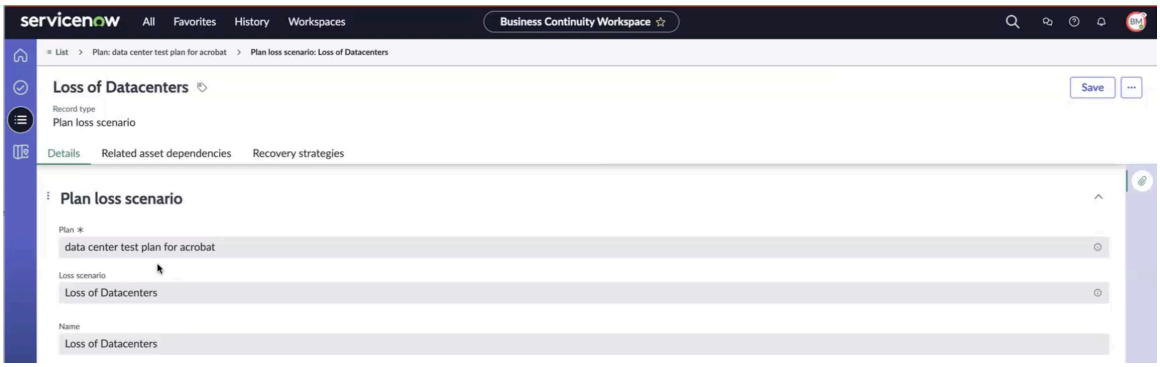
   Vous pouvez ajouter un scénario de perte au plan de continuité d'activité. Dans l'exemple suivant, vous pouvez sélectionner le scénario de perte de centres de données et l'ajouter au plan de continuité d'activité.



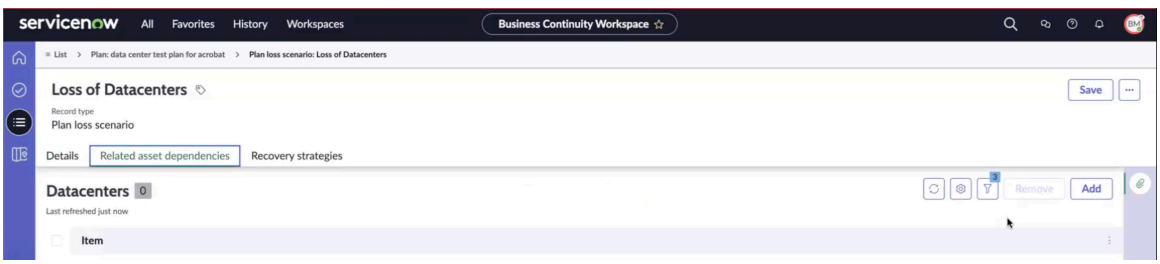

La perte de l'enregistrement de scénario s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

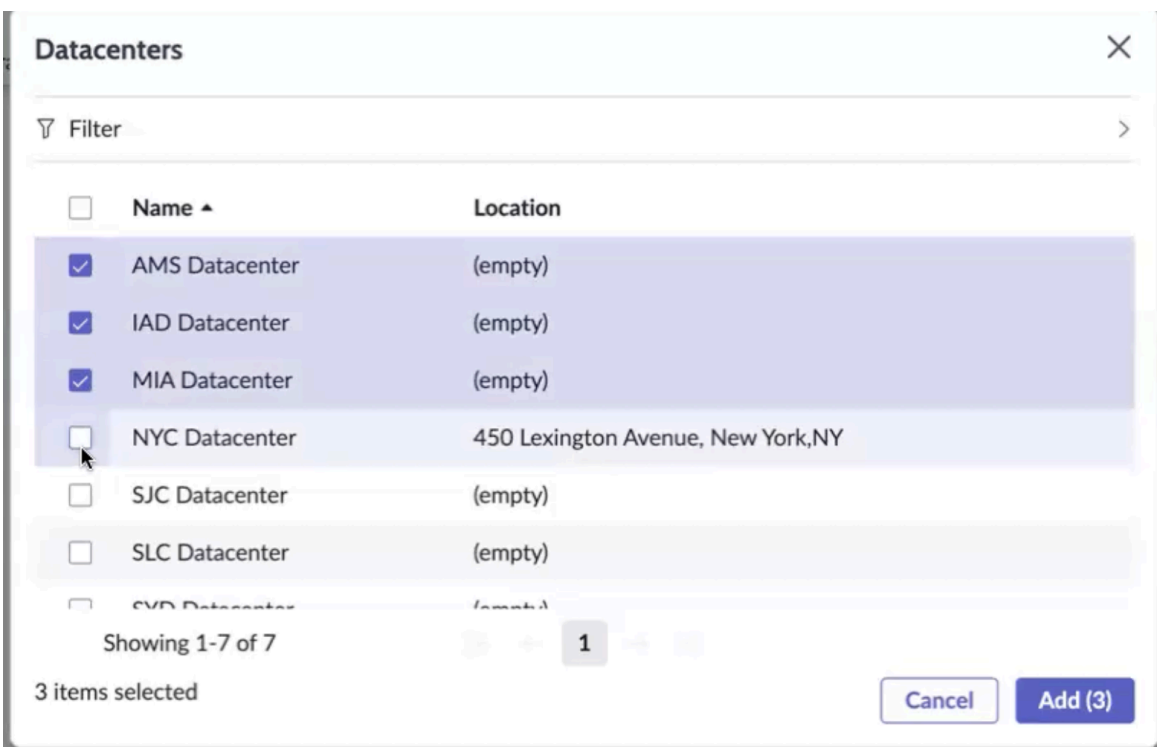



4. Accédez à l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** et sélectionnez **Ajouter**.
   Vous pouvez ajouter les dépendances d'actif connexes au scénario de perte, comme illustré dans l'exemple suivant.




5. Sélectionnez les dépendances dans la liste, puis cliquez sur **Ajouter**.

   Vous pouvez ajouter les dépendances au scénario de perte comme illustré dans l'exemple suivant.




6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les dépendances de l'actif connexe sont répertoriées dans l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** .

Traduction automatique

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

## Ajouter une stratégie de récupération pour les dépendances d'actif connexes

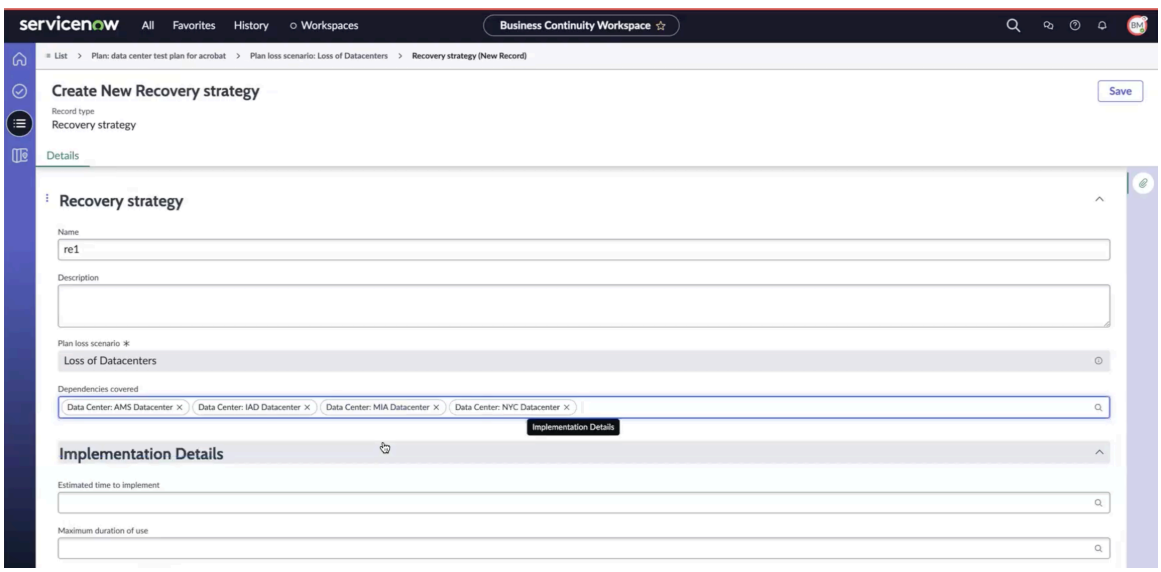
Ajoutez une stratégie de récupération pour les dépendances d'actif connexes et estimez le temps nécessaire à l'implémentation. Vous pouvez ensuite mettre les actifs en service rapidement dans un scénario de perte identifié.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Procédure

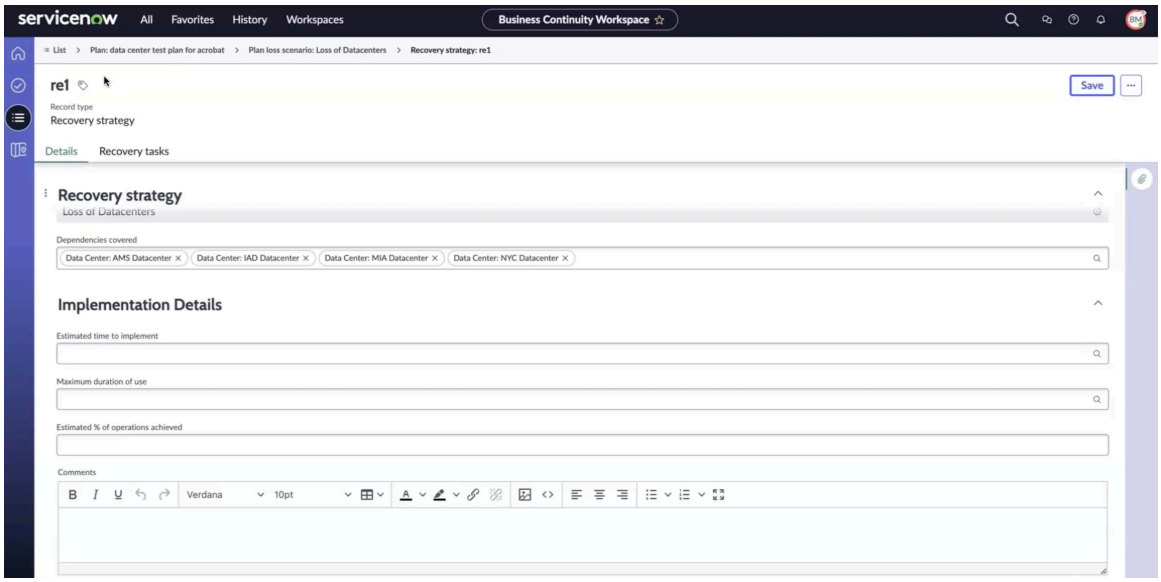
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez au scénario de perte dans l'enregistrement du plan.
3. Accédez à l'onglet **Stratégies de reprise** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une stratégie de reprise s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.




4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Créer un formulaire de stratégie de reprise.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez enregistrer la stratégie de récupération comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




L'onglet **Tâches de reprise** s'affiche dans le formulaire Stratégie de reprise

## Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs tâches de récupération dans le cadre de la stratégie de récupération à l'étape suivante.

### Créer un formulaire de stratégie de reprise

Utilisez le formulaire Créer une stratégie de reprise pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur la stratégie de récupération pour le scénario de perte identifié.

## Créer un formulaire de stratégie de reprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Créer un formulaire de stratégie de reprise

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Détails | |
| Nom | Nom de la stratégie de reprise pour le scénario de perte identifié dans le plan de continuité d'activité. |
| Description | Description du programme de rétablissement. |
| Scénario de perte du plan | Scénario de perte pour lequel le programme de rétablissement est prévu. |
| Dépendances | Dépendances associées aux actifs connexes. |
| Détails de l'implémentation | |
| Durée estimée de la mise en œuvre | Durée estimée de mise en œuvre du programme de rétablissement. |
| Durée d'utilisation maximale | Durée maximale d'utilisation de la stratégie de reprise. |
| % estimé des opérations effectuées | % estimé des opérations effectuées pour la stratégie de reprise. |

Traduction automatique

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

### Créer un formulaire de stratégie de reprise (suite)

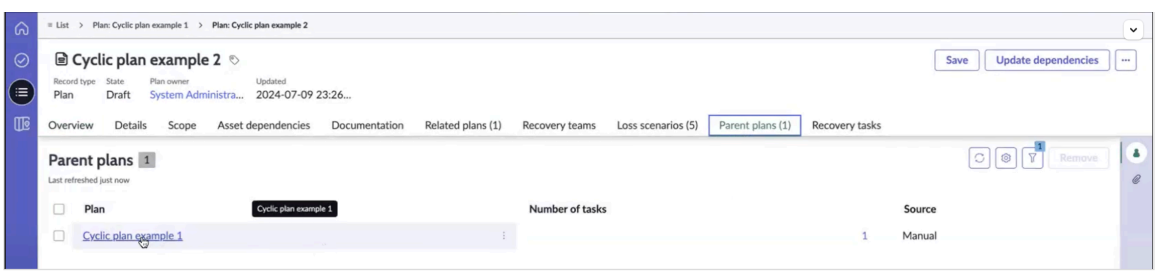
| Champ | Description |
|---|---|
| Commentaires | Commentaires relatifs au programme de rétablissement. L'administrateur ou le BCM planificateur peut mettre à jour les commentaires dans le plan. |

### Ajouter une tâche de récupération au plan

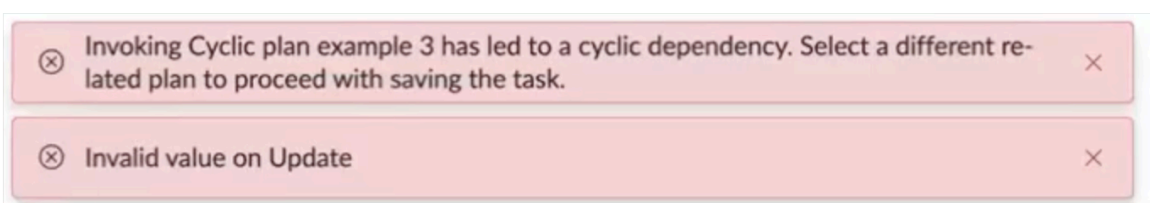
Ajoutez une tâche de reprise dans le cadre de la stratégie de reprise planifiée. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs tâches de récupération pour un scénario de perte, et ces tâches de récupération sont affichées dans le scénario de perte lui-même. Automatisez les tâches de récupération dans un plan pour une récupération d'urgence (DR) plus rapide.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

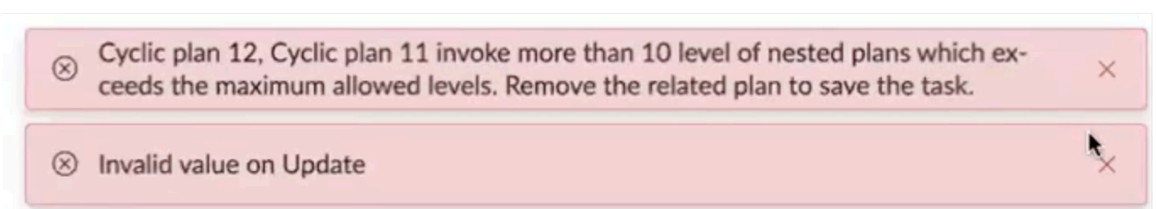
**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
À partir de la mise en production, les dépendances cycliques dans les Xanadu tâches de récupération peuvent être évitées pour empêcher l'invocation répétée du même plan à partir d'autres plans.




Par exemple, dans la tâche de récupération du plan cyclique, l'exemple 1 invoque l'exemple de plan cyclique 2, l'exemple de plan cyclique 2 invoque l'exemple de plan cyclique 3, puis à nouveau l'exemple de plan cyclique 3 invoque l'exemple de plan cyclique 1. Si vous tentez d'ajouter un pari lié Plan cyclique exemple 2 et Plan cyclique exemple 3, cela n'est pas autorisé. Un message d'erreur, similaire à celui affiché dans l'exemple, invite l'utilisateur à choisir un autre plan connexe pour éviter que de tels problèmes ne se produisent lors d'un événement.




De même, si des plans sont activés au-delà de 10 niveaux ou si des liens hiérarchiques impliquant plus de 10 niveaux de plans sont créés, le message d'erreur suivant s'affiche, suggérant la suppression du plan avant d'enregistrer l'enregistrement.




À partir de la version 6.1.x de l'application Business Continuity Management, l'intégration de l'automatisation des tâches de récupération dans le processus de planification de la

Traduction automatique

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

continuité d'activité est introduite. Cette automatisation vise à améliorer l'efficacité, à gagner du temps et à minimiser le risque d'erreurs humaines. Les utilisateurs qui disposent de l'accès nécessaire à la tâche de récupération peuvent la classer comme manuelle ou automatisée. Ces tâches sont généralement organisées de manière séquentielle avec des dépendances.

Pour automatiser une tâche de récupération, les administrateurs ou les développeurs d'applications créent un flux d'automatisation et l'associent à la tâche. Lorsque la tâche passe à l'état **Ouvert** (lorsque le plan est activé dans le cadre d'un exercice ou d'un événement réel), le flux automatisé est déclenché. Toutefois, il peut arriver que le flux automatisé échoue en raison d'erreurs système. Dans ce cas, l'utilisateur ayant accès à la tâche de récupération peut activer la tâche manuelle en tant que copie de sauvegarde et l'affecter à un délégataire de sauvegarde désigné. Le délégataire de sauvegarde reçoit un e-mail généré par le système pour terminer le flux de tâches. Les utilisateurs du plan ont la possibilité de pratiquer des exercices de plan de continuité d'activité et d'apporter des améliorations en fonction des résultats obtenus.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez au scénario de perte dans l'enregistrement du plan.
3. Accédez à l'onglet **Tâches de reprise** et sélectionnez **Nouveau**.

   Les tâches de reprise ajoutées au niveau du plan de continuité d'activité sont affichées dans l'onglet **Tâches de reprise d'activité** . Vous pouvez ajouter une tâche de reprise au plan de continuité d'activité comme indiqué dans l'exemple suivant.

   Vous pouvez utiliser l'ordre des tâches calculé par le système en fonction de leurs dépendances. Une tâche qui n'a pas de dépendance peut être démarrée en premier et elle a l'ordre affecté le plus élevé. Chaque fois que vous mettez à jour ou enregistrez l'ordre des tâches, le système recalcule et affiche l'ordre de toutes les tâches.

   Si un plan comporte plus de 500 tâches, le système ne met pas à jour automatiquement l'ordre des tâches. Une intervention manuelle est nécessaire pour définir l'ordre des tâches. Un message d'information s'affiche pour inciter les utilisateurs à sélectionner l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** , disponible dans les enregistrements de plan et de tâche de récupération.

Traduction automatique

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

**Remarque :**

Dans un plan, bien qu'il soit possible de baliser plusieurs actifs, vous pouvez vous concentrer sur des actifs particuliers pour certains scénarios. À partir de la Xanadu version, vous pouvez baliser des actifs spécifiques pour une tâche de récupération et calculer le temps nécessaire pour récupérer chaque actif avec précision lors d'un événement ou d'un exercice. La durée réelle et l'effort total des actifs dans les événements sont déterminés en fonction du balisage des actifs. Le champ **Affecter des actifs** à une tâche de récupération dispose des options suivantes :

- **Aucun**
- **Spécifique**
- **Tous**

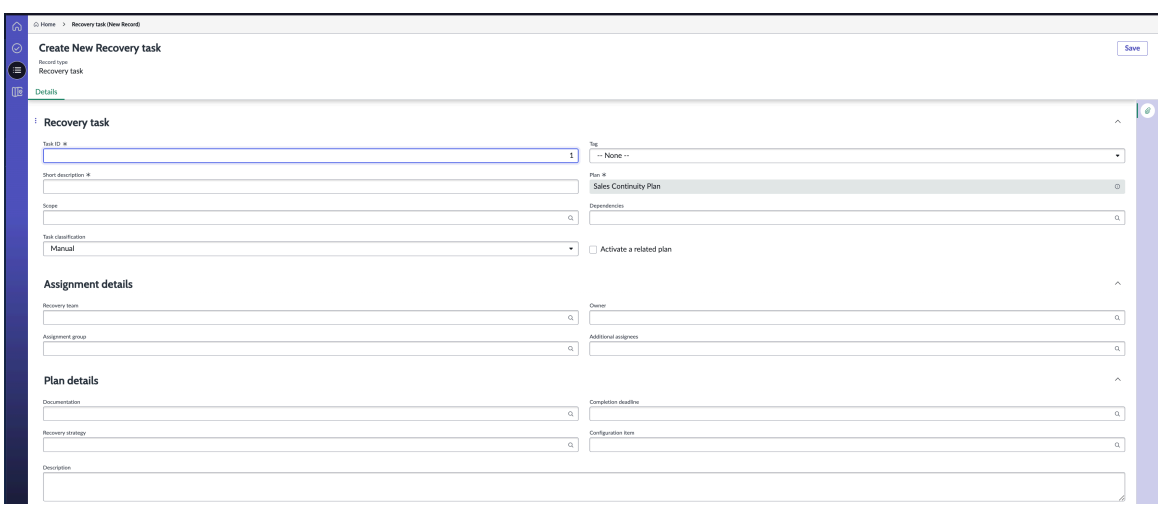
Par exemple, lorsque vous sélectionnez **des actifs spécifiques** dans le champ **Actifs de balise** , le champ du **champ d'application de l'actif** devient visible, ce qui vous permet de spécifier quels actifs peuvent être marqués avec la tâche de récupération sélectionnée.

Les actifs balisés dans la tâche de récupération sont ensuite inclus dans les actifs impactés pour la tâche d'événement. Le balisage correct des actifs avec des tâches de récupération garantit des calculs précis des temps de récupération pour chaque actif. Notez que seuls les actifs associés aux tâches d'événement nouvellement créées sont copiés.

À partir de la Xanadu version, un nouveau champ appelé **Durée planifiée** a été ajouté au formulaire de tâche de récupération. Le champ **Durée prévue** remplace le champ **Date limite d'achèvement** , qui était un champ de référence utilisé pour pointer vers les délais. Le champ **Date limite d'achèvement** est supprimé des enregistrements de tâches du plan.

Le champ **Durée prévue** vous permet d'entrer le temps prévu nécessaire pour terminer la tâche. Une fois que l'événement et l'exercice ont été effectués, vous pouvez revisiter et modifier les données dans ce champ. Il offre une vue détaillée de l'avancement de la tâche et du temps nécessaire à sa réalisation.

Le formulaire Créer une tâche de récupération s'affiche.




4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Créer un formulaire de tâche de récupération.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les tâches de récupération sont mises à jour dans l'interface utilisateur.

### Créer un formulaire de tâche de récupération

Utilisez le formulaire Créer une tâche de récupération pour Espace de travail de UIB BCM entrer les détails nécessaires concernant la tâche de récupération.

## Créer un formulaire de tâche de récupération

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Créer un formulaire de tâche de récupération

| Champ | Description |
|---|---|
| Tâche de reprise | |
| Description brève | Brève description de la tâche de récupération. |
| Ordre planifié | Ordre planifié de la tâche de récupération. La séquence de la tâche de récupération est automatiquement déterminée et renseignée dans le champ Ordre planifié. Cette séquence est dérivée des valeurs du champ Dépendances, qui décrit les dépendances de tâches. Par exemple, si la tâche 2 s'appuie sur la tâche 1, alors la tâche 1 se voit attribuer l'ordre 1 et la tâche 2 se voit attribuer l'ordre 2. Dans les scénarios où une tâche dépend de deux autres tâches, la tâche dont l'ordre planifié est le plus élevé parmi les dépendances est utilisée. Il est possible que deux tâches aient toutes les deux un ordre planifié de 2 si chacune dépend de la tâche 1.<br><br>**Remarque :**<br>Pour mettre à jour l'ordre planifié d'une tâche de récupération, utilisez l'action d'interface utilisateur **Actualiser l'ordre des tâches** . |
| ID de tâche | Numéro unique affecté à chaque tâche. Il vous permet de visualiser les tâches dans un ordre particulier, en particulier dans un PDF imprimé. |
| Actifs de balise | Option permettant d'associer tous les actifs, aucun actif ou des actifs spécifiques à une tâche de récupération. La durée et l'effort réels enregistrés dans les événements sont déterminés par la façon dont les actifs sont balisés, comme indiqué avec les options suivantes :<br>• **Tout** : associez tous les actifs du plan à la tâche de récupération.<br>• **Aucun** : n'associe aucun actif du plan à la tâche de récupération.<br>• **Actifs spécifiques** : sélectionnez cette option pour afficher le champ **Champ d'application de l'actif** . Il vous permet de définir le champ d'application des actifs qui sont balisés dans le plan.<br><br>Une fois que cette configuration est établie et que le plan est activé lors d'un événement, les actifs sont balisés. Le temps et l'effort enregistrés dans les événements sont déterminés par la façon dont les actifs sont balisés. |

Traduction automatique

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

## Créer un formulaire de tâche de récupération (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Champ d'application de l'actif | Champ visible uniquement lorsque l'option **Actifs spécifiques** est sélectionnée dans le champ **Actifs de balise** . Vous pouvez sélectionner des actifs particuliers à associer à la tâche de récupération. Lorsqu'une tâche d'événement est générée à partir de cette tâche de récupération, ces actifs choisis sont affichés comme actifs associés dans la tâche d'événement. Les actifs liés à la tâche de récupération à partir du plan sont ensuite répliqués en tant qu'actifs pour les tâches d'événement. |
| Balises | Balise marquée pour la tâche de récupération. |
| Plan | Plan associé à la tâche de récupération. |
| Activer un plan connexe | Option permettant d'activer un plan connexe pour la tâche de récupération.<br><br>Le logiciel d'application amélioré vérifie les dépendances cycliques entre les tâches de récupération, car celles-ci peuvent entraîner des erreurs lors de l'exécution. Si une dépendance cyclique est détectée dans une tâche, un message d'erreur s'affiche, empêchant d'autres actions sur cette tâche. Si le niveau de dépendance des tâches est supérieur à 10, vous ne pouvez pas enregistrer l'enregistrement de la tâche de récupération.<br><br>Vous pouvez également enregistrer la durée estimée d'une tâche de récupération et afficher la séquence des tâches de récupération dans le plan, qui sont organisées en fonction de leurs dépendances. |
| Classification des tâches | Classification de la tâche de récupération. Options disponibles :<br>• Manuel : classe la tâche de récupération comme une tâche manuelle.<br>• Automatisée : classe la tâche de récupération comme une tâche automatisée. Lorsque vous classez la tâche de récupération comme une tâche automatisée, le champ **Flux automatisé** s'affiche sur le formulaire. Pour une reprise après sinistre plus rapide, les tâches de récupération peuvent être automatisées. |
| Dépendances | Dépendances liées à la tâche de récupération. |
| Durée prévue | Durée prévue de la tâche de récupération affichée en jours, heures, minutes et secondes. Ce champ est crucial pour déterminer plusieurs aspects :<br>• Établissement des heures de début et de fin planifiées pendant l'exécution.<br>• Calcul des retards qui se produisent pendant l'exécution.<br><br>Le paramètre par défaut de ce champ est 00:00:00:00. Le champ **Date limite d'achèvement** , qui était auparavant un champ de référence utilisé pour pointer vers des délais, est maintenant supprimé des enregistrements de tâches de plan. |
| Variables de flux (flux automatisé) | Flux automatisés disponibles dans la catégorie Automatisation des tâches. Le flux automatisé est déclenché lorsque la tâche passe à l'état **Ouvert** (lorsque le plan est activé dans le cadre d'un exercice ou d'un événement réel). Vous pouvez ajouter les variables de flux requises, puis remplir le flux automatisé. |
| Variables | Variables ajoutées au flux. ce champ n'est affiché qu'une fois que vous avez enregistré le flux automatisé. |

Traduction automatique

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

### Créer un formulaire de tâche de récupération (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Détails des affectations | |
| Équipe de reprise | Équipe de récupération à laquelle la tâche de récupération est affectée. |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel la tâche est affectée. |
| Propriétaire | Propriétaire affecté pour la tâche de récupération. |
| Délégataires supplémentaires | Délégataires supplémentaires répertoriés pour la tâche de récupération. |
| Groupe de délégataires de sauvegarde | Groupe auquel appartient le délégataire de la copie de sauvegarde. |
| Délégataire de sauvegarde | Délégataires qui sont utilisés comme sauvegarde si la tâche automatisée échoue pendant l'exécution. |
| Détails du plan | |
| Documentation | Section de documentation définie dans le plan de continuité d'activité. |
| Stratégie de reprise | Stratégie de reprise définie dans l'onglet **Stratégie de reprise** . |
| Élément de configuration | Élément de configuration associé à la tâche de récupération. |
| Description | Description du plan de reprise. |

### Automatiser la tâche de récupération dans le plan

Automatisez la tâche de récupération manuelle dans le cadre du plan de continuité d'activité. Vous pouvez d'abord classer la tâche de récupération manuelle comme une tâche automatisée, puis lui joindre un flux automatisé.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin pour les sn_bcm.admin Studio de workflow, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs ou les développeurs low-code sont responsables de la création du flux d'automatisation. Les utilisateurs disposant du rôle de BCM planificateur ou d'un rôle supérieur attachent ensuite le flux d'automatisation à la tâche de récupération.
Le Studio de workflow est utilisé à cette fin, nécessitant un profil de développeur local en raison de restrictions d'autorisation. Le Studio de workflow rôle ne nécessite aucune licence supplémentaire. Cependant, cela nécessite des rôles particuliers. Pour en savoir plus sur les rôles et les Studio de workflow autorisations, reportez-vous à la section User access to Workflow Studio flows .

La configuration du flux implique les étapes suivantes :

Traduction automatique

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

1. L'utilisateur définit les autorisations pour garantir l'accès et le contrôle appropriés et crée un flux secondaire pour gérer le processus d'automatisation.
2. L'utilisateur définit ensuite les entrées pour fournir les informations nécessaires au flux d'automatisation.
3. Le processus d'automatisation comprend des actions pour automatiser la tâche manuelle et mettre à jour son état d'achèvement.

Les tâches automatisées sont exécutées séquentiellement jusqu'à ce qu'une tâche manuelle soit rencontrée. Si une tâche automatisée échoue, une intervention manuelle est nécessaire pour la redéclencher. En cas d'échec dans le processus d'automatisation, celui-ci peut être redéclenché pour garantir son achèvement. En cas d'échec d'une tâche, le délégataire de sauvegarde en est informé par e-mail et doit effectuer les actions manuelles nécessaires pour remédier à la défaillance. Cela garantit que le processus de récupération se poursuit sans problème, même en cas de problèmes d'automatisation.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité** et sélectionnez un enregistrement de plan.
2. Dans l'onglet **Tâches de récupération** , sélectionnez une tâche de récupération manuelle que vous souhaitez automatiser.

   Vous pouvez automatiser une tâche de récupération manuelle dans le plan de continuité d'activité.
3. Ouvrez Studio de workflow et sélectionnez **Créer un flux secondaire**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur la création d'un flux secondaire personnalisé pour automatiser les tâches de l'application, reportez-vous à la BCM section Créer un formulaire de flux secondaire.

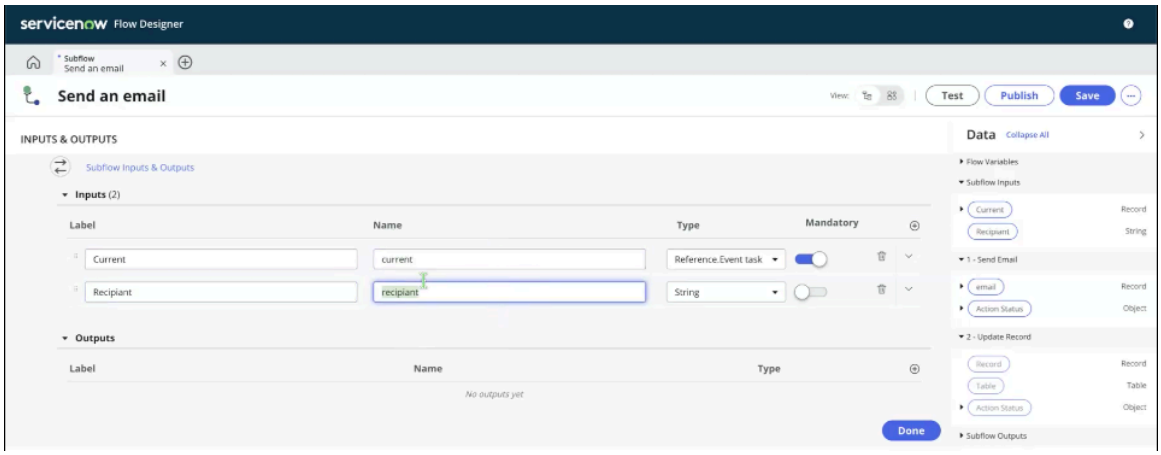
   Pour en savoir plus sur la création d'un flux secondaire, reportez-vous à la section Create a subflow in Workflow Studio .

   Les propriétés du flux secondaire sont renseignées.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le flux secondaire est conçu pour automatiser la tâche. Dans la section Actions du flux secondaire, les onglets **Action**, **Logique de flux** et **Flux secondaire** s'affichent.
6. Créez les entrées de flux secondaire pour spécifier les données disponibles au flux secondaire lorsqu'il commence à s'exécuter.

   Pour établir une référence à l'enregistrement lié à la tâche, vous pouvez spécifier le nom et le type de l'entrée dans la section Entrées et sorties du flux secondaire. En définissant les entrées, vous pouvez créer une référence à la tâche responsable de l'exécution de l'automatisation.

Traduction automatique

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




**a.** Sélectionnez l'étiquette de l'entrée dans le champ **Étiquette** .
Dans le flux secondaire, il existe une variable spéciale appelée variable Courant. Lorsque la variable Current (Actuel) est choisie dans la section Inputs (Entrées), elle est automatiquement remplacée par la tâche qui a déclenché l'automatisation. Cela permet un référencement et un traitement dynamiques de la tâche spécifique au sein du flux secondaire.

**b.** Sélectionnez le nom de l'entrée dans le champ **Nom** .
Le champ Nom est l'endroit où vous devez définir le nom de variable pour qu'il soit **en** cours (tout en minuscules). Le type doit toujours être **ID de document.Tâche événement**.

**c.** Sélectionnez le type de l'entrée dans le champ **Type** .
Par exemple, vous pouvez sélectionner **ID de document.Tâche d'événement** comme type d'entrée.

**d.** Pour marquer l'entrée comme obligatoire, sélectionnez l'option **Obligatoire** .
Pour en savoir plus sur la création d'entrées et de sorties de flux secondaire, reportez-vous à la section Create a subflow in Workflow Studio .

**e.** Sélectionnez **+** pour ajouter une nouvelle entrée.

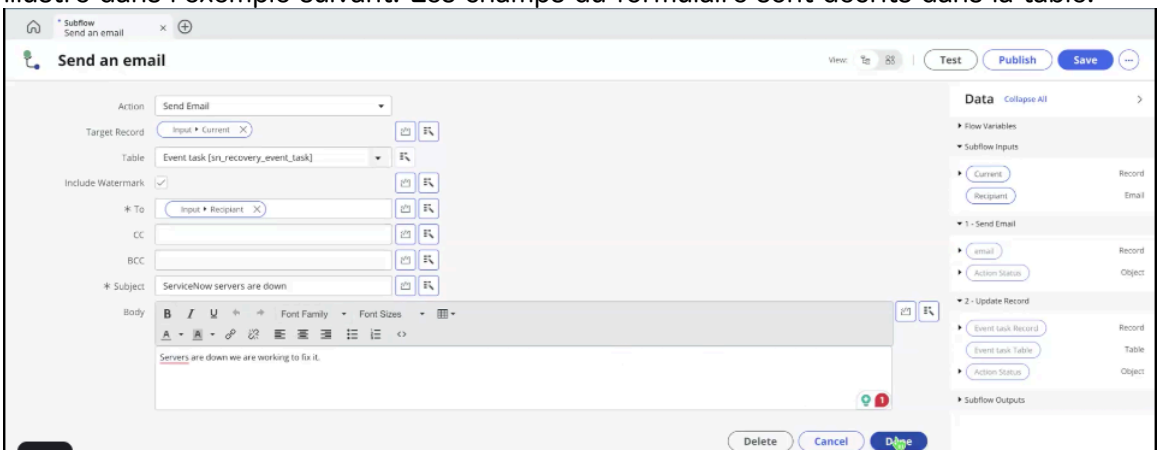
Une fois les variables de flux créées, vous pouvez y accéder sur Studio de workflow. Pour en savoir plus sur la création d'entrées et de sorties de flux secondaire, reportez-vous à la section Create a subflow in Workflow Studio .

**7.** Dans la section Actions, sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Traduction automatique

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

Le développement de la section Envoyer un e-mail affiche les champs, comme illustré dans l'exemple suivant. Les champs du formulaire sont décrits dans la table.




**Champs Envoyer un e-mail**

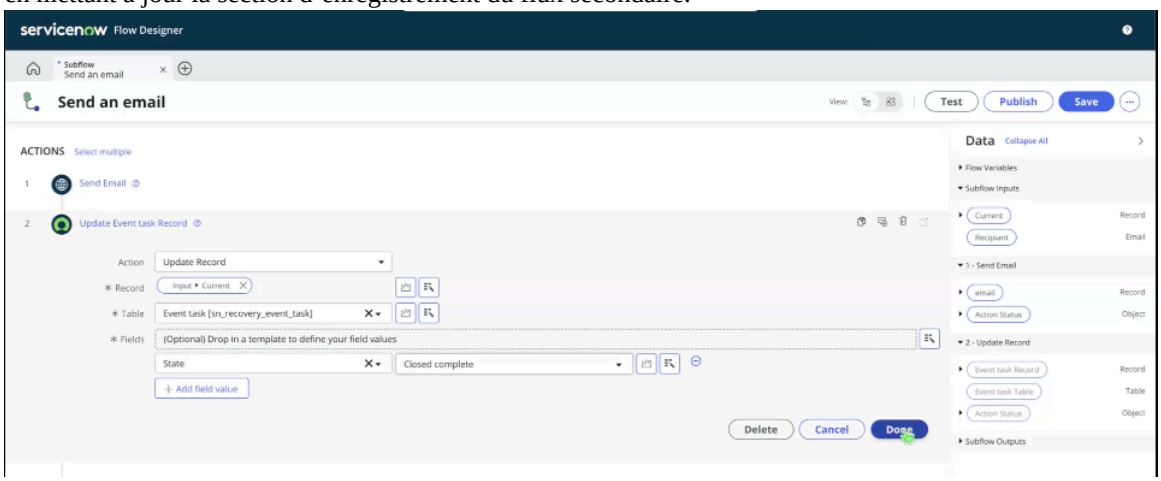
| | |
|---|---|
| Action | Nom de l'action pour le flux secondaire.<br><br>Par défaut : **envoyer un e-mail** |
| Enregistrement cible | Enregistrement de tâche associé utilisé pour le flux secondaire. |
| Table | Nom de la table où réside la tâche. Par exemple, la tâche d'événement [sn_recovery_event_task]. |
| Inclure un filigrane | Option permettant d'ajouter un filigrane dans le fichier associé à la tâche. |
| À | Adresses e-mail des destinataires auxquels s'adresser directement. |
| CC | Adresses e-mail des destinataires copiés. Ils peuvent afficher la liste des destinataires directement adressés dans l'e-mail. |
| BCC | Adresses e-mail des destinataires copiés dont les noms ne sont pas affichés dans l'e-mail. |
| Objet | Objet de l'e-mail qui décrit le problème et la raison de l'envoi de l'e-mail. |
| Corps | Description et mesures à prendre concernant ce problème. |

8. Sélectionnez **Terminé**.
   Une fois l'automatisation déclenchée, la tâche est considérée comme terminée. Dans ce cas particulier, l'e-mail est automatiquement envoyé à l'utilisateur sélectionné.
9. Sélectionnez **Mettre à jour l'enregistrement** dans la section Actions du flux secondaire.

Traduction automatique

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

Vous pouvez mettre à jour la tâche du plan d'origine à terminer en mettant à jour la section d'enregistrement du flux secondaire.




**a.** Dans le champ **Action** , sélectionnez **Mettre à jour l'enregistrement**.

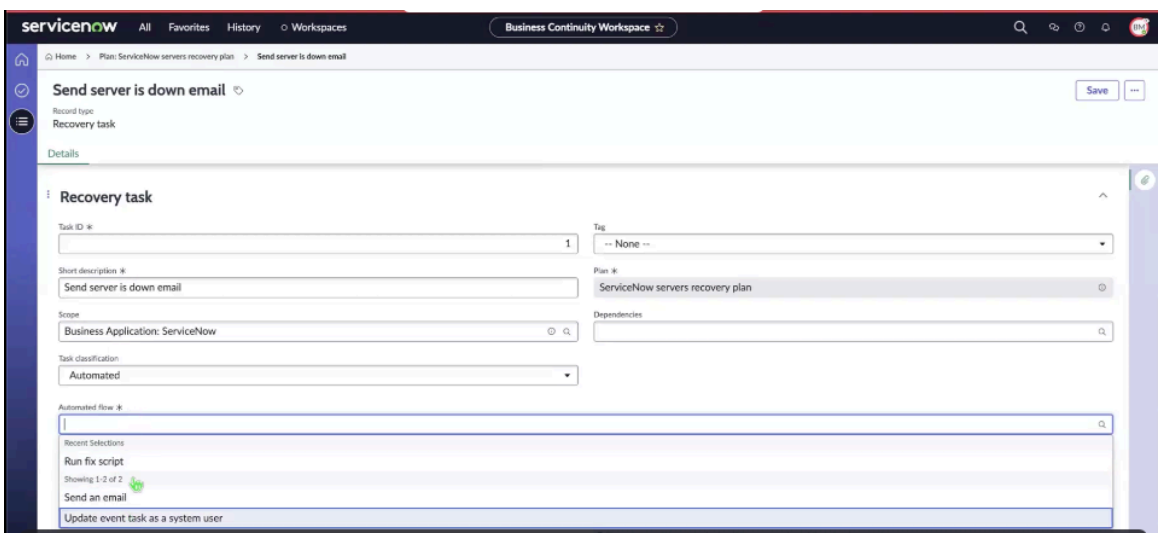
**b.** Dans le champ **Enregistrement** , sélectionnez **Actuel**.

**c.** Dans le champ **État** , sélectionnez **Fermé terminé**.

**d.** Sélectionnez **Terminé**.
L'état de l'enregistrement passe à **Terminé**.

**10.** Pour publier le workflow, sélectionnez **Publier**.
Les modifications sont appliquées à toutes les instances où le flux secondaire est utilisé. De même, vous pouvez définir de nouveaux flux dans le flux secondaire qui peuvent être exécutés en tant qu'automatisation.

**11.** Accédez à l'onglet **Tâches de récupération** dans le plan avec le rôle sn_bcm.program_manager et ouvrez la tâche de récupération manuelle en cours de modification.
Le formulaire de tâche de reprise s'affiche.

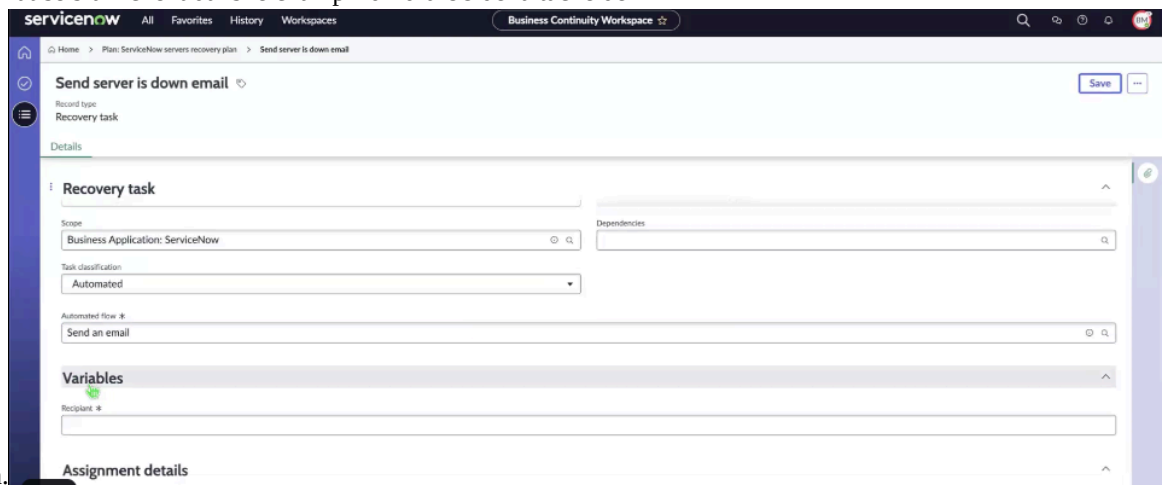



**12.** Dans le champ **Classification des tâches** , sélectionnez **Automatisé** pour transformer la tâche manuelle en tâche automatisée, puis sélectionnez **Enregistrer**.
Après avoir enregistré le formulaire, les variables de flux s'affichent.

Traduction automatique

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

Lorsque vous sélectionnez et enregistrez la tâche, les variables associées au flux automatisé s'affichent dans le champ **Variables** de la tâche de récupération.




13. Dans les détails de l'affectation, vérifiez que le champ **Délégataire de sauvegarde** est renseigné.

    Lors de la conversion d'une tâche manuelle en tâche automatisée, le champ **Délégataire de sauvegarde** s'affiche sur le formulaire. En cas d'erreur entraînant l'échec du flux d'automatisation, une notification par e-mail est envoyée au délégataire de sauvegarde. Cet e-mail les informe de l'échec du flux automatisé et de la nécessité d'une intervention manuelle pour résoudre la tâche. Le délégataire de sauvegarde peut alors prendre les mesures nécessaires pour terminer la tâche et garantir sa résolution.

14. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Le formulaire de tâche de reprise comprend désormais une colonne de classification des tâches dans laquelle s'affichent les tâches automatisées. Ces tâches automatisées sont exécutées automatiquement par le système dans le cadre du plan.

### Créer un formulaire de flux secondaire

Utilisez le formulaire Créer un flux secondaire pour automatiser une tâche de récupération manuelle dans le cadre du plan de continuité d'activité.

## Créer un formulaire de flux secondaire

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Créer un formulaire de flux secondaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de flux secondaire | Nom du flux secondaire. Par exemple, si vous souhaitez automatiser une tâche manuelle d'envoi d'e-mail, vous pouvez nommer le flux secondaire Envoyer un flux secondaire d'e-mail. |
| Description | Description du flux secondaire. |
| Application | Périmètre de l'application pour la création du flux secondaire entrant. Pour les BCM tâches, vous pouvez sélectionner GRC : Gestion de la continuité d'activité. |
| Accessible depuis | Tous les périmètres de l'application à partir desquels le flux secondaire est accessible. |
| Catégorie | Catégorie ou groupe logique pour le flux secondaire. Pour les BCM tâches d'automatisation, vous pouvez sélectionner la catégorie **BCM : automatisation des tâches** . |

Traduction automatique

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

**Créer un formulaire de flux secondaire (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Protection | Option permettant de marquer le flux secondaire en lecture seule. Lorsque vous créez le flux secondaire dans un périmètre de l'application que vous possédez, vous pouvez sélectionner une valeur pour ce champ. Modification des autorisations et protection du flux secondaire. Sélectionnez l'une des options suivantes :<br>• **Aucun** : valeur par défaut. Sélectionnez cette option pour modifier le flux secondaire.<br>• **Lecture seule** : marquer le flux secondaire comme étant en lecture seule. Seul le créateur du flux secondaire peut le modifier. |
| Annotation de flux secondaire | Annotation pour le flux secondaire. Le texte d'aide sous le titre du flux secondaire dans Studio de workflow aide les concepteurs de flux à comprendre la fonction du flux secondaire lorsqu'il est utilisé dans un flux. |
| Exécuter en tant que | Option permettant de définir l'utilisateur qui exécute le flux secondaire. Sélectionnez l'une des options suivantes :<br>• **Utilisateur qui lance la session** : sélectionnez l'utilisateur qui lance l'option de session lorsque les mises à jour doivent provenir de l'utilisateur qui a déclenché le flux. Par exemple, utilisez cette option lorsque vous souhaitez recevoir l'e-mail d'approbation de l'approbateur.<br>• **Utilisateur système** : sélectionnez l'utilisateur système pour exécuter le flux secondaire. |
| Exécuter avec des rôles | Rôles avec lesquels le flux secondaire s'exécute. Cette option n'est disponible que lorsque **l'option Exécuter en tant que** est définie sur **Utilisateur qui lance la session**. Par exemple, un utilisateur de plan doit avoir le rôle email_api_send pour envoyer l'e-mail et le rôle sn_bcm.program_manager pour lire les BCM tâches. |

Pour en savoir plus sur la création d'un flux secondaire, reportez-vous à la section Create a subflow in Workflow Studio .

### Soumettre le plan de continuité d'activité pour approbation

Soumettez le plan de continuité d'activité pour approbation. Vous pouvez ensuite afficher les détails dans Espace de travail de UIB BCM.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

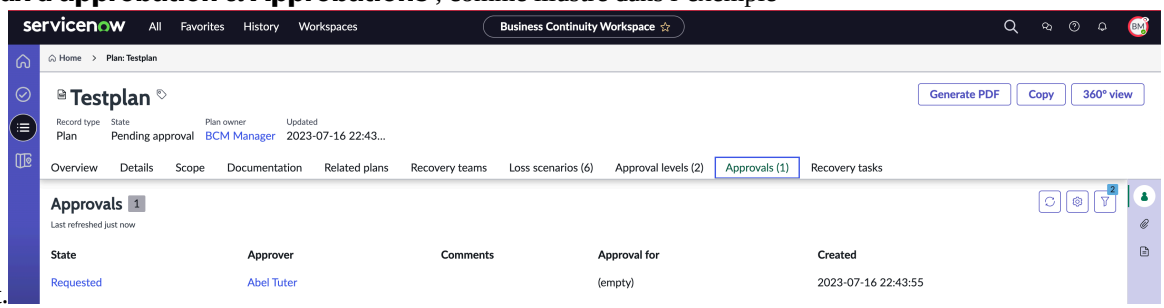
#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.
   Le plan de continuité d'activité est à l'état **Révision** .
4. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
   Le plan de continuité d'activité est mis à jour vers l'état **En attente d'approbation** . Le plan de continuité d'activité est soumis pour révision au propriétaire du plan de continuité d'activité.

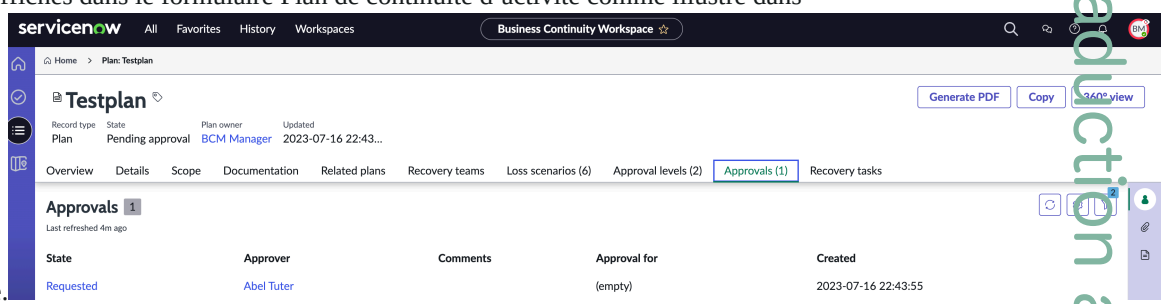
Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Approuver**.
   Si vous avez le rôle de BCM responsable ou BCM de gestionnaire de programme, vous pouvez approuver le plan. Les informations sont affichées dans les onglets **Niveaux d'approbation** et **Approbations** , comme illustré dans l'exemple suivant.




**Remarque :**
Lorsque vous créez un plan et si les informations relatives aux niveaux d'approbation et aux approbations demandées sont répertoriées dans les onglets **Niveaux d'approbation** et **Approbations** , les boutons d'action **Approuver** et **Rejeter** ne sont pas affichés dans le formulaire Plan de continuité d'activité comme illustré dans l'exemple.




Lorsque vous approuvez le plan de continuité d'activité, son état est mis à jour sur **Approuvé**.

## Visualiser les relations à 360° pour un plan de continuité d'activité

Visualiser les relations à 360° d'un plan de continuité d'activité et de ses entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment tout en travaillant sur le plan de continuité d'activité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

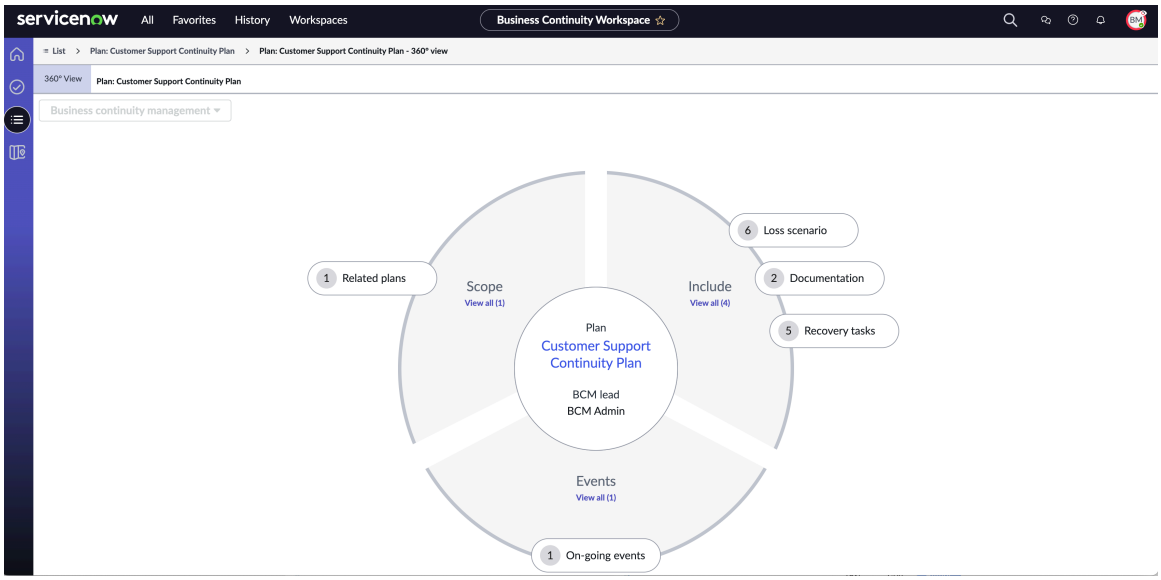
### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, naviguez vers **Planification** et sélectionnez un enregistrement dans la liste.
   L'enregistrement du plan de continuité d'activité s'affiche.
3. Sélectionnez **une vue à 360°**.

   L'exemple suivant montre la vue à 360° d'un plan de continuité d'activité et de ses détails.

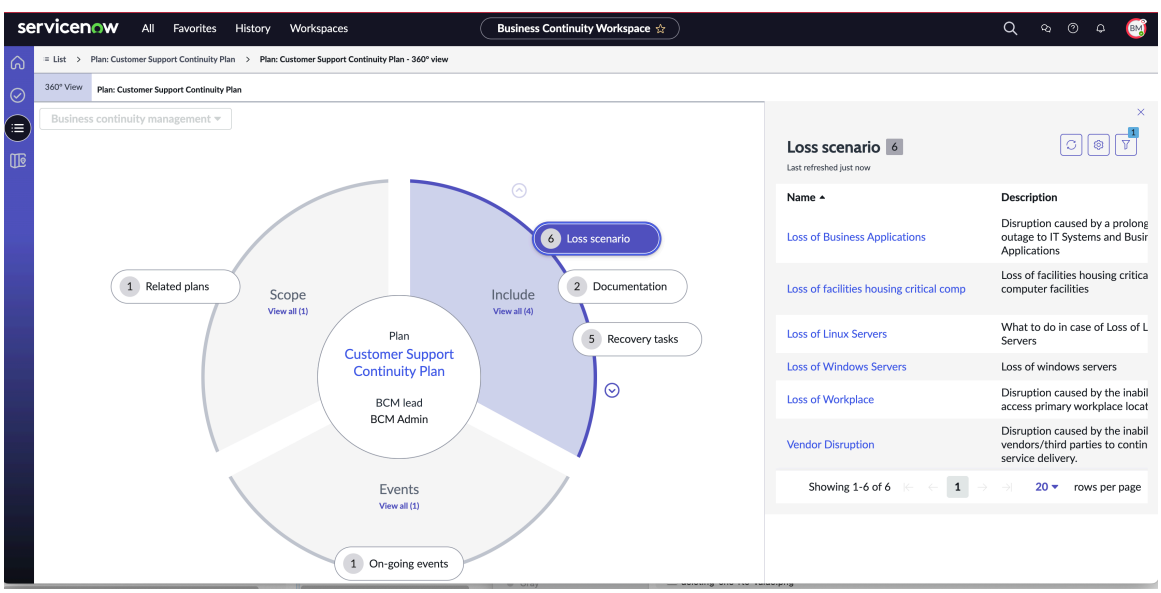
Traduction automatique

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




- **Nom** : nom du plan de continuité d'activité tel que le plan de continuité du support client. Vous pouvez sélectionner le plan de continuité d'activité pour en afficher les détails.
- **Responsable BCM** : responsable affecté BCM pour le plan de continuité d'activité.
- **Périmètre** : périmètre du plan de continuité d'activité tel que les **plans connexes**.
- **Événements** : événements associés au plan de continuité d'activité, tels que les **événements en cours**.
- **Inclure** : les entités associées au plan de continuité d'activité, telles que le **scénario de perte**, la **documentation** et les **tâches de reprise** , comme illustré dans l'exemple suivant.

L'exemple suivant montre la vue des relations à 360° pour le plan de continuité du support client et ses entités associées. Lorsque vous sélectionnez la capsule **Scénario de perte** dans la vue 360°, les détails des scénarios de perte associés au plan de continuité du support client sont affichés dans le panneau Scénario de perte à droite.




4. Pour accéder à nouveau au plan, sélectionnez la vue de plan ou de liste dans la navigation de fil d'Ariane.

Traduction automatique

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

## Générer le PDF d'un plan de continuité d'activité

Générez un PDF d'un plan de continuité d'activité et Espace de travail de UIB BCM enregistrez-le pour référence ultérieure.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le fichier PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

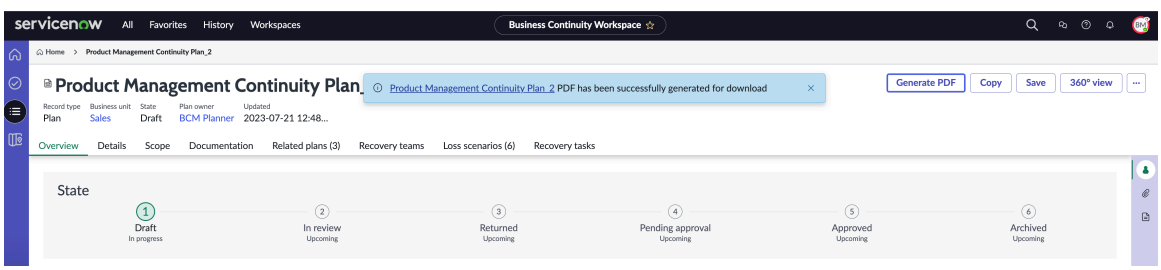
À compter de la Xanadu publication, le contenu des PDF des analyses, plans et événements d'impact sur l'entreprise est amélioré par l'implémentation d'une nouvelle mise en page :

- Organisez les différentes tâches d'événement sous forme de tableau.
- Incluez les détails du propriétaire de l'actif et la description issue de Business Impact Analysis.
- Affichez une table qui décrit les dépendances des actifs du plan.
- Marquez la date de la création du PDF sur la page d'accueil.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez n'importe quel enregistrement de plan de continuité d'activité à l'état **Examiner** ou Suivant.
3. Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

   L'exemple suivant montre le message qui s'affiche à l'écran : <Nom du BCP> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.

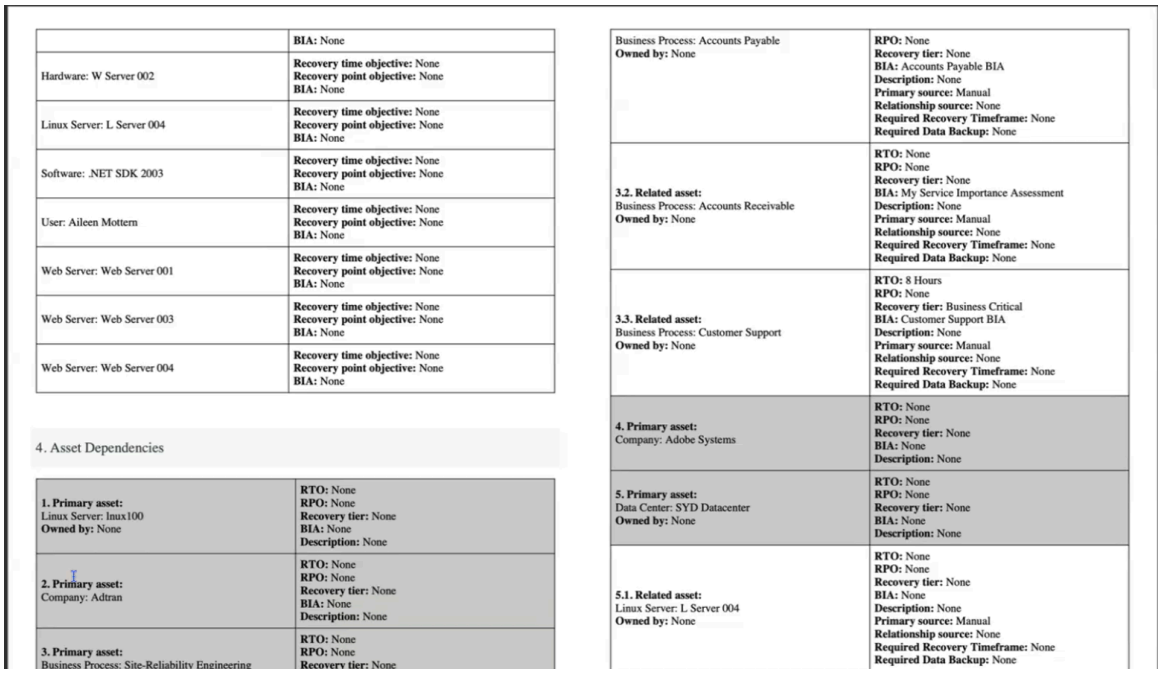



4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message et ouvrez-le.

   L'exemple suivant montre le PDF d'un plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

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



| | |
|---|---|
| | **BIA:** None |
| Hardware: W Server 002 | **Recovery time objective:** None<br>**Recovery point objective:** None<br>**BIA:** None |
| Linux Server: L Server 004 | **Recovery time objective:** None<br>**Recovery point objective:** None<br>**BIA:** None |
| Software: .NET SDK 2003 | **Recovery time objective:** None<br>**Recovery point objective:** None<br>**BIA:** None |
| User: Aileen Mottern | **Recovery time objective:** None<br>**Recovery point objective:** None<br>**BIA:** None |
| Web Server: Web Server 001 | **Recovery time objective:** None<br>**Recovery point objective:** None<br>**BIA:** None |
| Web Server: Web Server 003 | **Recovery time objective:** None<br>**Recovery point objective:** None<br>**BIA:** None |
| Web Server: Web Server 004 | **Recovery time objective:** None<br>**Recovery point objective:** None<br>**BIA:** None |

4. Asset Dependencies

| | |
|---|---|
| **1. Primary asset:**<br>Linux Server: linux100<br>**Owned by:** None | **RTO:** None<br>**RPO:** None<br>**Recovery tier:** None<br>**BIA:** None<br>**Description:** None |
| **2. Primary asset:**<br>Company: Adtran | **RTO:** None<br>**RPO:** None<br>**Recovery tier:** None<br>**BIA:** None<br>**Description:** None |
| **3. Primary asset:**<br>Business Process: Site-Reliability Engineering | **RTO:** None<br>**RPO:** None<br>**Recovery tier:** None |
| Business Process: Accounts Payable<br>**Owned by:** None | **RPO:** None<br>**Recovery tier:** None<br>**BIA:** Accounts Payable BIA<br>**Description:** None<br>**Primary source:** Manual<br>**Relationship source:** None<br>**Required Recovery Timeframe:** None<br>**Required Data Backup:** None |
| **3.2. Related asset:**<br>Business Process: Accounts Receivable<br>**Owned by:** None | **RTO:** None<br>**RPO:** None<br>**Recovery tier:** None<br>**BIA:** My Service Importance Assessment<br>**Description:** None<br>**Primary source:** Manual<br>**Relationship source:** None<br>**Required Recovery Timeframe:** None<br>**Required Data Backup:** None |
| **3.3. Related asset:**<br>Business Process: Customer Support<br>**Owned by:** None | **RTO:** 8 Hours<br>**RPO:** None<br>**Recovery tier:** Business Critical<br>**BIA:** Customer Support BIA<br>**Description:** None<br>**Primary source:** Manual<br>**Relationship source:** None<br>**Required Recovery Timeframe:** None<br>**Required Data Backup:** None |
| **4. Primary asset:**<br>Company: Adobe Systems | **RTO:** None<br>**RPO:** None<br>**Recovery tier:** None<br>**BIA:** None<br>**Description:** None |
| **5. Primary asset:**<br>Data Center: SYD Datacenter<br>**Owned by:** None | **RTO:** None<br>**RPO:** None<br>**Recovery tier:** None<br>**BIA:** None<br>**Description:** None |
| **5.1. Related asset:**<br>Linux Server: L Server 004<br>**Owned by:** None | **RTO:** None<br>**RPO:** None<br>**Recovery tier:** None<br>**BIA:** None<br>**Description:** None<br>**Primary source:** Manual<br>**Relationship source:** None<br>**Required Recovery Timeframe:** None<br>**Required Data Backup:** None |

5. Enregistrez le PDF sur votre système.
   Vous pouvez enregistrer le PDF pour référence ultérieure.

## Flux de travail structurés pour la gestion de l'exercice dans Espace de travail configurable de BCM

Exécutez les workflows structurés décrits dans cette section pour gérer un exercice de continuité Espace de travail d'activité Espace de travail configurable de BCM(également appelé ).

En règle générale, le BCM gestionnaire de programme effectue les tâches suivantes pour exercer un événement :

- Créez un exercice. Pour plus d'informations, consultez Créer un exercice.
- Ajoutez un actif et un plan à l'exercice. Pour plus d'informations, consultez Suivre les actifs impactés et ajouter un plan connexe à l'exercice.
- Ajoutez une tâche d'événement à l'exercice. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une tâche à l'exercice.
- Soumettez la tâche d'événement pour l'événement d'exercice. Pour plus d'informations, consultez Approuver l'exercice.

## Informations supplémentaires sur les exercices

- Pour en savoir plus sur l'onglet **Exercices** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour plus d'informations sur les exercices, reportez-vous à la section Exercices.

## Modification en bloc des tâches

À partir de la version 6.1.x de l'application, les Gestion de la continuité d'activité utilisateurs qui disposent d'un accès en modification à l'enregistrement d'événement peuvent désormais effectuer des modifications en bloc sur les tâches directement à partir de la liste connexe des tâches d'événement. Cette fonctionnalité est bénéfique pour les utilisateurs qui gèrent plusieurs tâches d'événement simultanément.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la modification en bloc des tâches, reportez-vous à la section Workflows structurés pour la gestion de crise dans Espace de travail configurable de BCM.

### États membres d'un exercice et d'un événement de crise

Cette section décrit les états de progression d'un exercice et d'un événement de crise.

## États membres d'un exercice et d'un événement de crise

**États membres d'un exercice et d'un événement de crise**

| État | Description |
|---|---|
| **En attente** | Premier état de l'événement. |
| **Approbation en attente** | État de l'événement lorsqu'une approbation est demandée. Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation**, l'événement est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Dans cet état, vous ne pouvez mettre à jour que le champ **Notes de travail** du formulaire d'événement.<br><br>Si des règles d'approbation sont configurées pour l'événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. Si aucun enregistrement d'approbation n'est associé à l'événement dans l'état demandé, vous pouvez sélectionner **Rejeter** ou **Approuver**.<br><br>Vous pouvez afficher les détails d'approbation d'un événement dans l'onglet**Approbations** avec le nom de l'approbateur, le niveau d'approbation et l'état de l'approbation.<br><br>Vous pouvez afficher l'historique d'approbation de l'événement dans l'onglet **Historique d'approbation** tel que l'état d'approbation, le nom de l'approbateur, le numéro d'événement, etc.<br><br>**Remarque :** Si vous êtes gestionnaire de BCM programme, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** . |
| **Retourné** | État de l'événement lorsqu'un événement est rejeté. L'état est défini sur **Retourné**. Il peut passer aux états **Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné que cette action est liée à un événement uniquement, vous pouvez mettre à jour la description, les |

Traduction automatique

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

**États membres d'un exercice et d'un événement de crise (suite)**

| État | Description |
|---|---|
| | résultats et les notes de travail dans le formulaire.<br><br>Lorsqu'un événement est dans l'état **Retourné** , vous pouvez modifier l'état de l'actif d'événement.<br><br>À partir de l'état **Retourné** , vous pouvez uniquement ajouter vos commentaires et les pièces jointes à la tâche d'événement. |
| **Fermé incomplet** | État de l'événement lorsqu'un événement est incomplet. |
| **Fermées et terminées** | Lorsque toutes les tâches sont terminées, l'événement passe de l'état **Travail en cours** à l'état **Fermé terminé** . |
| **Approuvé** | État final de l'événement. Lorsqu'un événement est approuvé, l'état est défini sur **Approuvé** .<br><br>Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes :<br><br>**Générer le PDF**<br><br>Téléchargez le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise pour référence. Lorsque vous sélectionnez Générer un PDF, la pièce jointe PDF est disponible dans le panneau **Activité** de l'onglet **Détails** .<br><br>Pour plus d'informations sur la génération du PDF d'un exercice ou d'un événement de crise, reportez-vous à la section Générer le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise.<br><br>**Copier**<br><br>Enregistrez une copie d'un exercice ou d'un événement de crise pour référence ultérieure en tant que modèle.<br><br>**Vue à 360°**<br><br>Visualiser la représentation à 360° d'un exercice ou d'un événement de crise. |

Traduction automatique

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

### États membres d'un exercice et d'un événement de crise (suite)

| État | Description |
|---|---|
| | Pour plus d'informations sur la façon d'afficher les relations à 360° d'un exercice ou d'un événement de crise, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour un exercice et un événement de crise.<br>**Supprimer**<br>Supprimez un exercice ou un événement de crise.<br>**Modifier**<br>Modifiez un exercice ou un événement de crise.<br>**Enregistrer**<br>Enregistrez un exercice ou un événement de crise. |

Consultez les transitions d'état suivantes d'une tâche d'événement.

### Transitions d'états d'une tâche d'événement

| État | Description |
|---|---|
| **Ouvert** | État ouvert de la tâche d'événement. Lorsqu'un événement est démarré, ses tâches d'événement qui n'ont pas de tâche de récupération dépendante passent à l'état **Ouvert** . |
| **En attente** | État en attente de la tâche d'événement. Les tâches d'événement qui dépendent d'autres tâches de reprise sont dans l'état **En attente** au démarrage de l'événement. Une fois les tâches dépendantes fermées, la tâche d'événement parente passe à l'état **Ouvert** . |
| **Ignorer la tâche** | Ignorer l'action de tâche pour la tâche d'événement. Cette action n'est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire de BCM programme. L'action **Ignorer**s'affiche lorsque la tâche est à l'état **En attente** ou **Ouvert** et que l'événement doit être à l'état **Travail en cours** . La sélection de **Ignorer la tâche** fait passer la tâche à l'état **Fermé ignoré** . À cet état, |

Traduction automatique

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

### Transitions d'états d'une tâche d'événement (suite)

| État | Description |
|---|---|
| | l'heure réelle de début et l'heure réelle de fin sont vides. |
| **Déclencheur** | Action de déclencheur pour la tâche d'événement. Cette action n'est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire de BCM programme. La tâche est dans l'état **En attente** . La sélection de **Déclencheur** fait passer la tâche à l'état **Ouvert** , quelles que soient ses dépendances. |
| **En cours de résolution** | État Travail en cours de la tâche d'événement. La tâche est à l'état **Ouvert** . La sélection de Travail **en cours** fait passer la tâche à l'état Travail **en cours** . Vous pouvez mettre à jour l'heure de début réelle de la tâche dans le champ **Début réel** dans cet état. Si vous ne mettez pas à jour l'heure de début réelle, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de début réelle. Les options disponibles suivantes sont **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . |
| **Fermé incomplet** | État Fermé incomplet de la tâche d'événement. L'heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour l'heure de fin réelle, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin réelle. Mettez à jour les informations nécessaires dans le champ **Notes de travail** et enregistrez la tâche. |
| **Fermé terminé** | Fermé terminé État de la tâche d'événement. La tâche est fermée et terminée dans cet état. L'heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour l'heure de fin réelle, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin réelle. |

Traduction automatique

### Créer un exercice

Créez un exercice dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite tester vos plans de continuité d'activité et de reprise à une date planifiée et surveiller l'achèvement des tâches de l'événement.

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

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez utiliser les champs de temps d'un plan activé et de l'actif d'événement, calculé à partir des tâches d'événements dépendantes. Lorsque les plans liés à un exercice sont activés, ils s'affichent désormais à l'état **Ouvert** au lieu de l'état **Travail en cours** . Même si un plan comporte des tâches de récupération sans actifs balisés, vous pouvez toujours lancer une tâche d'événement. Lorsqu'au moins une des tâches liées à un plan activé est mise à jour vers l'état **Travail en cours** , l'état du plan activé passe à **Travail en cours**.

Le temps nécessaire à l'accomplissement des tâches est regroupé aux niveaux suivants :

- Plans
- Ressources

Les champs et colonnes suivants sont déterminants dans le calcul de la durée des plans :

- Lorsqu'un plan passe à l'état **Travail en cours** , la date de début est enregistrée. La date et l'heure d'achèvement de la tâche finale sont capturées comme date de fin.
- La colonne Effort total est calculée en additionnant les durées de toutes les tâches du plan.
- Les colonnes Effort total et Temps total pris sont laissées vides si des tâches restent à l'état **ouvert** (les tâches ne sont pas à l'état **Fermé** ).
- Si de nouvelles tâches ad hoc sont lancées, les colonnes Effort total, Temps total pris et État sont réinitialisées.
- Une fois que toutes les tâches d'un plan sont terminées, les colonnes Effort total, Temps total pris et État sont mises à jour pour indiquer que le plan est Fermé terminé.
- Si aucune tâche n'est répertoriée dans le plan, la date/heure de début réelle et l'heure/date de fin réelle doivent être ajustées manuellement.
- Confirmez pour cocher les cases des champs **Date/heure de début** et **Date/heure de fin** obligatoires dans la vue de liste lorsque les tâches sont marquées comme fermées.

Les champs et colonnes suivants permettent de calculer la durée de l'actif :

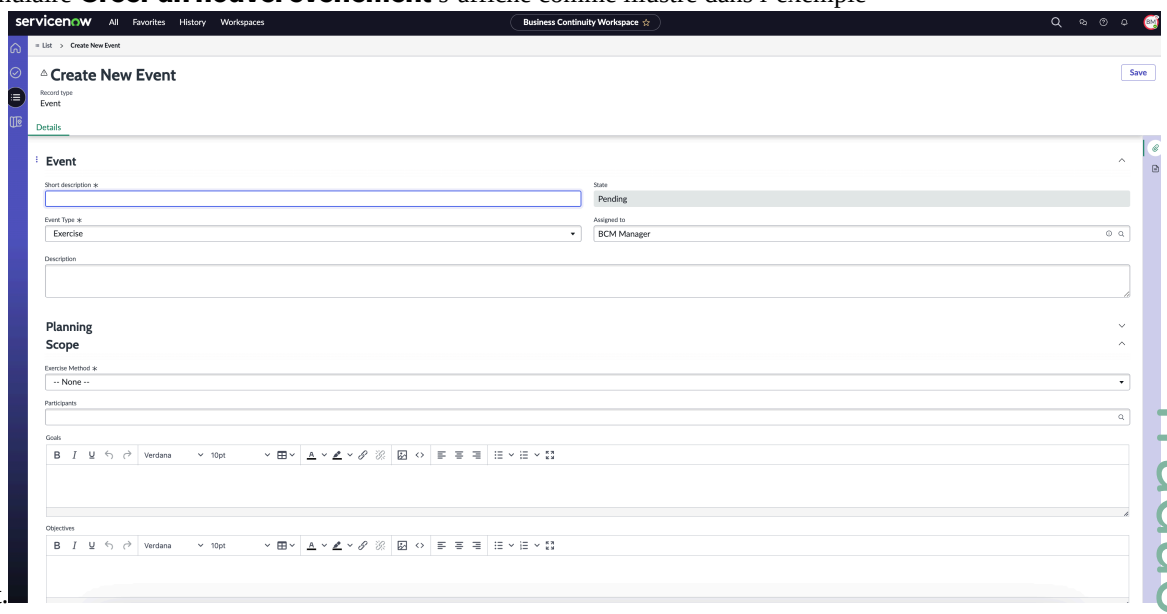
- Pour un actif, la date de début et l'heure de fin sont renseignées en fonction de ses tâches. Par exemple, si un actif fait partie de deux tâches, la date de début de la première tâche est enregistrée dans le champ **Date de début** et la date de fin de la tâche finale est notée dans le champ **Heure de fin** .
- La colonne Effort total est calculée en additionnant la durée de toutes les tâches pour lesquelles l'actif est balisé.
- Si des tâches du plan ne sont pas à l'état **Fermé** , les colonnes Effort total et Temps total pris restent vides.
- Si de nouvelles tâches ad hoc sont lancées, les colonnes Effort total, Temps total pris et État sont réinitialisées.
- Si l'état d'une tâche dans laquelle l'actif est balisé est marqué comme Échec de la fermeture, l'état de l'actif n'est pas mis à jour en tant que Récupéré. Lorsque toutes les tâches d'un actif sont fermées, l'état de l'actif est mis à jour et défini sur Récupéré.

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

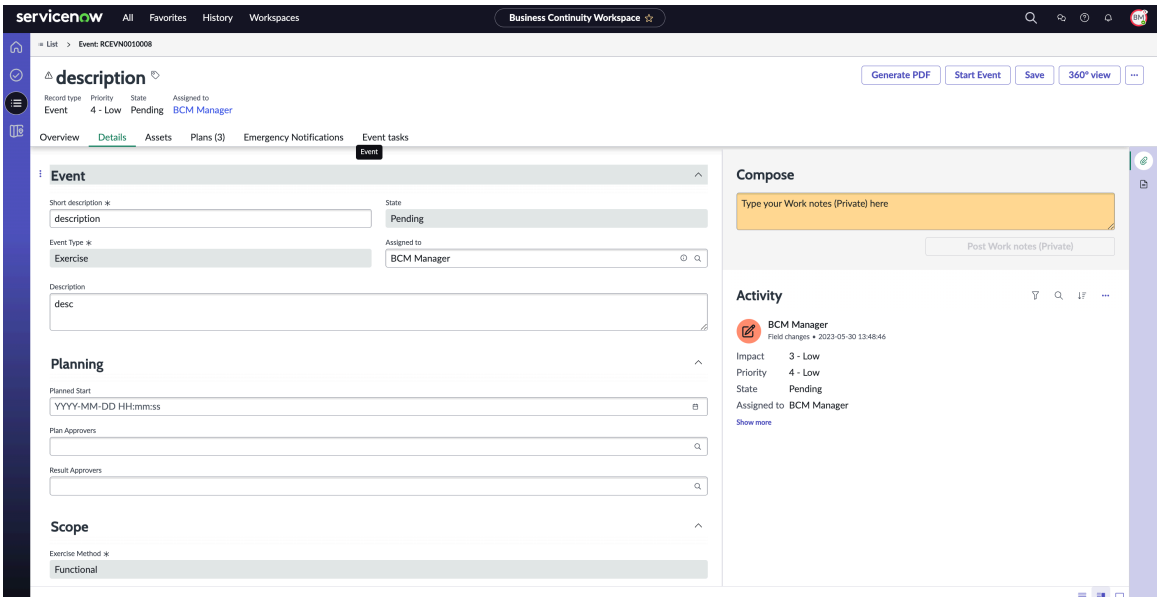



3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un nouvel événement** , renseignez les champs requis.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un événement d'exercice.
   L'événement d'exercice est créé à l'état **En attente** et s'affiche dans la vue Liste. L'état et les détails de l'événement d'exercice sont affichés dans les onglets suivants :
   - **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression de l'état général de l'événement d'exercice.
   - **Détails** : vous pouvez mettre à jour les champs du formulaire, tels que **Description brève**, Affecté à, **Méthode d'exercice**.
   - **Actifs** : vous pouvez sélectionner le type d'élément impacté ou les éléments principaux que vous souhaitez récupérer pour un type d'actif.
   - **Plans** : vous pouvez ajouter un plan ad hoc pour l'actif sélectionné à l'événement.
   - **Notifications d'urgence** : vous pouvez créer une notification d'urgence pour l'événement d'exercice.
   - **Tâches d'événement** : vous pouvez ajouter une tâche ad hoc à l'événement.

   Le formulaire Événement est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'événement est enregistré dans l'état **En attente** .

### Formulaire Créer un événement d'exercice

Utilisez le formulaire Créer un événement d'exercice pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un événement d'exercice.

## Formulaire Créer un événement d'exercice

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire Créer un événement d'exercice

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Détails | |
| Description brève | Brève description de l'événement. |
| Type d'événement | Type de l'événement. Pour les événements d'exercice, le type d'événement est **Exercice**. |
| État | La valeur par défaut est l'état **En attente** . |
| Affecté à | Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez n'importe quel utilisateur. |
| Description | Description de l'événement d'exercice. |
| Planification | |
| Début planifié | Date de début prévue pour l'événement d'exercice au `YYYY-MM-DD HH:mm:ss` format. |
| Approbateurs du plan | Approbateurs du plan pour l'événement d'exercice. |
| Approbateurs des résultats | Approbateurs de résultats pour l'événement d'exercice. |
| Périmètre | |

Traduction automatique

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

### Formulaire Créer un événement d'exercice (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthode d'exercice | Méthode pour l'exercice. Options disponibles :<br>• **Simulation**<br>• **Table**<br>• **Procédure pas à pas**<br>• **Fonctionnel**<br>**Remarque :** Pour les événements d'exercice, la méthode d'exercice est **fonctionnelle** par défaut. |
| Participants | Participants à l'exercice. |
| Objectifs | Objectifs de l'exercice. |
| Objectifs | Objectifs de l'exercice. |

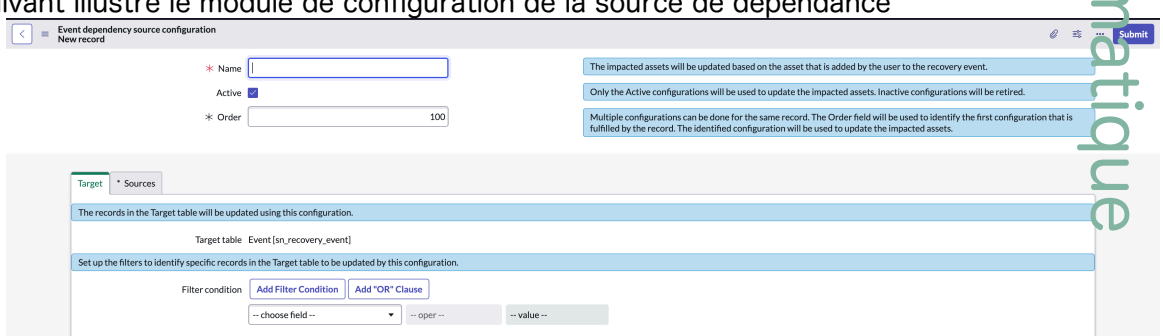
### Ajouter manuellement les dépendances des actifs impactés dans les événements

Vous pouvez ajouter les dépendances des actifs impactés dans les événements et les exercices en fonction des données sources et des relations dans les , BIA CMDBet plans.

## Configuration des sources dans le module Configuration de la source de dépendance d'événement

Les BCM administrateurs peuvent configurer les sources pour obtenir les dépendances d'événements dans le module Configuration de la source de dépendance d'événement.

L'exemple suivant illustre le module de configuration de la source de dépendance d'événement.




Lorsque les BCM administrateurs peuvent mettre à jour les enregistrements cibles, la condition de filtre pour les enregistrements et les sources pour extraire la dépendance d'événement.

Les dépendances sont ajoutées aux événements uniquement lorsque l'utilisateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les événements :

- Dépendance BIA en amont
- Dépendances en aval BIA
- CMDB

Traduction automatique

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

- Actifs principaux du plan
- Actifs connexes du plan

**Remarque :**
Dans un événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est Manuel.

La configuration du module de configuration de la source de dépendance d'événement est une activité ponctuelle. Une fois les sources configurées dans le module de configuration des sources de dépendance d'événement, les mises à jour sont synchronisées dans les événements.

Pour plus d'informations sur la configuration du module Configuration de la source de dépendance d'événement, consultez Configurer l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement.

## Rôles associés aux mises à jour des dépendances d'événements

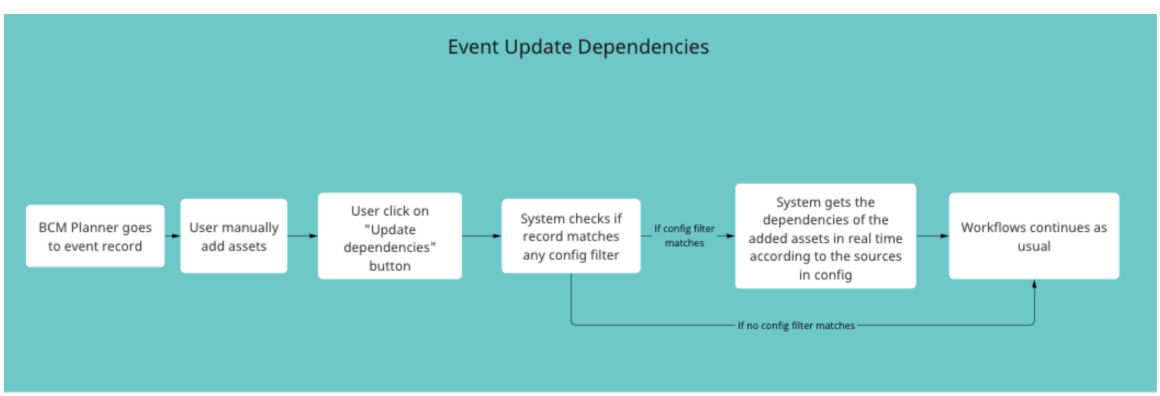
Les utilisateurs avec les rôles suivants vérifient généralement les mises à jour de dépendances lors d'un événement :

- Les BCM gestionnaires de programme, BCM les planificateurs et BCM les gestionnaires peuvent mettre à jour les dépendances les plus récentes.
- BCM Les administrateurs peuvent configurer le module de configuration de la source de dépendance d'événement.

## Workflow pour la mise à jour manuelle des dépendances dans les événements et les exercices

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , lorsque vous sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** dans l'enregistrement d'événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est Manuel.

L'application BCM exécute un workflow pour mettre à jour les actifs impactés dans les événements et les exercices, comme illustré dans l'exemple suivant.




1. Le BCM planificateur accède à l'enregistrement de l'événement.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action **d'interface utilisateur Mettre à jour les dépendances** pour ajouter les actifs manuellement.
3. L'application vérifie si l'enregistrement d'événement correspond à un filtre de configuration.

Traduction automatique

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

4. Si l'enregistrement d'événement correspond à un filtre de configuration, le système obtient les dépendances des actifs ajoutés en temps réel en fonction des sources définies dans la configuration (module de configuration de la source de dépendance d'événement).
5. Si l'enregistrement d'événement ne correspond à aucun filtre de configuration, le workflow des événements se poursuit alors pour les étapes suivantes, le workflow des événements se poursuit ensuite pour les étapes suivantes.

Pour plus d'informations sur la mise à jour manuelle des dépendances d'événements, reportez-vous à la section Mettre à jour manuellement les dépendances d'événements.

## Cadre de travail des relations entre données

À partir de la Xanadu mise en production, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent pour ajouter les dépendances des actifs impactés dans les événements et les exercices. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

### Mettre à jour manuellement les dépendances d'événements

Mettez à jour manuellement les dépendances d'événements en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . Vous pouvez mettre à jour les dépendances dans un événement actif.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Ouvrez un événement dans l'état **En attente** .
3. Pour mettre à jour manuellement les dépendances, sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.
   Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour.
4. Pour enregistrer les modifications apportées à l'événement, sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétaires du plan et le responsable BCM peuvent mettre à jour les dépendances d'événements en enregistrant les changements apportés à l'événement.

### Suivre les actifs impactés et ajouter un plan connexe à l'exercice

Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe à l'exercice. Vous pouvez ensuite surveiller les actifs et les plans pour l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'événement d'exercice dans la liste.
3. Dans l'onglet **Actifs** , sélectionnez **Ajouter**.

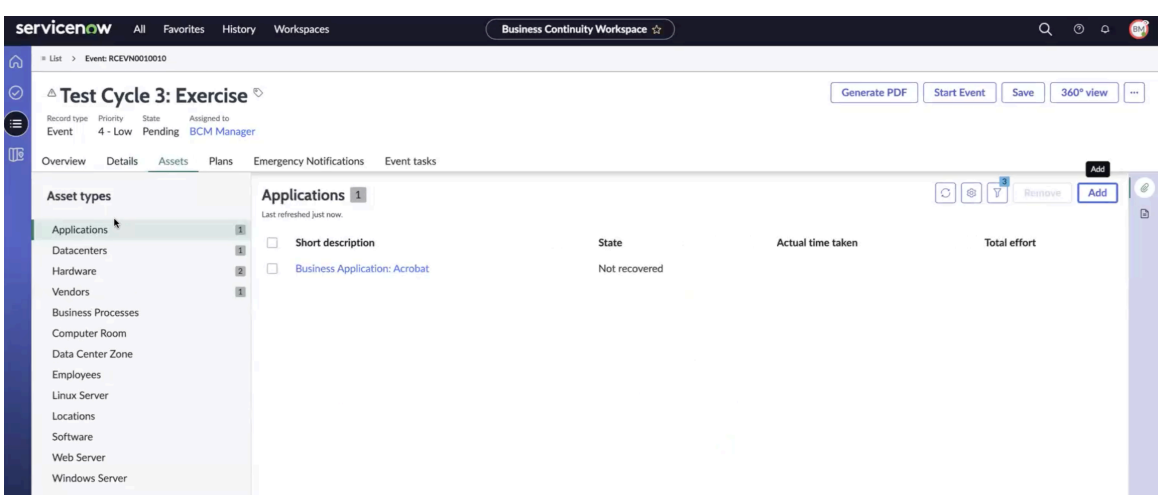
Traduction automatique

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

Vous pouvez ajouter un actif que vous souhaitez récupérer pendant l'exercice. Les principaux éléments de l'actif sont répertoriés en tant que **types d'actifs**. Les éléments primaires appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le modèle de plan. Lorsque vous ajoutez un actif à l'événement, ses dépendances associées sont extraites dans l'événement. Les dépendances sont affichées dans le panneau **Types d'actifs** .

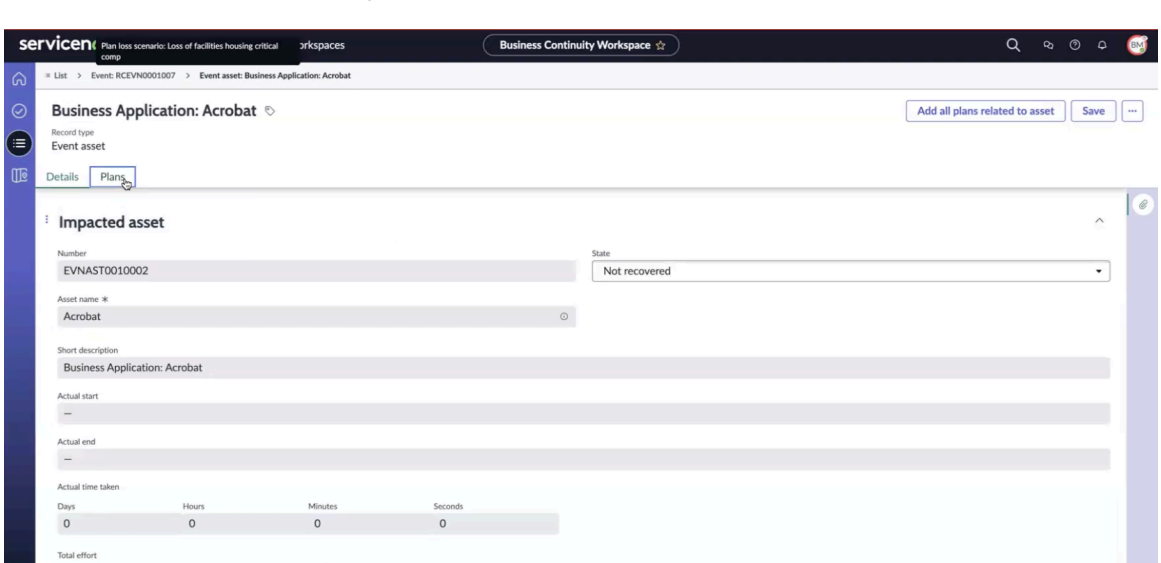
**Remarque :**
À partir de la Xanadu mise en production, le gestionnaire de crise peut lancer une tâche d'événement même si le plan inclut des tâches de récupération pour lesquelles aucun actif n'est balisé. L'ancienne exigence selon laquelle chaque plan activé doit avoir au moins un actif balisé a été supprimée.

Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une application, toutes les dépendances que vous aviez identifiées dans l'analyse d'impact sur l'entreprise de cette application sont également ajoutées à l'exercice. L'exemple suivant montre les dépendances de l'application d'entreprise : Acrobat dans le panneau **Types d'actifs** de l'exercice.




**4.** Dans la liste Applications, sélectionnez l'application et accédez à l'onglet **Plans** .

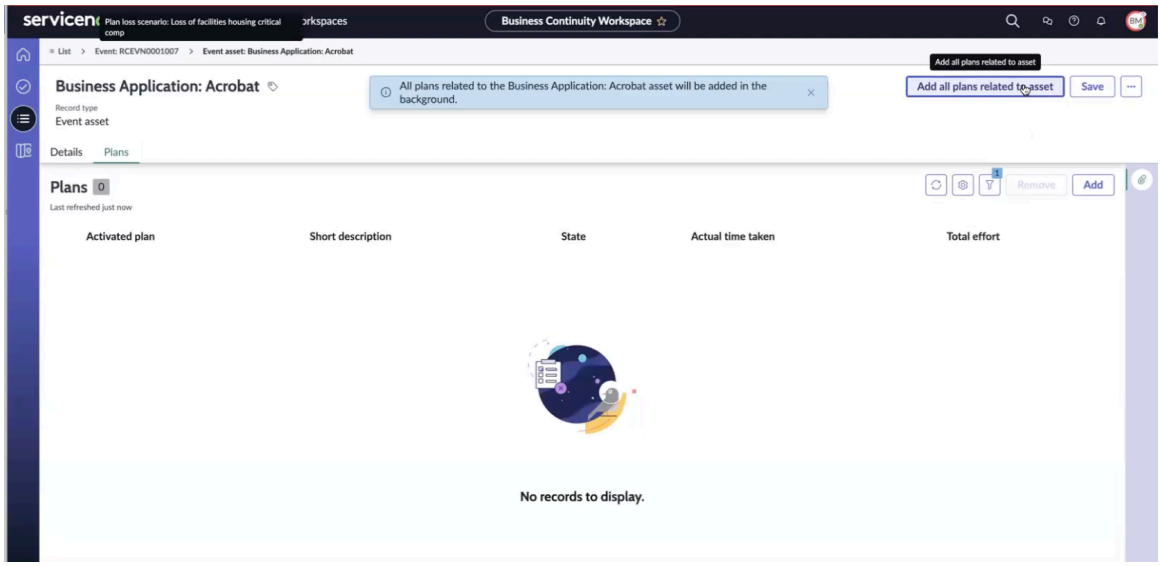
Vous pouvez accéder à l'onglet **Plans** comme illustré dans l'exemple suivant.




**5.** Sélectionnez **Ajouter tous les plans associés à l'actif**.
Un message d'information s'affiche indiquant que tous les plans liés à l'application sélectionnée sont ajoutés en arrière-plan, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'heure de fin réelle des actifs impactés est mise à jour dans l'onglet **Détails** lorsque toutes les tâches d'événement associées aux actifs sont terminées. Une fois ces tâches terminées, l'heure de fin réelle est enregistrée et le temps réel nécessaire est calculé. L'effort total est calculé en fonction du temps total pris pour toutes les tâches où cet actif est associé. Une fois l'opération terminée, l'état de l'actif impacté est mis à jour sur **Récupéré**. Si des tâches sont à l'état **Échec de fermeture** , l'état de l'actif impacté n'est pas mis à jour et est marqué comme **Non récupéré**.

   Dans le champ **Marquer les actifs** du formulaire de tâche de récupération du plan, vous pouvez sélectionner les actifs suivants :

   - Si vous sélectionnez tous les actifs, tous les actifs présents dans le plan sont ajoutés aux actifs impactés de la tâche d'événement.
   - Si vous sélectionnez des actifs spécifiques, seuls ces actifs spécifiques présents dans le plan sont ajoutés aux actifs impactés de la tâche d'événement.
   - Si vous sélectionnez aucun actif, aucun actif présent dans le plan n'est ajouté aux actifs impactés de la tâche d'événement.

   L'exercice est enregistré dans l'état **En attente** .

## Ajouter une tâche à l'exercice

Ajoutez une tâche à l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite surveiller et effectuer les tâches associées à l'exercice.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 6.1.x de l'application Business Continuity Management, les améliorations suivantes sont prises en charge pour la gestion des tâches.

- Effectuez des modifications en bloc et modifiez l'état des tâches, ce qui rend le processus plus efficace.
- Réduisez le temps consacré à la gestion individuelle des tâches.

Traduction automatique

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

- Améliorez l'efficacité des utilisateurs qui effectuent les exercices ou les événements hors ligne dans des outils tels que Microsoft Excel. Cette amélioration permet de rationaliser la transition de la gestion des tâches hors ligne vers la gestion des tâches en ligne.
- Modifiez le champ **État** de la tâche d'événement si vous disposez du BCM rôle de gestionnaire, BCM de planificateur ou si vous êtes l'utilisateur affecté à l'événement.
- L'action **d'interface utilisateur Redéclencher en tant que manuel** n'est utilisée que pour les tâches automatisées.

Lorsque le plan est activé dans le cadre d'un exercice ou d'un événement réel, le flux automatisé est déclenché.

L'amélioration de la modification en bloc offre une flexibilité pour la gestion des tâches d'événement. Le BCM gestionnaire, BCM le planificateur ou l'utilisateur affecté à l'événement peut gérer efficacement les tâches en effectuant les tâches suivantes :

- Modifiez plusieurs champs tels que le champ **Affectation** .
- Modifiez en une seule fois plusieurs tâches de reprise dans les champs **État** de la tâche, **Début réel**, **Fin réelle**, **Affecté à**, **Groupe affecté** et **Délégataire supplémentaire** de la liste des tâches de reprise en une seule fois.
- Ouvrez une tâche fermée pour modification qui a été fermée par erreur. Pour ce scénario, l'état **Tâche ayant échoué et fermée** est ajouté aux tâches. Le déplacement d'une tâche vers l'état **Fermé échoué** entraîne l'arrêt de l'exercice entier, à moins que le gestionnaire de programme (sn_bcm.program_manager) ne débloque la tâche et ne la fasse passer à l'état **Fermé terminé** .

Pour plus d'informations sur la modification en bloc des tâches, consultez Flux de travail structurés pour la gestion de l'exercice dans Espace de travail configurable de BCM et Workflows structurés pour la gestion de crise dans Espace de travail configurable de BCM.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'événement d'exercice dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'événement** .

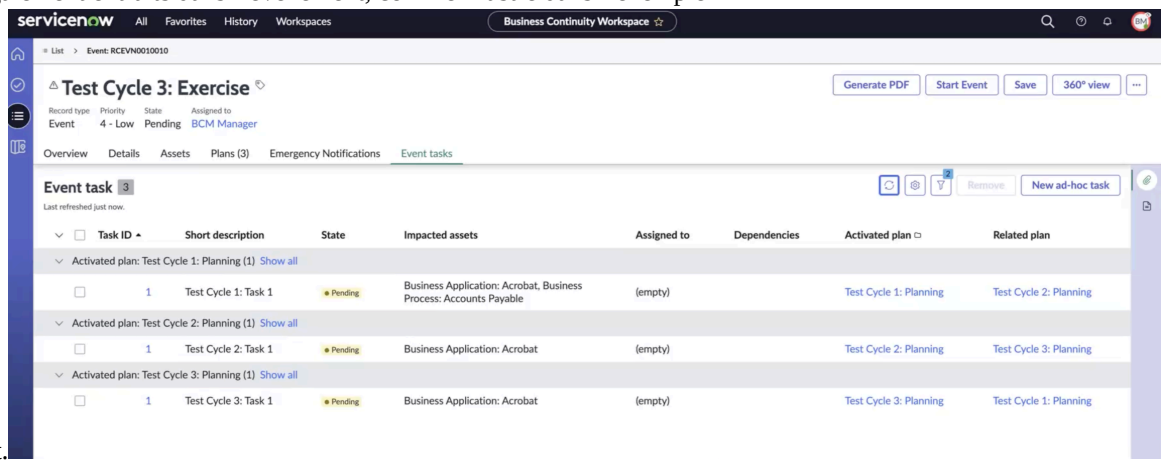
**Remarque :**
L'onglet **Tâches d'événement** s'affiche pour les événements d'exercice lorsque la méthode d'exercice est **Fonctionnelle**.

Lorsque vous ajoutez ou mettez à jour le plan de l'événement d'exercice, les plans, les actifs et les tâches d'événement connexes qui y sont associés

Traduction automatique

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

sont également extraits dans l'événement, comme illustré dans l'exemple suivant.




L'exemple suivant montre les tâches circulaires où la tâche 3 a une dépendance sur la tâche 1.

- Cycle de test 1 : tâche 1 active le cycle de test 2 : planification.
- Cycle de test 2 : tâche 1 active le cycle de test 3 : planification.
- Cycle de test 3 : tâche 1 active le cycle de test 1 : planification.

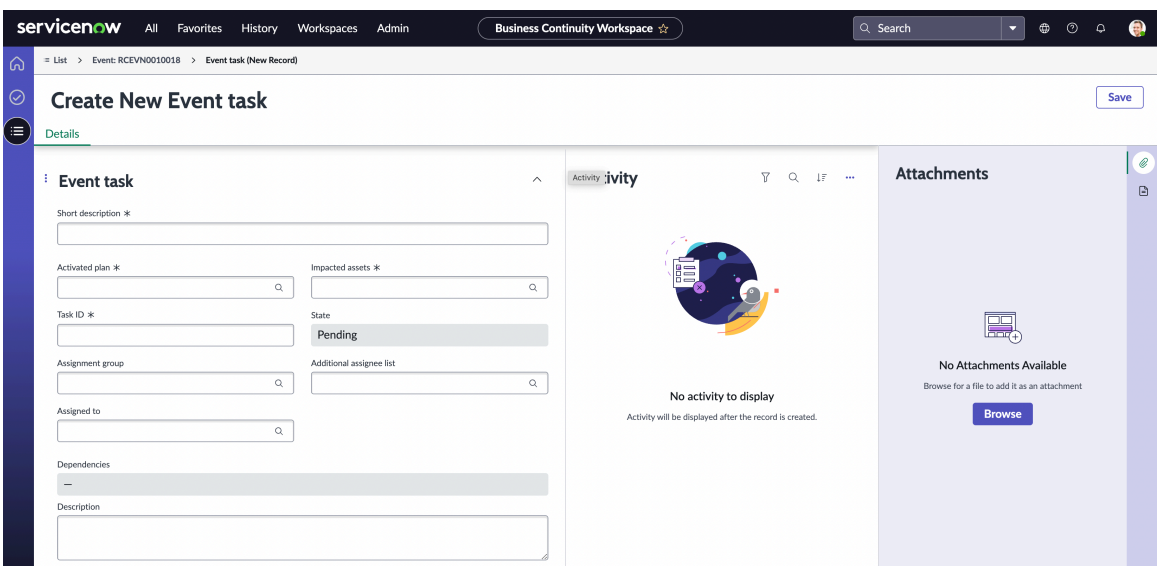
4. Pour ajouter une tâche ad hoc à l'événement, sélectionnez **Nouvelle tâche ad hoc**.

> **Remarque :**
> Lorsque vous ajoutez une tâche ad hoc à l'événement d'exercice qui est à l'état **Travail en cours** et si le plan activé est à l'état **Travail en cours** , les tâches passent à l'état **Ouvert** . Si le plan activé est l'état **En attente** , la tâche passe à l'état **En attente** .

Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Nouvelle tâche d'événement, reportez-vous à Créer un nouveau formulaire de tâche d'événement.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés qui sont à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Le formulaire **Créer une tâche d'événement** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.




5. Pour démarrer l'exercice, sélectionnez **Démarrer l'événement**.

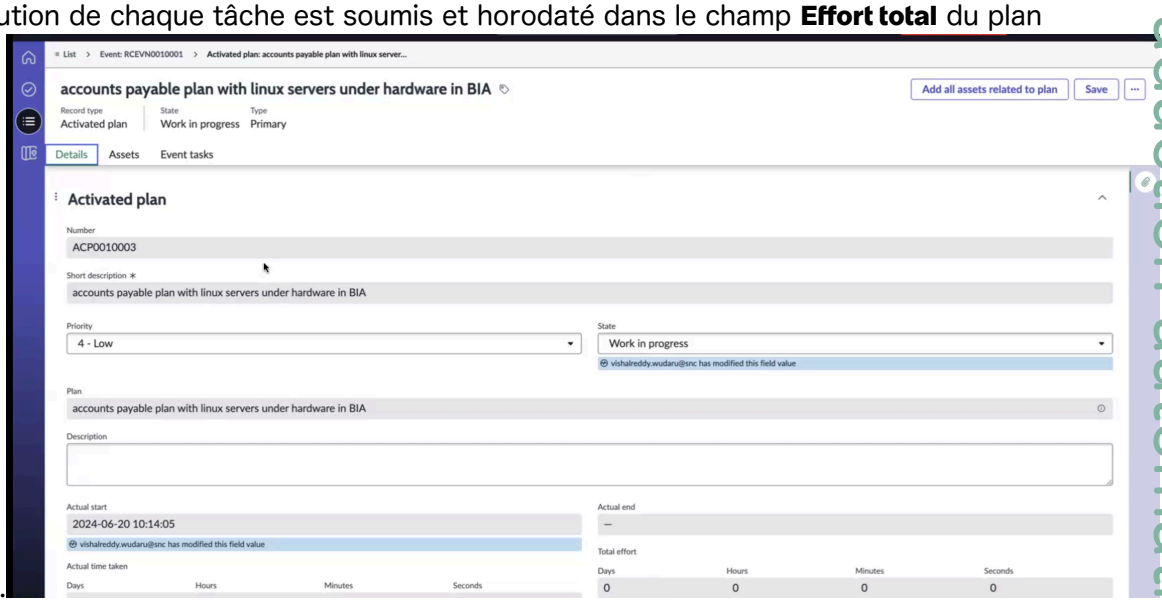
Traduction automatique

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

À partir de la Xanadu version, vous pouvez surveiller les plans activés liés à un exercice, qui sont maintenant affichés à l'état **Ouvert** , au lieu de l'état **Travail en cours** . L'état **Ouvert** affiche un état précis du plan activé. La durée réelle du plan activé est calculée à partir de sa date de début jusqu'à la date de fin. Lorsque les tâches liées à un plan activé sont mises à jour vers l'état **Travail en cours** , l'état du plan activé est mis à jour sur **Travail en cours**.

Lorsque vous démarrez une tâche d'événement dans un plan activé et que vous mettez à jour son état sur **Travail en cours**, l'état du plan activé est également mis à jour sur **Travail en cours**. La condition pour que le plan activé passe en **Travail en cours** est que le travail commence sur au moins une des tâches d'événement. D'ici là, tous les plans activés sont toujours à l'état **Ouvert** .

Chaque fois que l'état d'un plan activé passe **d'Ouvert à Travail en cours**, la date de début réelle est enregistrée dans le champ **Début réel** . Lorsque toutes les tâches de l'événement sont terminées, la fin réelle est calculée et enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Sur la base du début réel et de la fin réelle, le temps réel pris est enregistré dans le champ **Temps réel pris** . Le temps nécessaire à l'exécution de chaque tâche est soumis et horodaté dans le champ **Effort total** du plan activé.




Vous pouvez modifier plusieurs tâches de récupération à la fois.

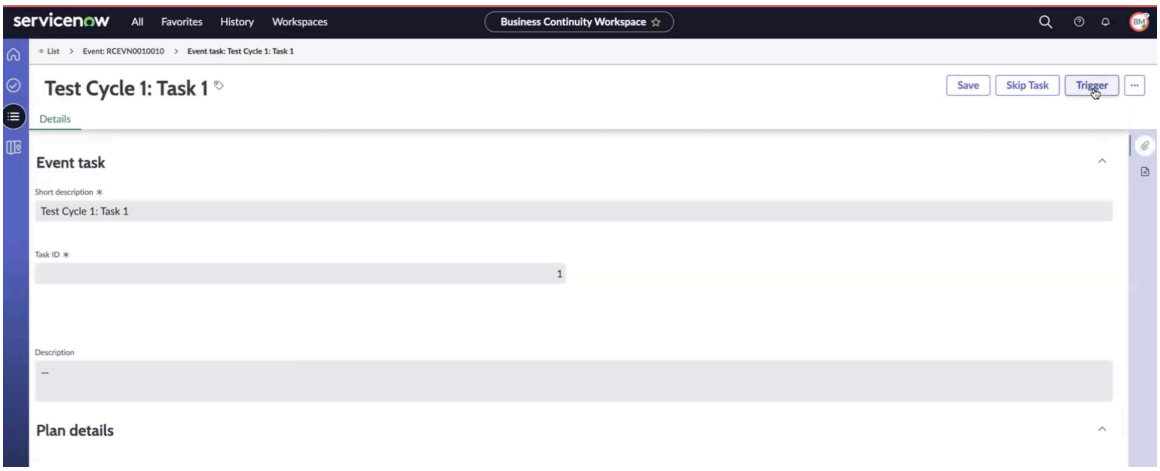
Un message s'affiche indiquant que la tâche d'événement a une dépendance circulaire. Vous devez déclencher les tâches manuellement pour cet événement.

6. Sélectionnez la première tâche, puis sélectionnez **Déclencher**.

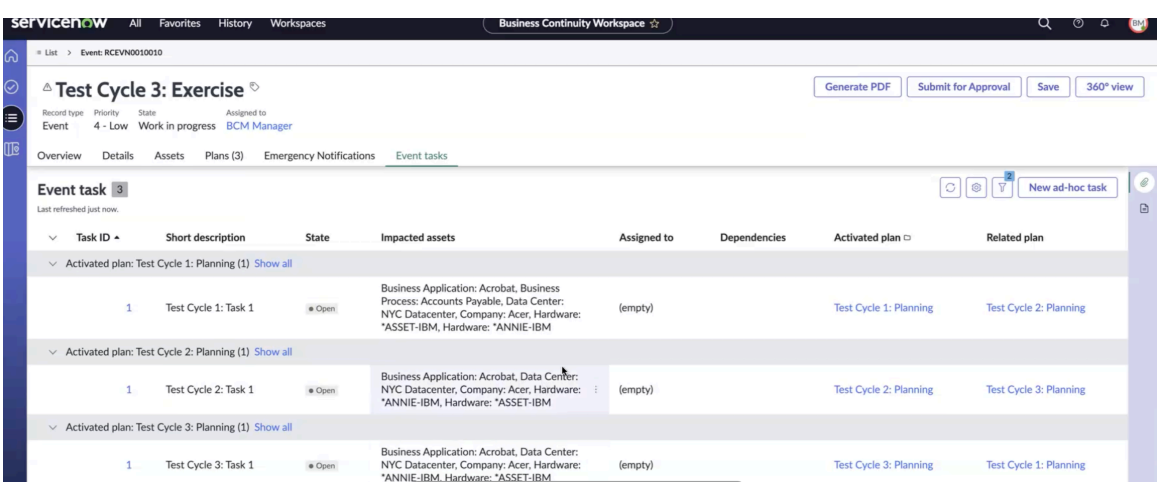
   Le processus de déclenchement manuel de la tâche est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Il met à jour l'état de la tâche sur **Ouvert** , comme indiqué dans l'exemple suivant, et ouvre toutes les tâches dépendantes une par une.




7. Terminez tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement d'exercice et sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
8. Pour générer un PDF, sélectionnez **Générer un PDF**.
   Si vous disposez d'un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

   **Remarque :**
   Par défaut, le PDF est généré et joint après la fermeture de l'événement.

9. Accédez à la section **Résultats** de l'onglet **Détails** et mettez à jour les dates **de début réelle** et de **fin réelle** de la tâche d'événement.
10. Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.
11. Entrez toute information relative à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .
12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Sélectionnez l'icône d'actualisation ( pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan, ainsi que le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

Traduction automatique

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

### Créer un nouveau formulaire de tâche d'événement

Utilisez le formulaire Créer une tâche d'événement pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur une tâche d'événement.

## Créer un nouveau formulaire de tâche d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Créer un nouveau formulaire de tâche d'événement

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Détails | |
| Description brève | Brève note sur la tâche d'événement. |
| Plan activé | Plan activé pour la tâche d'événement. |
| Actifs concernés | Actifs concernés par la tâche d'événement. |
| ID de tâche | La valeur par défaut est le nombre suivant de tâches d'événement existantes pour le plan. |
| État | La valeur par défaut est **l'état En attente** . |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel la tâche d'événement est affectée. |
| Liste des délégataires supplémentaires | Utilisateurs supplémentaires qui sont affectés à la tâche d'événement. |
| Affecté à | Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez n'importe quel utilisateur. |
| Dépendances | Dépendances pour les tâches. Pour les tâches copiées à partir du niveau du plan, les dépendances sont copiées à partir de la tâche de récupération du plan. Il n'est pas possible d'ajouter des dépendances pour les tâches ad hoc. |
| Description | Informations sur la tâche d'événement. |
| Activité | |
| Notes de travail | Informations sur la tâche d'événement partagées en interne. |

### Importer la tâche automatisée dans un exercice

Importer la tâche automatisée du plan de continuité d'activité dans un exercice. L'utilisation de tâches automatisées pendant un exercice améliore l'efficacité et réduit le temps de réponse des utilisateurs.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un nouvel événement** , renseignez les champs requis.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Créer un nouveau formulaire de tâche d'événement.

4. Accédez à la liste Planification dans la Espace de travail vue et sélectionnez le plan associé à l'événement.

   Lorsque vous sélectionnez le plan, les tâches associées sont extraites dans l'événement. Les tâches sont affichées dans l'onglet **Tâches d'événement** . Lorsque les tâches affichées dans l'onglet **Tâches d'événement** ont une dépendance entre elles, elles sont généralement exécutées dans un ordre séquentiel.

5. Sélectionnez **Démarrer l'événement**.

   Lors de l'initiation d'un événement, les tâches d'événement qui n'ont aucune dépendance entre elles sont exécutées. Lorsqu'une tâche est terminée, les tâches suivantes qui en dépendent sont exécutées. Par exemple, lorsqu'une tâche passe à l'état **Fermé incomplet** ou **Fermé échoué** , vous pouvez sélectionner la tâche et examiner les détails de son activité. Si un message d'erreur s'affiche à l'écran, vous pouvez l'examiner pour identifier le problème et prendre les mesures correctives appropriées. Par exemple, si le message d'erreur indique que la variable de code doit être une valeur positive, vous pouvez mettre à jour la variable de code en conséquence.

   Si la tâche passe à l'état **Échec fermé** , ses tâches dépendantes ne sont pas déclenchées. Lorsqu'une tâche présente l'état **Fermé incomplet** ou **Fermé échoué** , une notification par e-mail est envoyée au délégataire de sauvegarde pour l'informer que le flux automatisé a rencontré une erreur et qu'une intervention manuelle du délégataire de sauvegarde est nécessaire.

6. Sélectionnez **Redéclencher l'automatisation**.
   Le flux automatisé est à nouveau déclenché pour exécution.

7. Si le flux automatisé échoue à nouveau, sélectionnez **Redéclencher en tant que tâche manuelle**.
   La tâche passe à l'état **Ouvert** .

   a. Mettez à jour la tâche d'événement et sélectionnez **Travail en cours**.

   b. Sélectionnez **Fermé terminé**.
      Vous pouvez mettre à jour manuellement la tâche d'événement. Une fois que vous marquez la tâche comme **fermée terminée**, la tâche d'événement suivante est automatiquement déclenchée. Si la tâche suivante est une tâche manuelle, son utilisateur affecté peut procéder à l'achèvement du workflow pour la tâche d'événement.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche d'événement est ensuite enregistrée dans l'instance.

### Approuver l'exercice

Approuver l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'événement d'exercice dans la liste.
3. Connectez-vous en tant qu'approbateur de l'événement et sélectionnez l'événement dans la vue de liste.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Fermé incomplet**.
   Si les tâches d'événement associées à l'événement ne sont pas terminées, vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé incomplet**.
5. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
6. Sélectionnez **Fermé terminé**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé terminé**.

### Afficher vos tâches de reprise à partir du libre-service

Affichez les tâches de reprise qui vous sont affectées ou qui sont affectées à l'équipe de tâches de reprise pour récupérer les actifs suite à un événement de crise ou à un exercice. Votre BCM gestionnaire de programme vous attribue les tâches et vous pouvez les consulter à partir du menu d'application en libre-service.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.recovery_team_member

#### Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Mes tâches de reprise**.
2. Affichez la liste des tâches d'événement qui vous sont affectées, du groupe affecté dont vous faites partie ou d'une équipe de reprise à laquelle vous **appartenez** et dont l'état n'est pas En attente.
   Vous pouvez afficher le nom et la description de la tâche de récupération.
3. Sélectionnez le lien vers **l'ID de tâche** d'une tâche d'événement que vous souhaitez mettre à jour.
   Vous pouvez mettre à jour les détails de **début réel** et de **fin réelle** .
4. Triez la colonne **Type d'événement** pour répertorier les tâches liées à la crise en haut.
5. **Affichez la colonne Type de tâche d'événement** pour déterminer s'il s'agit d'un événement planifié ou ad hoc.
6. Pour ajouter des notes à l'activité de la tâche d'événement, sélectionnez la section **Activité** dans l'onglet **Détails** et ajoutez les informations dans le champ **Notes de travail** .
7. Pour mettre à jour la tâche à l'état **En cours** , sélectionnez **Travail en cours**.
8. Pour fermer la tâche, sélectionnez **Fermer incomplet** ou **Fermer terminé**.
9. Pour mettre à jour l'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour**.

### Visualiser les relations à 360° pour un exercice et un événement de crise

Visualiser les relations à 360° d'un exercice ou d'un événement de crise et les entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment lors de la création d'un exercice et d'un événement de crise.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

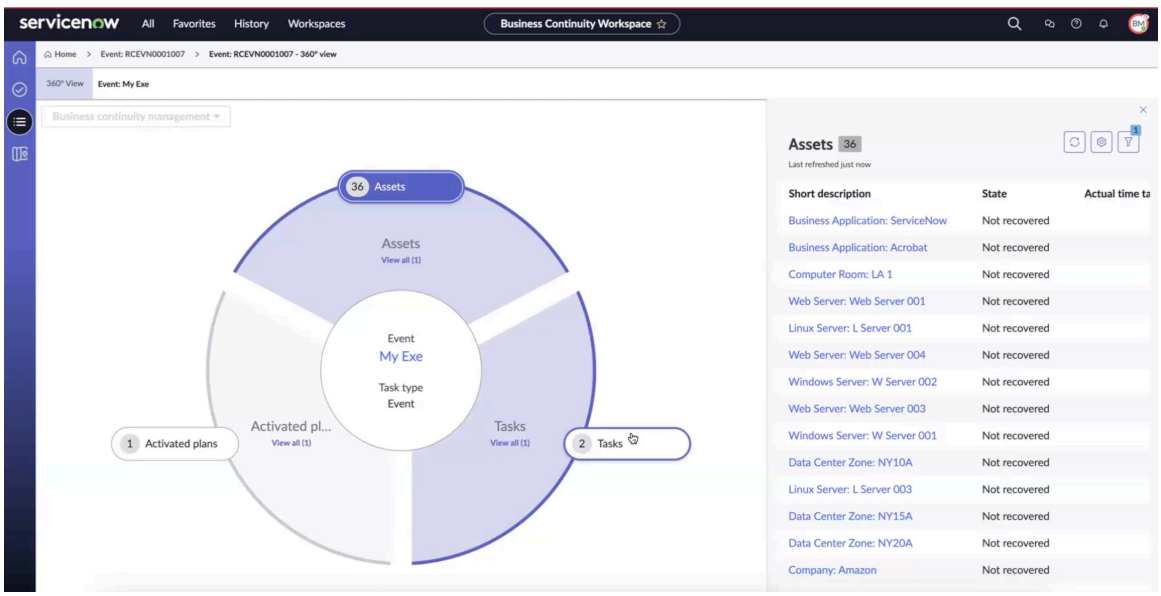
Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Exercice** et sélectionnez un enregistrement dans la liste.
   L'enregistrement de l'événement d'exercice s'affiche. La même procédure s'applique pour un événement de crise.
3. Sélectionnez Vue **à 360°** dans l'enregistrement de l'événement.

   La vue à 360° de l'événement sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.




   La vue à 360° de l'événement sélectionné affiche les détails suivants :

   - **Plans activés** : plans activés associés aux actifs.
   - **Actifs** : actifs qui sont impactés en raison de l'événement.
   - **Tâches** : tâches associées à l'événement.

   Lorsque vous sélectionnez la capsule **Actifs** dans la vue à 360°, les détails des actifs de l'événement s'affichent dans le panneau **Actifs** à droite, comme illustré dans l'exemple.

4. Pour accéder à nouveau à l'événement, sélectionnez la vue d'événement ou de liste dans le fil d'Ariane.

### Générer le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise

Générez le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM et enregistrez-le pour référence ultérieure.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le fichier PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

À compter de la Xanadu publication, le contenu des PDF des analyses, plans et événements d'impact sur l'entreprise est amélioré par l'implémentation d'une nouvelle mise en page :

Traduction automatique

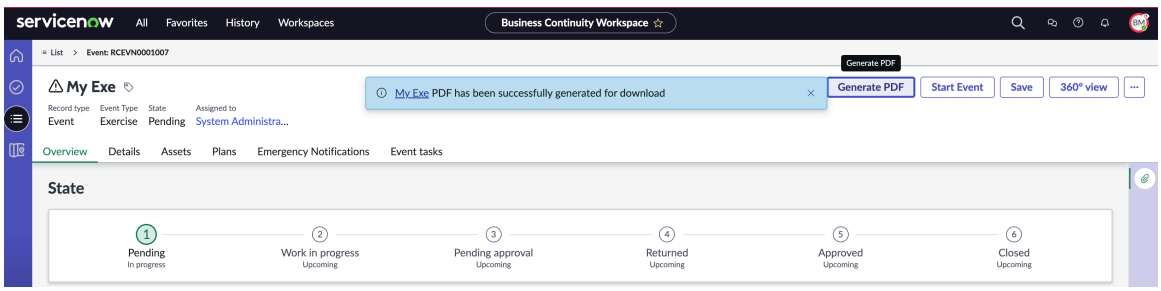
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Organisez les différentes tâches d’événement sous forme de tableau.
- Incluez les détails du propriétaire de l’actif et la description issue de Business Impact Analysis.
- Affichez une table qui décrit les dépendances des actifs du plan.
- Marquez la date de la création du PDF sur la page d’accueil.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Exercices** et sélectionnez n’importe quel enregistrement d’événement à l’état **Examiner** ou Suivant.
   Vous pouvez utiliser le même processus de génération du PDF pour un événement de crise.
3. Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

   L’exemple suivant montre le message qui s’affiche à l’écran : <Nom de l’événement d’exercice> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.

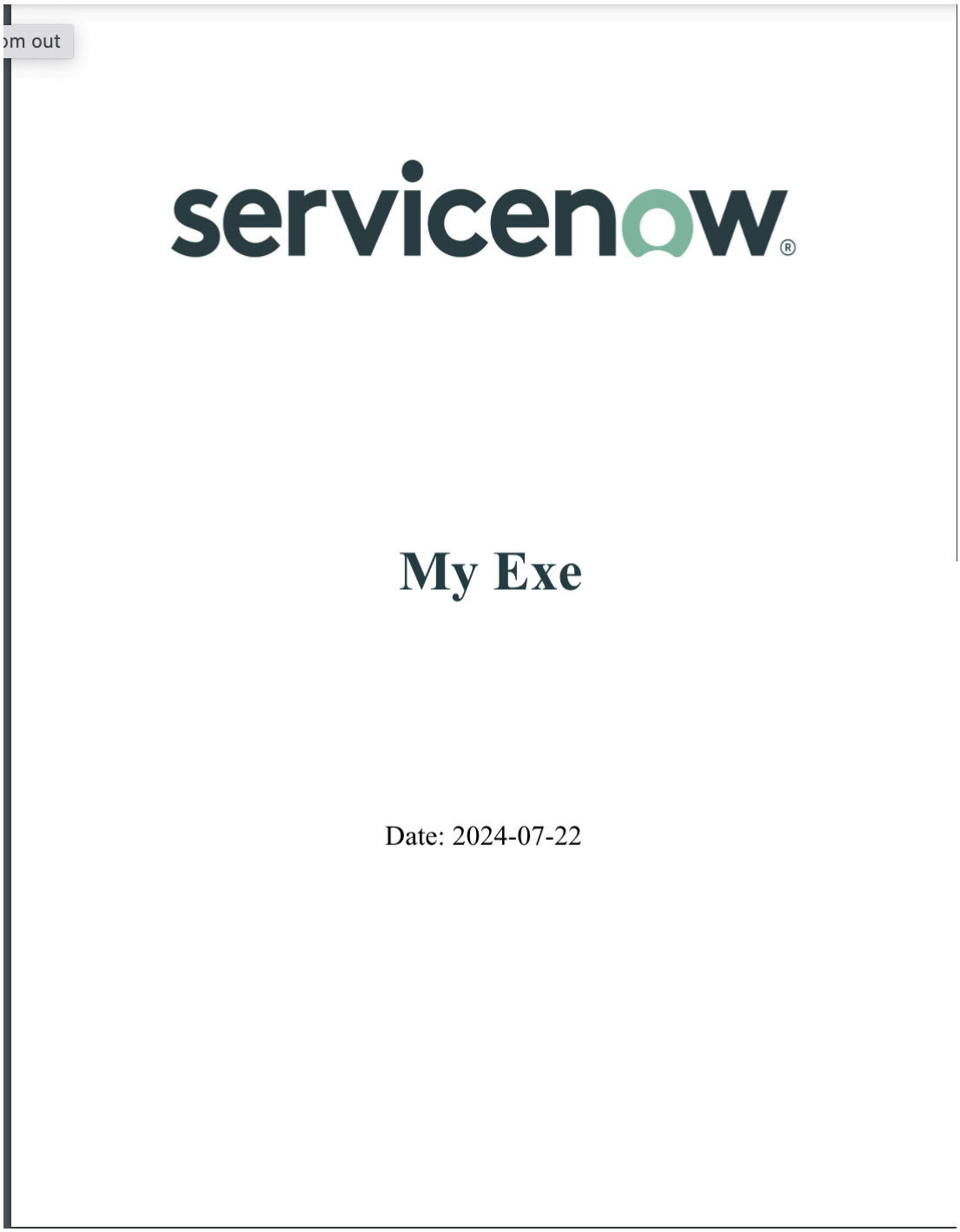



4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message.

   L’exemple suivant montre que le PDF de l’exercice a été téléchargé localement.

Traduction automatique

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




5. Enregistrez le PDF sur votre système.
   Vous pouvez enregistrer le PDF pour référence ultérieure.

## Workflows structurés pour la gestion de crise dans Espace de travail configurable de BCM

Exécuter les workflows structurés pour gérer un événement de crise dans Espace de travail Continuité d'activité (également appelé Espace de travail configurable de BCM).

En règle générale, le gestionnaire de programme BCM effectue les tâches suivantes pour répondre à un événement de crise :

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

- Créez un événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Démarrer un événement de crise.
- Ajoutez un actif et un plan à l'événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Suivre les actifs impactés et ajouter un plan connexe.
- Ajoutez une tâche d'événement à l'événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une tâche à l'événement de crise.
- Soumettez la tâche d'événement pour l'événement d'exercice. Pour plus d'informations, consultez Approuver l'événement de crise.

## Informations supplémentaires sur les événements de crise

- Pour en savoir plus sur l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour en savoir plus sur les menaces, les flux et les alertes de l'interface de la carte de crise, reportez-vous à Carte de criseinterface.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives dans l'interface de la carte de crise, reportez-vous à la section Configurer pour Carte de crise.
- Pour plus d'informations sur les événements de crise, reportez-vous à la section Événements de crise.

## Modification en bloc des tâches de la liste connexe Tâches d'événement

À partir de la version 6.1.x de l'application, les Gestion de la continuité d'activité utilisateurs qui disposent d'un accès en modification à l'enregistrement d'événement peuvent désormais effectuer des modifications en bloc sur les tâches directement à partir de la liste connexe des tâches d'événement. Cette fonctionnalité est bénéfique pour les utilisateurs qui gèrent plusieurs tâches d'événement simultanément.

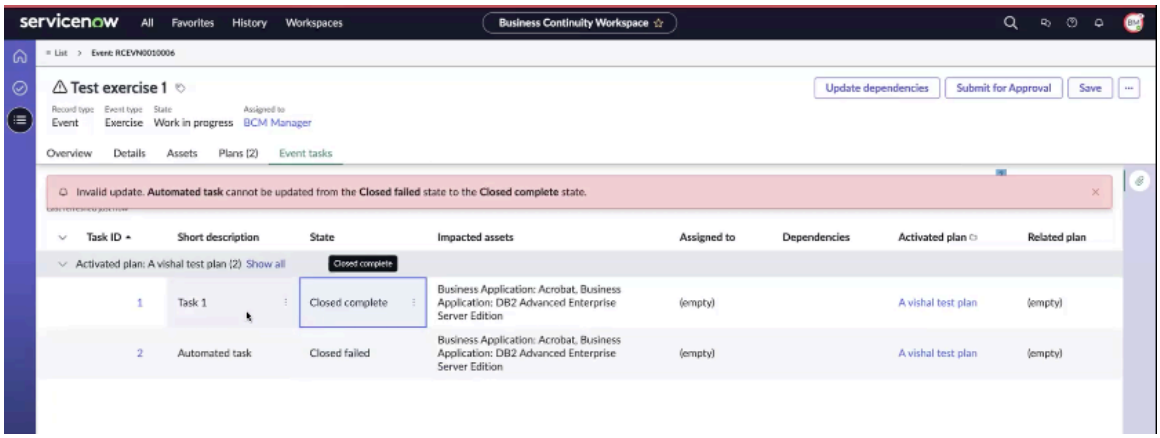
Dans la liste des tâches de récupération, les utilisateurs disposant des autorisations de modification nécessaires peuvent modifier simultanément les champs suivants :

- **État**
- **Affecté à**
- **Débuts du travail**
- **Fins de tâches**
- **Groupe affecté**

Une fois qu'un événement est lancé, ces utilisateurs peuvent également modifier l'état d'une tâche d'événement à partir de la vue de liste ou de la vue de formulaire. L'exemple suivant illustre le processus de mise à jour de l'état d'une tâche d'événement à partir de la vue de liste. Si une transition d'état n'est pas autorisée, un message d'erreur s'affiche pour indiquer que la mise à jour n'est pas valide.

Traduction automatique

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




La table suivante détaille les transitions d'état autorisées pour une tâche d'événement.

**Transitions d'états autorisées pour une tâche d'événement**

| Transition depuis l'état | État en attente | État ouvert | État Travail en cours | Fermé terminé | État Fermé incomplet | État Fermé ignoré | État Fermé Échoué |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| En attente | Non | Oui | Non | Non | Non | Oui | Non |
| Ouvert | Non | Non | Oui | Non | Non | Oui | Non |
| En cours de résolution | Non | Oui | Non | Oui | Oui | Oui | Oui |
| Fermé terminé | Non | Oui | Non | Non | Non | Non | Non |
| Fermé incomplet | Non | Oui | Non | Non | Non | Non | Non |
| Fermé ignoré | Non | Oui | Non | Non | Non | Non | Non |
| Échec de la fermeture | Non | Oui | Non | Non | Non | Non | Non |

**Remarque :**
Tous les changements apportés aux transitions d'états et les mises à jour des dates de début et de fin sont répertoriés dans le journal d'activité de la tâche.

Tenez compte des détails clés suivants sur les transitions d'états d'une tâche d'événement.

1. La tâche d'événement ne peut être ouverte qu'à partir de l'état **Fermé terminé** .
2. Une fois que la tâche d'événement passe à l'état **Ouvert** , les utilisateurs de la tâche d'événement peuvent la modifier davantage.
3. La tâche peut alors passer de l'état **Ouvert** à l'état **Fermé ignoré** .
4. Seuls les utilisateurs ayant accès à l'événement peuvent rouvrir la tâche d'événement. Bien que les membres d'une tâche de récupération puissent modifier l'état de la tâche d'événement, ils ne peuvent pas la rouvrir.

La table suivante récapitule les actions d'interface utilisateur disponibles pour une tâche d'événement et leurs états correspondants :

Traduction automatique

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

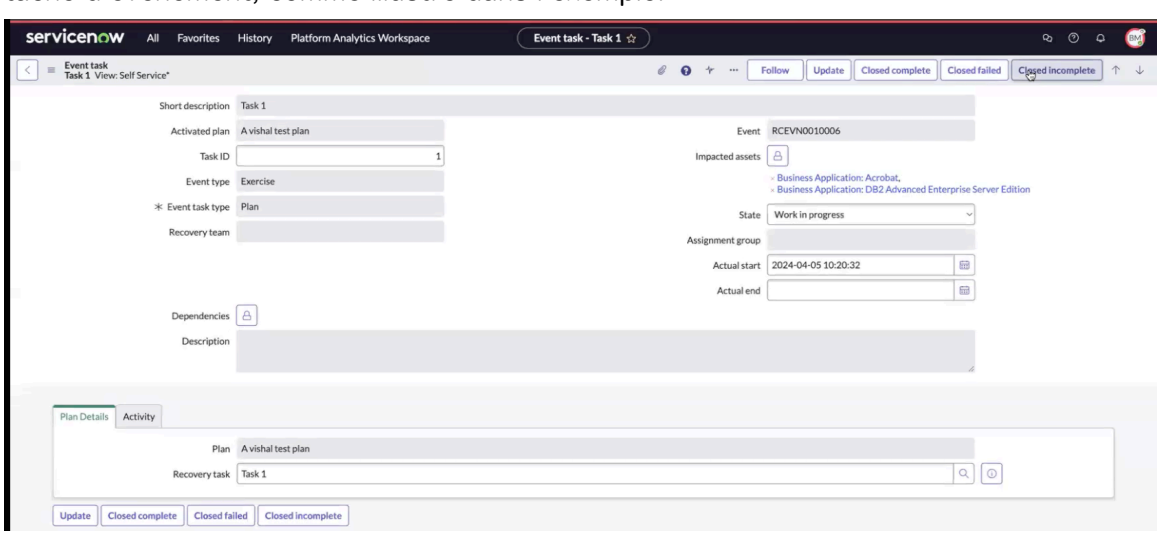
### les actions d'interface utilisateur et les états associés des tâches d'événement

| Action d'interface utilisateur | État de la tâche d'événement | Notes |
|---|---|---|
| **Déclencheur** | **En attente** | Cette condition ne s'applique que lorsqu'un événement a été démarré. |
| **Ignorer la tâche** | **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours** | - |
| **En cours de résolution** | **Ouvert** | - |
| **Fermées et terminées** | **En cours de résolution** | - |
| **Fermées, mais incomplètes** | **En cours de résolution** | - |
| **Échec de la fermeture** | **En cours de résolution** | - |
| **Redéclencher en tant que tâche manuelle** | **Fermé** | - |
| **Redéclencher l'automatisation** | **Travail en cours**, **Fermé** | Cette condition s'applique uniquement à une tâche automatisée. |

Si une tâche est fermée par erreur, les utilisateurs de la tâche d'événement peuvent la rouvrir pour apporter les modifications requises, ce qui garantit que le processus de récupération reste précis et complet.

## Mise à jour de la tâche d'événement en tant que membre de la tâche de reprise

En règle générale, les membres de la tâche de reprise mettent à jour l'état des tâches d'événement. Bien qu'ils n'aient pas accès à la page d'événement ou à l'espace de travail, ils peuvent accéder à **Mes tâches de reprise** dans l'instance pour accéder à la tâche de récupération. En modifiant l'action d'interface utilisateur, ils peuvent modifier l'état de la tâche d'événement, comme illustré dans l'exemple.




Par exemple, lorsque les membres de la tâche de récupération marquent la tâche comme Fermée terminée, tous les champs du formulaire sont verrouillés. Cela signifie que même si les membres de la tâche de récupération ne peuvent pas modifier les champs, ils peuvent toujours ajouter des notes d'activité. Seuls les utilisateurs ayant accès à la tâche d'événement peuvent modifier les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur l'importation de la tâche automatisée dans un événement, reportez-vous à la section Importer la tâche automatisée dans un événement.

### Démarrer un événement de crise

Démarrer un événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

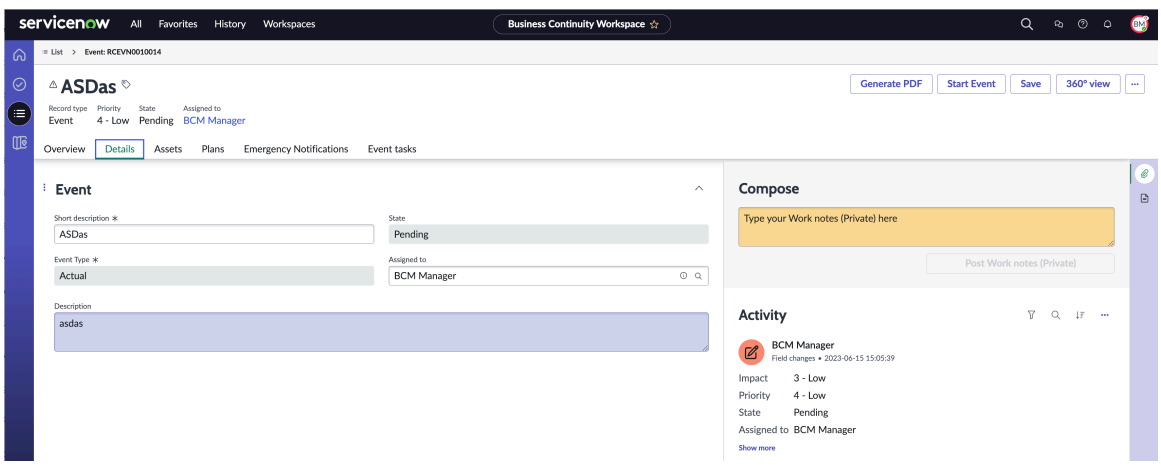
## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un nouvel événement** , renseignez les champs requis.

> **Remarque :**
> Pour un événement de crise, le type d'événement est **Réel**.

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un événement de crise.

Un événement de crise est créé dans l'état **En attente** , comme illustré dans l'exemple suivant.




L'état et les détails de l'événement de crise sont affichés dans les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression de l'état général de l'événement de crise.
- **Détails** : vous pouvez afficher les détails de l'événement de crise, tels que sa brève description, son état, son type d'événement, son délégataire, etc.
- **Actifs** : vous pouvez sélectionner le type d'élément impacté ou les éléments principaux que vous souhaitez récupérer pour un type d'actif.
- **Plans** : vous pouvez ajouter un plan ad hoc pour l'actif sélectionné à l'événement de crise.
- **Notifications d'urgence** : vous pouvez créer une notification pour l'événement de crise avec l'intégration Everbridge .
- **Tâches d'événement** : vous pouvez ajouter une tâche ad hoc à l'événement de crise.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'événement de crise est enregistré dans l'état **En attente** et s'affiche dans la vue de liste Événements de crise de l'enregistrement.

### Formulaire Créer un événement de crise

Utilisez le formulaire Créer un événement de crise pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un événement de crise.

## Formulaire Créer un événement de crise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire Créer un événement de crise

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Détails | |
| Description brève | Brève description de l'événement de crise. |
| État | État de l'événement. La valeur par défaut est l'état **En attente** . |
| Type d'événement | Type de l'événement. Pour un événement de crise, le type d'événement est **Réel**. |
| Affecté à | Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez n'importe quel utilisateur. |
| Description | Description de l'événement. |

### Suivre les actifs impactés et ajouter un plan connexe

Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe lors d'un événement de crise. Vous pouvez surveiller les actifs et les plans pour l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite récupérer vos actifs lors de la phase de planification.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Actifs** , puis cliquez sur **Ajouter**.

   Vous pouvez ajouter un actif que vous souhaitez récupérer pendant la crise. Les principaux éléments de l'actif sont répertoriés en tant que **types d'actifs**. Les éléments primaires appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le modèle de plan. Lorsque vous ajoutez un actif à l'événement, ses dépendances associées sont extraites dans l'événement. Les dépendances sont affichées dans le panneau **Types d'actifs** .

   **Remarque :**
   Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une application, toutes les dépendances que vous aviez identifiées dans l'analyse d'impact sur l'entreprise de cette application sont également ajoutées à l'exercice.

Traduction automatique

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

4. Dans la liste Applications, sélectionnez l'application et accédez à l'onglet **Plans** .
   Lorsque vous ajoutez un plan à l'événement de crise, les plans, les actifs et les tâches d'événement connexes qui y sont associés sont également extraits dans l'événement.
5. Sélectionnez **Ajouter tous les plans associés à l'actif**.
   Si vous avez des plans liés à l'application sélectionnée dans l'instance, ils sont ajoutés à l'événement d'exercice.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'événement de crise est enregistré dans l'état **En attente** .

### Ajouter une tâche à l'événement de crise

Ajouter une tâche à l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite surveiller et effectuer les actions requises pour répondre à l'événement de crise.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les utilisateurs disposant d'un accès en modification à l'enregistrement d'événement peuvent modifier simultanément les champs suivants dans la liste des tâches de reprise :

- **État**
- **Affecté à**
- **Débuts du travail**
- **Fins de tâches**
- **Groupe affecté**

Pour plus d'informations, consultez Workflows structurés pour la gestion de crise dans Espace de travail configurable de BCM.

**Procédure**

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'événement** .

   **Remarque :**
   Pour les événements de crise, le type d'événement est **Réel**.

   Lorsque vous ajoutez ou mettez à jour le plan de l'événement de crise, les plans, les actifs et les tâches d'événement connexes qui y sont associés sont également intégrés à l'événement.
4. Pour ajouter une tâche ad hoc à l'événement, sélectionnez **Nouvelle tâche ad hoc**.

   **Remarque :**
   Une tâche ad hoc est ajoutée à l'événement de crise afin que vous puissiez prendre des mesures correctives pour l'événement de crise. Lorsque vous ajoutez une tâche ad hoc à l'événement de crise qui est à l'état **Travail en cours** et si le plan activé est à l'état **Travail en cours** , les tâches sont à l'état **Ouvert** . Si le plan activé est l'état **En attente** , la tâche sera dans l'état **En attente** .

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Nouvelle tâche d'événement, reportez-vous à Créer un nouveau formulaire de tâche d'événement.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés qui sont à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

5. Pour démarrer l'événement de crise, sélectionnez **Démarrer l'événement**.
   Une fois que vous avez démarré l'événement, l'état de l'événement est mis à jour sur **Travail en cours**.

**Remarque :**
Si la tâche d'événement a une dépendance circulaire, vous devez déclencher les tâches manuellement pour cet événement.

6. Sélectionnez la première tâche, puis sélectionnez **Déclencher**.
7. Terminez tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement de crise et sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
8. Pour générer un PDF, sélectionnez **Générer un PDF**.
   Si vous disposez d'un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

**Remarque :**
Par défaut, le PDF est généré et joint après la fermeture de l'événement.

9. Accédez à la section **Résultats** de l'onglet **Détails** et mettez à jour les dates **de début réelle** et de **fin réelle** de la tâche d'événement.
10. Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.
11. Entrez toute information relative à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .
12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Sélectionnez l'icône d'actualisation ( pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan, ainsi que le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

### Importer la tâche automatisée dans un événement

Importez la tâche automatisée à partir du plan de continuité d'activité dans un événement réel. L'utilisation de tâches automatisées lors d'un événement réel améliore l'efficacité et réduit le temps de réponse des utilisateurs.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un nouvel événement** , renseignez les champs requis.

**Remarque :**
Pour un événement de crise, le type d'événement est **Réel**.

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un événement de crise.

Traduction automatique

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

4. Accédez à la liste Planification dans la Espace de travail vue et sélectionnez le plan associé à l'événement.

   Lorsque vous sélectionnez le plan, les tâches associées sont extraites dans l'événement. Les tâches sont affichées dans l'onglet **Tâches d'événement** . Lorsque les tâches affichées dans l'onglet **Tâches d'événement** ont une dépendance entre elles, elles sont généralement exécutées dans un ordre séquentiel.

5. Sélectionnez **Démarrer l'événement**.

   Lors de l'initiation d'un événement, les tâches d'événement qui n'ont aucune dépendance entre elles sont exécutées. Lorsqu'une tâche est terminée, les tâches suivantes qui en dépendent sont exécutées. Par exemple, lorsqu'une tâche passe à l'état **Fermé incomplet** ou **Fermé échoué** , vous pouvez sélectionner la tâche et examiner les détails de son activité. Si un message d'erreur s'affiche à l'écran, vous pouvez l'examiner pour identifier le problème et prendre les mesures correctives appropriées. Par exemple, si le message d'erreur indique que la variable de code doit être une valeur positive, vous pouvez mettre à jour la variable de code en conséquence.

   Si la tâche passe à l'état **Échec fermé** , ses tâches dépendantes ne sont pas déclenchées. Lorsqu'une tâche présente l'état **Fermé incomplet** ou **Fermé échoué** , une notification par e-mail est envoyée au délégataire de sauvegarde pour l'informer que le flux automatisé a rencontré une erreur et qu'une intervention manuelle du délégataire de sauvegarde est nécessaire.

6. Sélectionnez **Redéclencher l'automatisation**.
   Le flux automatisé est à nouveau déclenché pour exécution.
7. Si le flux automatisé échoue à nouveau, sélectionnez **Redéclencher en tant que tâche manuelle**.
   La tâche passe à l'état **Ouvert** .

   a. Mettez à jour la tâche d'événement et sélectionnez **Travail en cours**.

   b. Sélectionnez **Fermé terminé**.
      Vous pouvez mettre à jour manuellement la tâche d'événement. Une fois que vous marquez la tâche comme **fermée terminée**, la tâche d'événement suivante est automatiquement déclenchée. Si la tâche suivante est une tâche manuelle, son utilisateur affecté peut procéder à l'achèvement du workflow pour la tâche d'événement.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche d'événement est ensuite enregistrée dans l'instance.

### Approuver l'événement de crise

Approuver l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Connectez-vous en tant qu'approbateur de l'événement et sélectionnez l'événement dans la vue de liste.
4. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Approuver**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Fermé terminé**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé terminé**.
8. Sélectionnez **Fermé incomplet**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé incomplet**.

## Workflows structurés pour Carte de crise les Espace de travail configurable de BCM

Vous pouvez utiliser l'interface Carte de crise pour Espace de travail configurable de BCM recevoir des alertes sur les menaces potentielles pour les opérations business de votre organisation. Vous pouvez ensuite gérer les alertes en lançant des workflows de réponse.

En règle générale, le BCM gestionnaire de programme effectue les tâches suivantes pour gérer les alertes à partir de l'interface Carte de crise :

- Gérer les alertes dans Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Gérer les alertes dans Carte de crise.
- Définissez des contrôles pour Carte de crise personnaliser les alertes. Pour plus d'informations, consultez Définir des contrôles pour Carte de crise personnaliser les alertes.
- Affichez la mise en grappe des couches de ressources dans Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner la mise en grappe des couches dans Carte de crise.
- Surveillez les actifs dans la zone impactée dans Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Surveiller les actifs dans la zone impactée dans Carte de crise.
- Lancez des workflows de réponse pour la gestion de crise. Pour plus d'informations, consultez Lancer des workflows de réponse pour la gestion de crise.

## Informations supplémentaires sur Carte de crise

- Pour en savoir plus sur la vue de , reportez-vous Carte de crise à Espace de travail configurable de BCMla section Carte de crise vue.
- Pour en savoir plus sur les menaces, les flux et les alertes de , reportez-vous Carte de criseà Carte de criseinterface.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives de , reportez-vous à Carte de crisela section Configurer pour Carte de crise.

### Gérer les alertes dans Carte de crise

Gérez les alertes à partir de l'interface Carte de crise dans Espace de travail de UIB BCM. Ensuite, vous pouvez identifier une menace et son emplacement géographique à partir de l'emplacement de votre actif.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, sélectionnez l'icône **Carte de crise** .
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte.

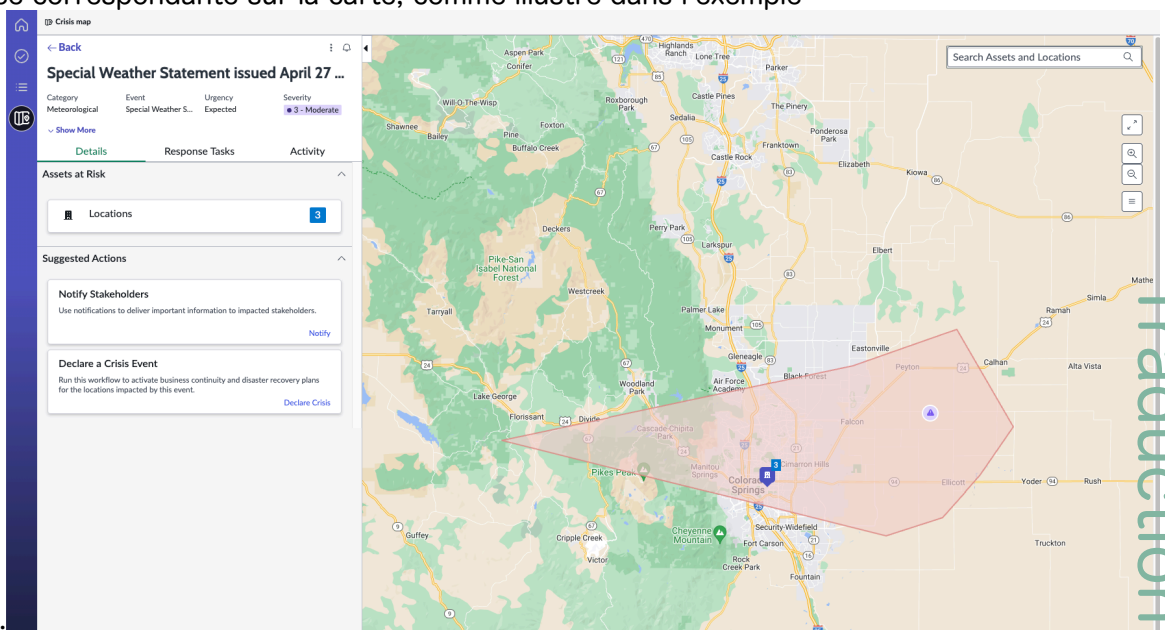
Traduction automatique

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

Cette action ouvre l'enregistrement d'alerte dans le panneau **Alertes** . Vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement dans l'en-tête de l'enregistrement.

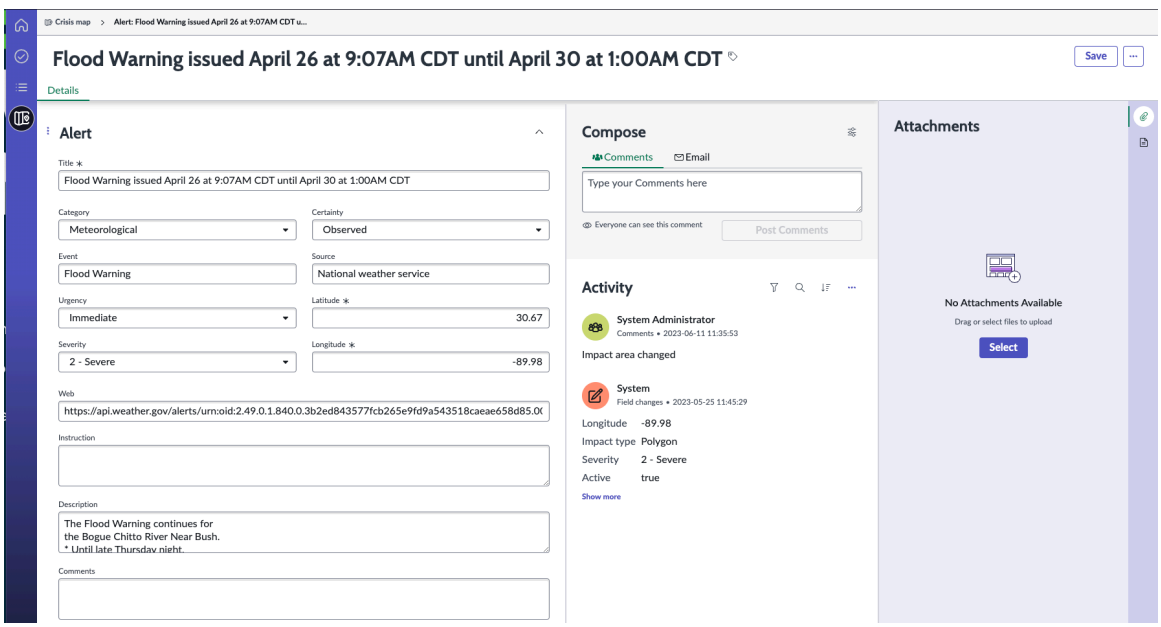
Dans l'onglet **Détails** , vous pouvez afficher les actifs à risque dans la section **Actifs à risque** . Vous pouvez voir les actions suggérées telles que **Notifier les personnes concernées** ou **Déclarer un événement de crise** dans la section **Actions suggérées** .

Vous pouvez ouvrir la vue détaillée d'une alerte et afficher sa zone impactée correspondante sur la carte, comme illustré dans l'exemple suivant.




4. Pour ouvrir les détails de l'alerte dans la vue de formulaire, sélectionnez l'option **Ouvrir l'alerte** dans l'icône du **menu Alerte** (

Cette action ouvre l'enregistrement dans un onglet **Détails** distinct, comme illustré dans l'exemple suivant.




5. Pour afficher les tâches de réponse associées à l'alerte, sélectionnez l'onglet **Tâches de réponse** .

Traduction automatique

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

6. Pour afficher l'activité sur l'alerte et ajouter vos commentaires dans la section **Composer** , sélectionnez l'onglet **Activité** .
7. Pour ignorer une alerte, sélectionnez **Ignorer l'alerte** dans le **menu Alerte**.

   Si l'alerte ne constitue actuellement pas une menace pour les sites de vos employés, les centres de données, les entreprises principales ou l'un de vos établissements commerciaux, vous pouvez ignorer l'alerte. Si vous savez que l'alerte n'entravera pas vos opérations business, vous pouvez l'ignorer dans la vue de liste ainsi que dans sa vue détaillée.

   Lorsque vous ignorez une alerte dans la vue de liste, elle est supprimée de la liste. Si vous ignorez une alerte de la vue détaillée, elle est supprimée et vous renvoie à la vue de liste afin que vous puissiez examiner les autres alertes de la liste. Dans les deux cas, un message de confirmation concernant le rejet de l'alerte s'affiche.
8. Pour vous abonner aux notifications d'alerte, sélectionnez **S'abonner** en sélectionnant l'icône en forme de cloche dans le panneau Alertes.
   Lorsqu'une alerte ou son élément de flux source est mis à jour, vous recevez une notification de l'espace de travail.

### Définir des contrôles pour Carte de crise personnaliser les alertes

Définissez des contrôles dans l'interface dans Espace de travail de UIB BCM.Carte de crise Vous pouvez ensuite personnaliser les alertes pour les actifs, les emplacements, etc.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Carte de crise**.

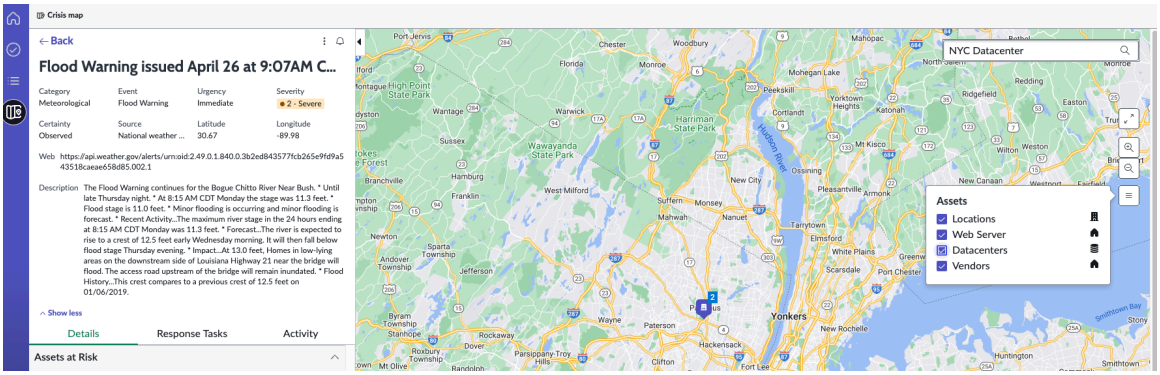
   La section des alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue cartographique se trouve à droite.
3. Sélectionnez le champ de recherche **Search assets and locations (Rechercher des actifs et des emplacements** ) dans la vue cartographique située à droite et saisissez l'emplacement ou le centre de données impacté par une alerte.
   Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre entreprise avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes, et les icônes d'épingle Google de la carte s'affichent.

   Si vous n'êtes pas sûr à la fois des emplacements des employés ou des centres de données, utilisez le contrôle Couches.
4. Pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques, utilisez les boutons **de contrôle de zoom avant** et **arrière** .
5. Pour sélectionner et afficher les ressources sur la carte, sélectionnez l'icône **Layers (Couches** ).

   Les actifs tels que les **emplacements**, les **serveurs Web**, les **centres de données** ou les **fournisseurs sont affichés** sur la carte, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




6. Pour effacer la carte de tous les résultats de la recherche, sélectionnez l'icône **Réinitialiser** .

## Sélectionner la mise en grappe des couches dans Carte de crise

Sélectionnez la mise en grappe des couches de ressources dans Carte de crise .Espace de travail de UIB BCM Vous pouvez ensuite afficher vos actifs ou ressources sur la carte.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Carte de crise**.
3. Sélectionnez l'icône **Calques** .

   Les couches de la carte apparaissent sous forme d'épingles sur une carte Google et sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les actifs, les centres de données et les entreprises principales, sont affichés sur la carte par leurs icônes configurées.

   Utilisez le contrôle des couches pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous ceux qui peuvent être activés ou désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres.

4. Pour afficher une ressource ou un actif sélectif sur la carte, cochez la case de cet actif.

   Les icônes de l'actif sélectionné sont affichées sur la carte. Les icônes de couche s'affichent dans des bordures noires, tandis que les icônes d'alerte se trouvent dans un cercle blanc.

5. Sélectionnez une icône **d'actif** sur la carte pour en afficher les détails.
   Par exemple, si vous sélectionnez une icône de centre de données qui n'a aucun nombre ou un nombre à côté, une fenêtre contextuelle apparaît avec les informations d'affichage que vous avez configurées dans la table Configuration des ressources [sn_fam_resource_config].

   Si vous avez configuré les champs **Alimentation** et **Consommation électrique** de la table de centre de données [cmdb_co_datacenter] en tant que champs d'affichage dans le formulaire de configuration des ressources, les détails de consommation électrique de ce centre de données s'affichent dans le popover ainsi que ses coordonnées d'emplacement.

6. Sélectionnez une icône **d'actif** accompagnée d'un chiffre.

Traduction automatique

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

La carte effectue un zoom avant pour afficher tous les actifs qui correspondent au nombre dans cette grappe. Vous pouvez sélectionner davantage chaque actif au sein de la grappe et explorer n'importe quel actif pour afficher ses détails dans le popover.

Vous ne pouvez afficher qu'une seule fenêtre contextuelle à la fois. Lorsque vous sélectionnez un autre nœud, le pop-over disparaît.

7. Sélectionnez l'icône **de réinitialisation** dans la carte pour effacer les résultats de la recherche sur la carte.

### Surveiller les actifs dans la zone impactée dans Carte de crise

Surveillez vos actifs menacés dans Carte de crise , Espace de travail de UIB BCMlorsqu'une menace d'alerte est observée à proximité de votre emplacement d'entreprise. Vous pouvez alors protéger vos ressources dans la zone touchée et éviter des pertes majeures pour votre organisation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Carte de crise**.
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte pour ouvrir l'alerte dans sa vue détaillée.

   Vous pouvez afficher divers détails de l'alerte dans l'en-tête du formulaire.

   - Titre de l'alerte
   - Catégorie de l'alerte
   - Urgence de l'alerte, qu'elle frappe immédiatement ou qu'elle soit prévue à l'avenir
   - Gravité en termes de perte
   - Certitude quant à la probabilité qu'il frappe
   - Source du flux d'alertes
   - Coordonnées de la zone impactée
   - Source ou site web à partir duquel l'alerte de flux a été reçue
   - Description
4. Développez la section **Actifs à risque** pour afficher tous les actifs répertoriés qui sont à risque.
   Les **actifs à risque** répertorient les emplacements, les centres de données et les entreprises principales qui se trouvent dans la zone impactée par l'alerte. Le nombre de ces actifs impactés s'affiche également. Vous pouvez afficher la zone impactée sur la carte et effectuer l'une des actions suggérées.

   La limite de la zone impactée pour l'alerte sur la carte est marquée en mauve. Vous pouvez afficher les actifs à risque dans cette zone impactée sur la carte. Si l'un de vos sites, centre de données ou entreprise principale est impacté par l'alerte, vous pouvez modifier la zone impactée pour inclure l'actif.
5. Pour modifier une zone impactée, sélectionnez l'icône de **menu Alerte** .

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez l'option **Modifier la zone d'impact** .

b. Dans la fenêtre contextuelle **Modifier la zone impactée** qui s'ouvre sur la carte, sélectionnez **Forme personnalisée** ou **Rayon personnalisé** en fonction de la forme de la zone impactée.

- **Forme personnalisée** : sélectionnez **Forme personnalisée** si la zone impactée est de forme polygonale.
- **Rayon personnalisé** : sélectionnez **Rayon personnalisé** si la zone impactée est un cercle.

c. Sélectionnez et faites glisser le sommet sur la limite de la zone impactée pour inclure l'emplacement de l'actif.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Enregistrez ou ajoutez l'URL de l'alerte à vos favoris pour ouvrir la vue détaillée de l'alerte directement à tout moment.
7. Dans la section **Actifs à risque** , sélectionnez une carte d'actif telle qu'un emplacement ou un centre de données.
   La vue de liste des enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.
8. Pour afficher les détails de l'actif, sélectionnez le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher les détails complets de l'actif, y compris sa latitude et sa longitude.

### Lancer des workflows de réponse pour la gestion de crise

Lancez des workflows de réponse pour vos équipes de reprise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez alors informer les personnes concernées et les aider à répondre à la menace et à prendre les mesures nécessaires.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Carte de crise**.
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte.

   Lors de l'affichage des alertes et de leur gravité, vous pouvez initier les actions appropriées et déclencher des workflows de gestion de crise pour que les personnes concernées respectives répondent et agissent sur la crise. La section **Actions suggérées** répertorie les différentes réponses que vous pouvez initier.

   **Notifier les personnes concernées**

   Informez les personnes concernées importantes des actifs menacés en raison de l'alerte.

   **Déclarer un événement de crise**

   Démarrez un événement pour activer les tâches de récupération afin de récupérer les actifs avec une équipe de récupération.

4. Pour avertir une personne concernée de l'imminence d'une crise par e-mail, cliquez sur le bouton **Notifier** dans la carte Notifier les personnes concernées.

Traduction automatique

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

Dans la fenêtre modale qui s'ouvre, identifiez la ou les personnes concernées et communiquez-leur l'information. Il s'agit d'un processus en deux étapes, où vous identifiez le public et rédigez un e-mail pour le lui envoyer.

**a.** Sélectionnez une audience dans la liste de la fenêtre contextuelle Notifier les personnes concernées. Vous pouvez sélectionner une audience supplémentaire dans la liste qui, selon vous, doit également être notifiée.

**b.** Sélectionnez **Suivant**.

**c.** À l'étape 2 du processus, vérifiez les détails de l'alerte et rédigez un e-mail de manière appropriée dans le champ **Corps de l'e-mail** .

**d.** Sélectionnez le bouton **Envoyer une notification** . Vous recevez un message indiquant que l'action est exécutée.

5. Pour activer un plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence pour les sites concernés, sélectionnez **Déclarer une crise** dans la carte Déclarer un événement de crise.

   **a.** Entrez une brève description de l'événement de crise dans le formulaire Déclarer un événement de crise qui s'ouvre.

   **b.** Sélectionnez **Suivant**.

   **c.** Sélectionnez les actifs à risque qui se trouvent dans le rayon de l'alerte de menace.

   **d.** Sélectionnez **le bouton Démarrer un événement de crise** .

   Lorsque vous déclenchez ces actions, des scripts distincts s'exécutent pour déclencher l'action de notification d'alerte et la déclaration de l'événement de crise. Un message s'affiche pour confirmer que vos actions sont exécutées. Vous pouvez accéder à l'onglet **Tâches de réponse** pour afficher les détails de l'action et de l'événement de reprise.

   Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs d'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

### Que faire ensuite

1. S'il s'agit d'un événement de reprise, sélectionnez n'importe où sur la carte **Tâches de réponse** pour accéder aux détails de l'événement.
2. Dans l'onglet **Détails** de l'événement, mettez à jour les détails si nécessaire.
3. Sélectionnez le bouton **Démarrer l'événement** . L'événement de la crise est alors activé. Tous les plans associés pour cet événement de reprise et les tâches qui y sont associées sont mis en action. Le workflow Crisis Management commence à récupérer les actifs impactés. Pour plus d'informations, consultez Événements de crise.

   Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs d'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

## Envoi de notifications avec Everbridge dans Espace de travail configurable de BCM

Vous pouvez envoyer une notification d'urgence avec Everbridge in Espace de travail configurable de BCM et informer les personnes concernées d'un événement de crise.

Traduction automatique

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

En règle générale, le gestionnaire de programme BCM envoie les notifications d'urgence aux parties prenantes. Pour en savoir plus sur la création d'une notification d'urgence, reportez-vous à la section Créer une notification d'urgence.

## Informations supplémentaires sur Everbridge

- Pour en savoir plus sur les notifications d'urgence dans , reportez-vous à Everbridgela section Notifications d'urgence dans Système de notifications Everbridge.
- Pour en savoir plus sur les tâches de configuration de , reportez-vous à Everbridgela section Configuration des Everbridge notifications.

## État du workflow d'une notification d'urgence

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence pour un événement de crise avec Everbridge, cela crée un incident correspondant ainsi qu'une notification. Vous pouvez suivre la livraison de la notification et surveiller son état jusqu'à Espace de travail Continuité d'activité ce qu'elle soit correctement remise aux contacts à partir de Everbridge.

## Flux d'état d'une notification d'urgence

Le flux d'état d'une notification d'urgence répertorie les différents états d'une notification d'urgence au format Everbridge. Description brève de l'événement dans le Espace de travail Continuité d'activité est créé comme un incident avec une notification dans Everbridge.

**État de notification**

La notification d'urgence créée et envoyée à partir de l'est ServiceNow Gestion de la continuité d'activité Espace de travail suivie dans le champ État de la **notification** .

**États de la communication**

La notification d'urgence reçue Everbridge et les différentes étapes auxquelles elle passe jusqu'à ce qu'elle soit délivrée sont suivies dans le champ État de la **communication** .

### État du workflow de notification d'urgence

| État de notification | États de la communication |
|---|---|
| **Brouillon** : le brouillon de la notification est stocké dans Espace de travail Continuité d'activité. | **Aucun** |
| **Tentative d'envoi** : la notification est envoyée à partir de Espace de travail Continuité d'activité. | **Aucun** |
| **Erreur** : une erreur se produit lors de la création de la notification dans Everbridge. | **Aucun** |
| **En cours** : la notification est créée avec succès dans Everbridge. | **Actif** : une notification est créée et est active.<br>Un incident et une notification pour l'incident sont créés. La notification reste active pendant la durée définie dans Everbridge. |
| **Arrêté** | **Arrêté** : l'envoi de la notification est arrêté. |
| **Envoyé** | **Envoyé** : une fois la durée définie écoulée, l'état passe à Envoyé. |
| **Terminé** : la notification est envoyée. | **Terminé** : passe à l'état Terminé. |

Traduction automatique

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

## Créer une notification d'urgence

Créez une notification d'urgence dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite l'utiliser Everbridge pour notifier les personnes concernées.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

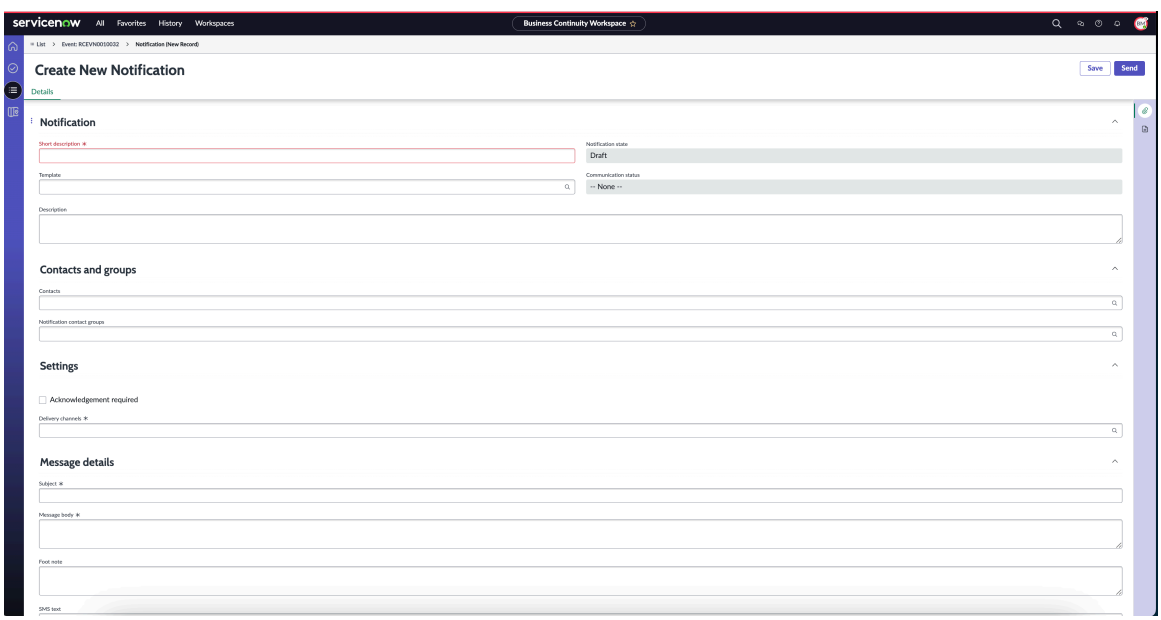
### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** dans l'état **En attente** .

> **Remarque :**
> Si la **méthode d'exercice** est **fonctionnelle**, vous pouvez créer une notification d'urgence pour un événement d'exercice.

3. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
4. Sélectionnez l'onglet **Notifications d'urgence** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.

L'exemple suivant présente le formulaire Nouvelle notification.

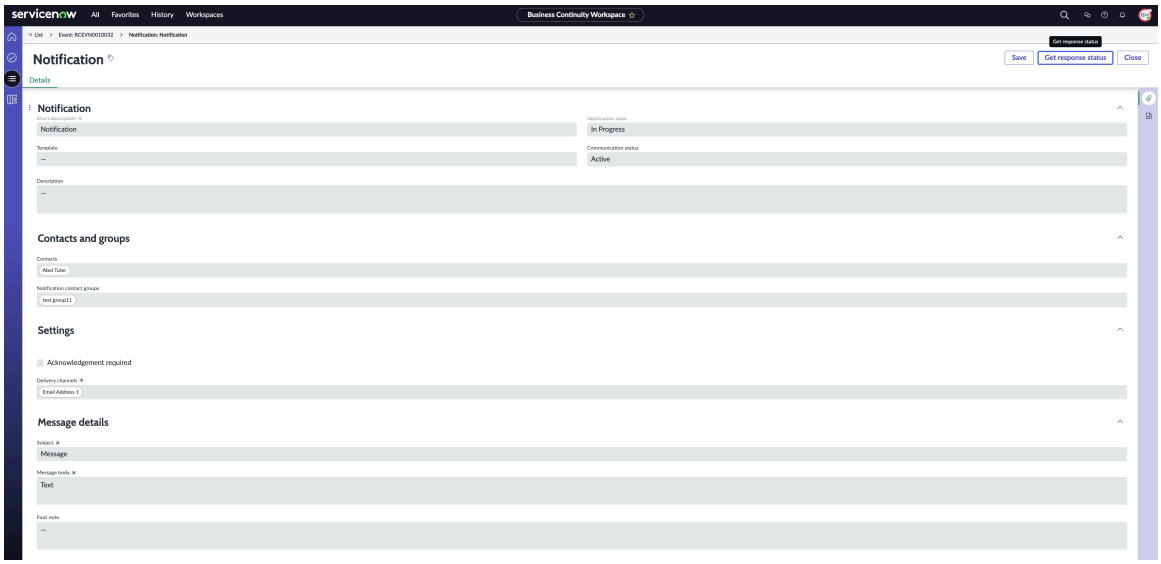



6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Créer un formulaire de notification.
7. Pour enregistrer la notification et l'envoyer ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez **Envoyer**.

Il crée une notification comme Everbridge indiqué dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Lorsque vous créez et envoyez une notification pour un événement de crise dans Espace de travail Continuité d'activité, un incident correspondant est créé ainsi qu'une notification dans Everbridge.

9. Pour savoir s'il existe des erreurs lors de l'envoi de la notification, actualisez la page.
   Si la notification n'est pas envoyée en raison d'une erreur, l'état de la notification passe à **Erreur**.
10. Pour recevoir l'état de la notification envoyée aux contacts dans le champ **État** de la communication, sélectionnez **Obtenir l'état** de Everbridge la réponse.

    Avant de soumettre un événement pour approbation, toutes les notifications en **cours** doivent être fermées.

    a. Pour supprimer une notification qui est à l'état **Brouillon** ou **Erreur** , sélectionnez le lien vers l'enregistrement de notification d'urgence dans la colonne **Numéro** .

    > **Remarque :**
    > Vous ne pouvez pas supprimer une notification qui est dans **l'état Tentative d'envoi**, **En cours** ou **Terminé** .

    b. Sélectionnez **Supprimer** dans l'icône **Actions supplémentaires** .

    > **Remarque :**
    > Maintenant que l'événement est fermé et que l'incident correspondant est Everbridge également fermé, vous ne pouvez plus créer de notifications pour cet événement.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Vous pouvez enregistrer la notification d'urgence.

### Créer un formulaire de notification

Utilisez le formulaire Créer une nouvelle notification pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur une notification d'urgence.

Traduction automatique

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

### Créer un formulaire de notification

| Champ | Description |
|---|---|
| Description brève | Titre de la notification d'urgence |
| Modèle | Modèle préconfiguré qui a l'objet de l'e-mail et les canaux de livraison pour les contacts. |
| État de notification | État de la notification dans l'espace ServiceNow de travail. |
| États de la communication | État de la notification dans Everbridge. |
| Description | Description de la notification. |
| Contacts et groupes | |
| Contacts | Personnes à qui la notification est envoyée.<br><br>Les contacts correctement synchronisés Everbridge avec sont répertoriés. |
| Groupes de contacts de notification | Groupes de contacts auxquels la notification est envoyée.<br><br>Les groupes de contacts correctement synchronisés sont répertoriés. |
| Paramètres | |
| Confirmations requises | Option si un accusé de réception est requis de la part du contact pour la notification reçue. |
| Canaux de livraison | Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification. |
| Détails du message | |
| Objet | Titre de la notification. |
| Corps du message | Message d'introduction de la notification.<br><br>Si un modèle est sélectionné, les détails du message sont renseignés automatiquement à partir du modèle. |
| Note de bas de page | Message de fin de la notification. |
| SMS | Message texte envoyé via le service de messages courts (SMS). |

## Utilisant BCM classique Espace de travail

Cette section fournit des informations sur la gestion des tâches de continuité d'activité dans Gestion de la continuité d'activité classique Espace de travail.

### Prise en charge de BCM la version classique Espace de travail

À partir de la Vancouver version, fournit Espace de travail configurable de BCM la dernière expérience utilisateur. Après Xanadu sa sortie, la version BCM Classic Espace de travail sera prochainement obsolète. Bien que le BCM Classic Espace de travail puisse toujours être utilisé

Traduction automatique

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

après Xanadu la sortie via des URL, il sera masqué dans la navigation. L'utilisation de la assure une transition en douceur après la Espace de travail configurable de BCM mise en Xanadu production.

La BCM version Classic Espace de travail est une interface utilisateur obsolète qui ne sera pas compatible avec les nouvelles fonctionnalités et améliorations introduites dans la Xanadu version. Si vous continuez à utiliser la BCM version classique Espace de travail après la mise à niveau, vous risquez de rencontrer des problèmes et des erreurs qui ne seront pas pris en charge par ServiceNow®.

Pour éviter toute perturbation, la transition vers la Espace de travail configurable de BCM version avant ou immédiatement après la Xanadu sortie offrira les dernières fonctionnalités et la meilleure expérience utilisateur.

Pour plus d'informations sur la gestion de vos tâches de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail configurable de BCMla section Gérer les tâches de workflow de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM.

## La personnalisation de l' Gestion de la continuité d'activité classique Espace de travail

Vous pouvez configurer les paramètres et fonctionnalités de base dans le Gestion de la continuité d'activité classique Espace de travail pour répondre à vos besoins spécifiques.

**Remarque :**
Le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d'être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

Pour plus d'informations sur la configuration des composants personnalisés couramment utilisés dans BCM classique Espace de travail, consultez l'article KB1442692 .

**Remarque :**
Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les Base de connaissances articles.

## Migration des rapports et des changements personnalisés vers Espace de travail de UIB BCM

Si vous êtes un client existant de l'application Gestion de la continuité d'activité et que vous avez personnalisé des actions d'interface utilisateur, vous devez migrer ces actions vers Espace de travail de UIB BCM.

**Remarque :**
Le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d'être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

Les actions d'interface utilisateur fournies avec l'application Gestion de la continuité d'activité ont été migrées vers le Espace de travail de UIB BCMGestion de la continuité d'activité logiciel d'application.

Si vous avez personnalisé quelques actions d'interface utilisateur pour répondre à vos besoins spécifiques, vous devez les migrer manuellement vers .Gestion de la continuité d'activité Générateur d'IU Espace de travail

Pour en savoir plus sur la migration des rapports et des changements personnalisés vers Espace de travail de UIB BCM, consultez l'article KB1444397 .

Traduction automatique

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

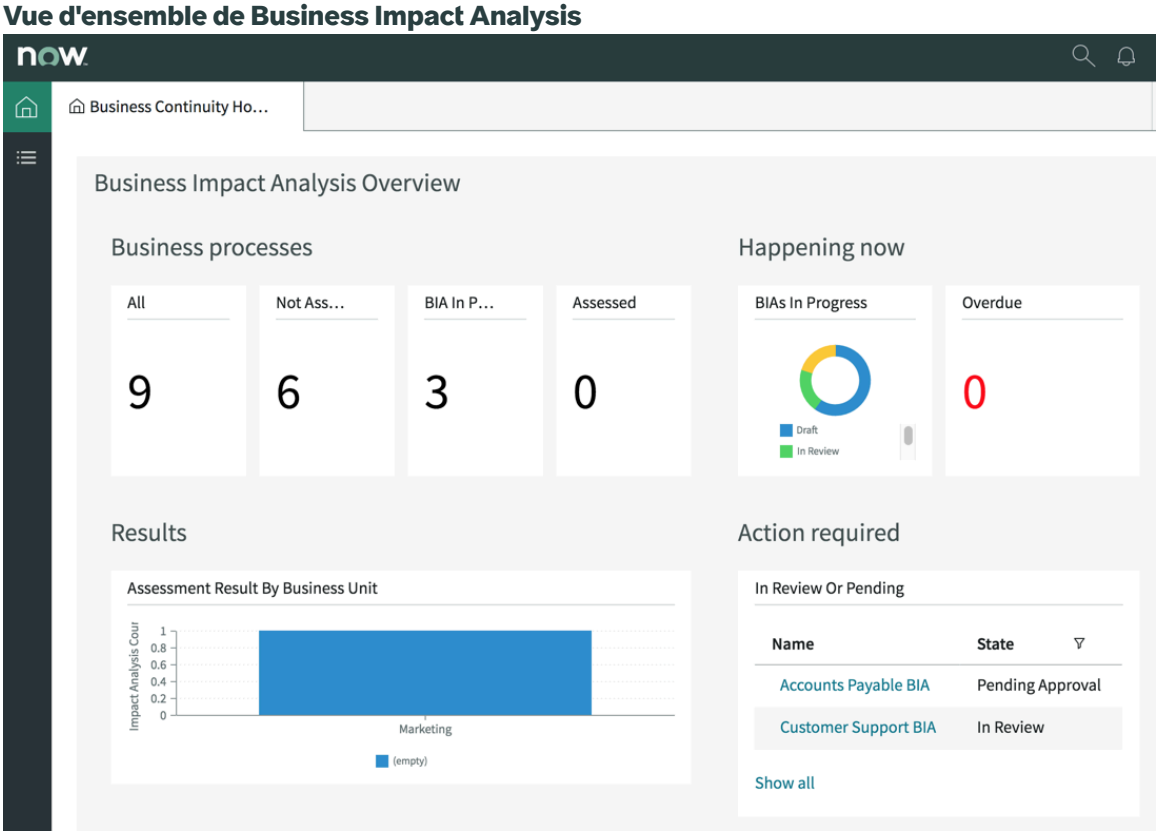
## Workflows structurés pour Business Impact Analysis

Business Impact Analysis vous aide à prédire les conséquences d'une interruption sur un processus business ou une fonction business.

Un processus de gestion est un ensemble de tâches effectuées par une organisation pour fournir un service ou un produit aux clients. Lorsqu'un processus d'affaires est perturbé, l'impact sur l'organisation peut être énorme en termes de revenus et de réputation. L'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) permet d'identifier et de hiérarchiser les processus critiques, de quantifier ou de qualifier les impacts et d'identifier les dépendances de récupération. Idéalement, l'analyse d'impact sur l'entreprise sur les processus critiques doit être effectuée annuellement.

L'évaluation d'une perturbation des processus critiques pour l'entreprise vous aide à estimer l'impact consécutif sur votre chiffre d'affaires, les problèmes juridiques, la perturbation des effectifs ou la réputation de votre entreprise. Elle vous permet également d'identifier les dépendances de votre processus business vis-à-vis des applications d'entreprise, des technologies ou des fournisseurs susceptibles d'être affectés. Cette analyse permet de recueillir l'information nécessaire à l'élaboration de stratégies de rétablissement.

**Vue d'ensemble de Business Impact Analysis**




## Évaluations de l'impact pour votre analyse d'impact sur l'entreprise

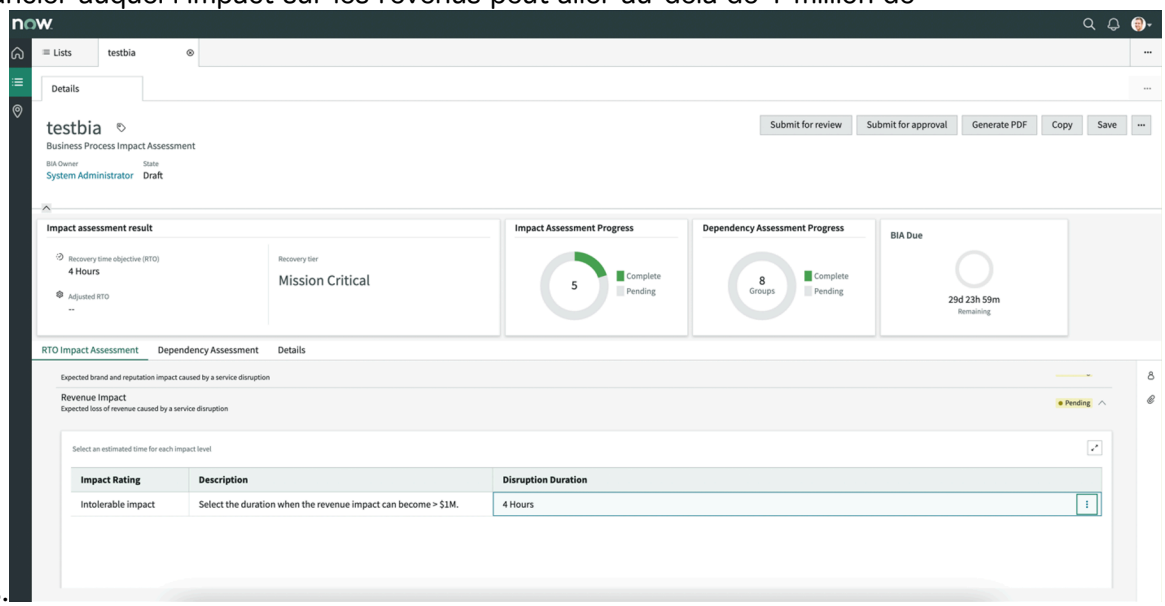
L'administrateur Gestion de la continuité d'activité (BCM) de votre organisation définit les évaluations d'impact de votre analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) et décide si l'impact est tolérable pour votre processus business. Selon la configuration mise en place par l'administrateur BCM, les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'impact RTO** .

Prenons l'exemple suivant où l'administrateur BCM a configuré une évaluation d'impact intolérable pour la catégorie Impact sur le chiffre d'affaires.

Traduction automatique

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

L'administrateur de BCM a défini ce qui est considéré comme un impact intolérable. En tant que propriétaire d'une SDAC, vous devez déterminer l'échéancier auquel l'impact sur les revenus peut aller au-delà de 1 million de dollars.




## Plusieurs évaluations d'impact pour une catégorie d'impact

Si votre administrateur BCM a configuré le questionnaire d'évaluation afin d'inclure plusieurs évaluations d'impact pour une catégorie d'impact, les évaluations de catégorie d'impact sont affichées dans la vue Catégorie d'impact, comme illustré dans l'exemple suivant.

L'administrateur BCM peut spécifier un seuil de non-tolérance pour les évaluations d'impact, par catégorie d'impact. La durée de perturbation pour la première catégorie d'impact non tolérable est sélectionnée pour l'objectif de temps de reprise (RTO). Les évaluations d'impact ont les valeurs spécifiées suivantes :

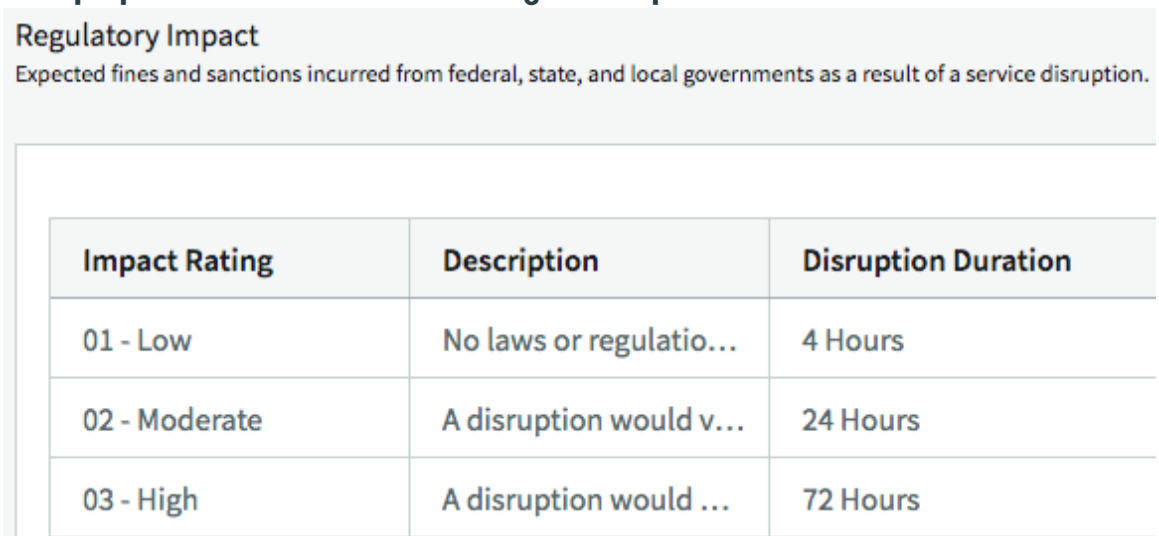
- Faible = 1
- Modéré = 2
- Élevé = 3

Reportez-vous à l'exemple suivant pour l'exemple de calcul du RTO.

Traduction automatique

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

### Exemple pour illustrer le calcul de la catégorie d'impact



Regulatory Impact

Expected fines and sanctions incurred from federal, state, and local governments as a result of a service disruption.

| Impact Rating | Description | Disruption Duration |
|---|---|---|
| 01 - Low | No laws or regulatio… | 4 Hours |
| 02 - Moderate | A disruption would v… | 24 Hours |
| 03 - High | A disruption would … | 72 Hours |

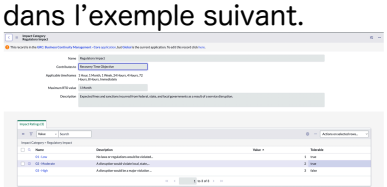
### Exemple de calcul du RTO

| Scénario | Impact non tolérable | Description |
|---|---|---|
| Scénario 1 | Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**. | Si l'administrateur a indiqué qu'un impact réglementaire faible n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme l'objectif de temps de reprise (RTO).<br><br>Dans cet exemple, la durée de l'interruption pour le **01 - Cote d'impact faible** est définie sur 4 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de récupération (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 4 heures.<br><br>Même si la durée d'interruption de l'impact modéré est plus courte, le calcul sélectionne la valeur de la première évaluation d'impact triée alphanumériquement dont le champ **Tolérable** est défini sur **faux**. |
| Scénario 2 | Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**. | Si l'administrateur a indiqué qu'un impact réglementaire modéré n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie |

Traduction automatique

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

### Exemple de calcul du RTO (suite)

| Scénario | Impact non tolérable | Description |
|---|---|---|
| | | comme objectif de temps de reprise (RTO).<br><br>Dans cet exemple, la durée de l'interruption pour **02 - Impact modéré** est définie sur 24 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 24 heures. |
| Scénario 3 | Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**. | Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire élevé n'est pas tolérable, sa durée d'interruption correspondante est définie comme l'objectif de temps de reprise (RTO), comme illustré dans l'exemple suivant.<br>  <br>Dans l'exemple tabulaire, la durée de l'interruption pour **03 - Impact élevé** est définie sur 72 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de récupération pour la catégorie d'impact est supérieur à 72 heures. |
| Scénario 4 | Le champ **Tolérable** pour les évaluations d'impact faibles, modérées et élevées est défini sur **vrai**. | Si l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables, la valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO maximale** du modèle est sélectionnée comme objectif de temps de reprise (RTO).<br><br>Dans l'exemple suivant, l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) est d'un mois selon la |

Traduction automatique

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

### Exemple de calcul du RTO (suite)

| Scénario | Impact non tolérable | Description |
|---|---|---|
| | | valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO** **maximum** . |

**Calcul du score de catégorie à partir des questions de l'analyse d'impact pour une catégorie d'impact qui contribue à l'objectif de point de reprise (RPO)**

Si la catégorie d'impact contribue au **RPO**, évaluez chaque question de l'analyse d'impact dans cette catégorie de RPO en fonction de la valeur de vos données (critique pour l'entreprise, critique pour l'exploitation, essentielle pour l'activité ou pour l'exploitation essentielle. La valeur maximale parmi toutes les questions de ce RPO est considérée comme le score de catégorie de cette catégorie d'impact et stockée dans la table Résultats de la catégorie d'impact [sn_bia_category_result].

**Calcul du résultat global de l'évaluation d'impact pour une BIA**

Lorsque vous mettez à jour la **durée de perturbation** d'une catégorie d'impact, le RTO de la BIA est automatiquement mis à jour. Le RTO de la BIA est défini comme le temps d'indisponibilité tolérable le plus faible pour chaque catégorie d'impact.

Par exemple, imaginez qu'une BIA comporte quatre catégories d'impact : juridique, réputation, main-d'œuvre et réglementaire. Lorsque vous mettez à jour la valeur de durée d'interruption de la catégorie d'impact juridique, la valeur RTO de la BIA est recalculée en fonction de la durée d'interruption tolérable la plus faible de chaque catégorie d'impact. Le niveau de reprise varie d'une organisation à l'autre et est défini en fonction de la valeur RTO recalculée.

| Valeur RTO | Niveau de reprise |
|---|---|
| Immédiat | Essentiel |
| 1 heure | Essentiel |
| 4 heures | Essentiel |
| 8 Heures | Critique pour l'activité |
| 24 heures | Critique pour l'activité |
| 72 Heures | Essentiel |
| 1 semaine | Essentiel |
| 2 semaines | Non essentiel |
| 1 mois | Non essentiel |

Traduction automatique

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

### Créer une analyse d'impact sur l'entreprise

Créez une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) pour obtenir les informations nécessaires pour un plan. Utilisez la BIA pour identifier l'objectif de temps de reprise d'un élément et classer par ordre de priorité les actifs qui ont le plus et le moins de dépendances critiques. Utiliser l'information pour établir leurs programmes de rétablissement au cours de la phase de planification.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur **Démarrer un BIA** dans la section **Actions** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Commencer un BIA**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise.<br><br>Décrivez la BIA d'une longueur de 255 caractères. |
| Modèle | Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer la BIA.<br><br>Le modèle BIA contient les éléments principaux (applications, processus business et emplacements), les catégories d'impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d'évaluation. |
| S'applique à la table | Table qui stocke les données d'éléments primaires du modèle. |
| Concerne | Processus de gestion, application de gestion ou tout autre actif évalué dans la BIA. |
| Unité business | Unité business qui utilise le processus business et pour laquelle la BIA est évaluée. |
| Département | Département qui utilise le processus business. |
| Propriétaire de la BIA | Personne qui est propriétaire de la LFI et qui est responsable de l'achèvement de celle-ci. Le responsable BCM peut examiner la BIA. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Une BIA est créée à l'état **En brouillon** .

Transitions d'états pour un BIA :

**En brouillon**

Il s'agit de l'état dans lequel votre BIA est en cours de modification. Ajoutez un RTO, un RPO et des évaluations des dépendances. Soit vous pouvez soumettre la BIA pour révision, auquel

Traduction automatique

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

cas assurez-vous qu'une piste BCM est affectée à la BIA. Ou, en tant que propriétaire d'une BIA, vous pouvez soumettre la BIA pour approbation.

**En cours de révision**

Examinez la BIA et soumettez-la pour approbation. Dans cet état, l'administrateur BCM peut modifier le propriétaire et la piste BCM.

**Approbation en attente**

Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, la BIA est définie sur **l'état En attente d'approbation** . Les configurations d'approbation, les niveaux d'approbation et les règles d'approbation sont évalués par rapport à la BIA pour déterminer les approbateurs. S'il n'existe aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour la BIA, en tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez **soit la rejeter** , soit **l'approuver**. Vous devez ajouter des évaluations RTO, RPO et des dépendances avant de soumettre pour approbation. Dans l'état En attente d'approbation, la BIA est en lecture seule et les détails du RTO, du RPO et de l'évaluation des dépendances ne peuvent pas être modifiés. L'état du plan et de ses tables connexes passe en lecture seule.

**Retourné**

BIA est modifiable. L'administrateur BCM peut modifier le propriétaire de la BIA dans cet état. Lorsque le BIA est rejeté, il est défini sur l'état **Retourné** .

**Approuvé**

Lorsqu'un BIA est à l'état Approuvé, il passe en lecture seule et les détails du RTO, du RPO et de l'évaluation des dépendances ne peuvent pas être modifiés. Votre seule option pour modifier l'état est de le déplacer vers l'état **Archivé** .

**Archivé**

Lorsque la BIA est archivée, elle passe en lecture seule. Toutes les tables sous-jacentes, telles que les groupes de dépendances d'impact, les résultats de catégorie d'impact et les dépendances à partir desquelles le BIA récupère les données à renseigner dans les onglets d'évaluation de l'impact et d'évaluation des dépendances, basculent en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations de ces onglets. Dans cet état, vous pouvez également générer un PDF de la BIA.

**Remarque :**
Une tâche planifiée s'exécute chaque semaine pour passer les BIA qui ont expiré à l'état **Archivé** .

## Évaluer les catégories d'impact et les dépendances d'un processus business

Évaluer les différents composants d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA). Tout d'abord, en évaluant et en déterminant les catégories d'impact d'un processus business. Deuxièmement, en identifiant toutes les dépendances sous-jacentes requises par le processus business dans différents types de dépendances.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Procédure

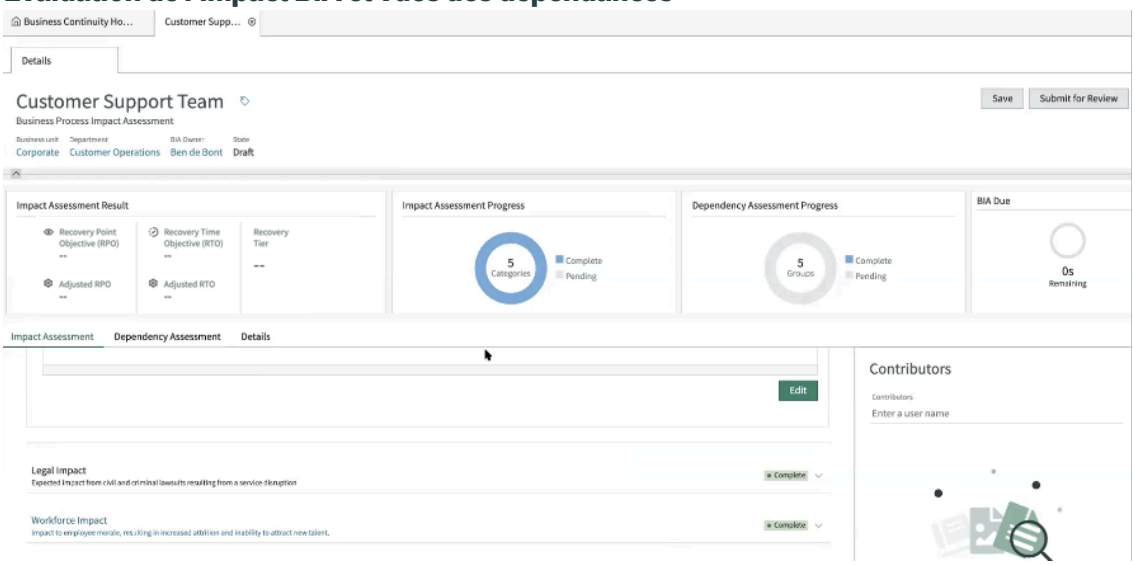
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Par défaut, les enregistrements à l'état **En brouillon** de la liste Analyse de Business Impact Analysis s'affichent.
3. Pour créer un enregistrement Business Impact Analysis (BIA), cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour mettre à jour une BIA existante, cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .

Traduction automatique

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

Vous pouvez afficher différentes cartes qui fournissent des informations sur le résultat de l'évaluation d'impact, sa progression et les dépendances du processus business vis-à-vis des applications d'entreprise, du matériel, des logiciels ou des fournisseurs.

**Évaluation de l'impact BIA et vues des dépendances**




**Résultat de l'évaluation de l'impact**

Cette carte fournit les résultats d'évaluation du niveau de niveau de reprise et l'objectif de temps de reprise de l'élément évalué.

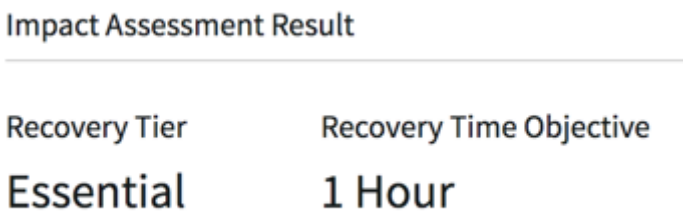
- **Objectif de point de reprise** (RPO) : mesure qui évalue la perte de données pendant la durée d'interruption de l'activité qui peut dépasser le niveau de tolérance. Les résultats de RPO apparaissent dans la carte Résultat de l'évaluation d'impact uniquement lorsque l'élément principal évalué dans la BIA nécessite une sauvegarde des données. Dans le cas contraire, la carte affiche uniquement les résultats de l'objectif de temps de reprise (RTO) et du niveau de reprise.
- **Objectif de temps de reprise** : mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément ou un élément après une interruption. Le RTO est mesuré en termes de durée pendant laquelle votre entreprise peut survivre à la suite d'un sinistre avant que les opérations ne reviennent à la normale. Si le RTO est de quatre heures et que l'article récupéré est au-delà de quatre heures, votre entreprise pourrait subir des pertes importantes.
- **Niveau de reprise** : les organisations définissent des niveaux de reprise différents en fonction de l'élément et du délai auquel il doit être récupéré sur l'état d'une crise. Un objectif de temps de récupération **immédiat**, **1 heure** ou **4 heures** est imminent et relève du niveau de niveau de récupération **Critique** . D'autre part, un RTO de deux semaines à un mois peut être classé comme un niveau de récupération **non essentiel** , ce qui peut ne pas entraîner de pertes considérables pour l'entreprise.

**Remarque :**
Vous pouvez configurer le mappage des niveaux de reprise aux RTO selon vos besoins.

Traduction automatique

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

**Résultat de l'évaluation de l'impact**




### Avancement de l'évaluation de l'impact

Ce composant indique les catégories d'impact que vous avez évaluées et terminées par rapport aux catégories pour lesquelles l'évaluation est en attente. Au fur et à mesure que vous terminez l'évaluation pour chaque catégorie d'impact, vous pouvez voir la progression du composant du ruban **Progression de l'évaluation de l'impact** . Le composant de ruban à code couleur vous invite à terminer l'évaluation pour les catégories d'impact en attente.

**Composant de l'avancement de l'évaluation de l'impact**

### Progression de l'évaluation dépendante

Identifie la dépendance du processus business à différentes classes ou types d'actifs pour son fonctionnement. L'évaluation identifie la relation entre le processus business et l'application de gestion, le logiciel, les espaces de travail ou les fournisseurs. Ou, les types d'actifs que le processus utilise. La progression du graphique en secteurs de l'évaluation des dépendances progresse à mesure que vous terminez l'évaluation des applications d'entreprise, des logiciels ou du matériel et des fournisseurs dont dépend le processus business.

Traduction automatique

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

**Graphique à secteurs de progression de l'évaluation des dépendances**

**SLA BIA**

L'analyse d'impact sur l'entreprise nécessite également un délai spécifique avant lequel l'évaluation d'un processus business doit être terminée. Par défaut, le minuteur SLA est défini sur 30 jours et marque le temps écoulé depuis la rédaction de la BIA, qui est à l'état **Brouillon** , jusqu'au moment où elle est terminée, qui est à l'état **Approuvé** .

5. Pour évaluer les différents types de catégories d'impact sur l'entreprise sur le processus business, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact RTO** .
   Toutes les catégories d'impact sont configurables. Un processus business dessine un ensemble de catégories d'impact, par défaut, à partir du modèle que vous avez utilisé pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, voir : Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps d'indisponibilité.
6. Pour répondre à des questions sur la valeur de l'actif en termes d'impact sur l'activité et de fréquence de modification des données, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact RPO** .
   Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact RPO des actifs technologiques sur l'entreprise.
7. Pour passer en revue les groupes de dépendances et identifier les éléments au sein de chaque groupe dont dépend votre processus business, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
   Vous pouvez hiérarchiser vos plans de continuité d'activité et de reprise d'activité en fonction de la criticité des actifs utilisés par votre processus business. Pour plus d'informations, voir : Identifier les éléments dépendants pour classer les plans de reprise par ordre de priorité.

**Ordre des catégories d'impact**

L'ordre dans lequel les catégories d'impact apparaissent dans les onglets **Évaluation de l'impact du RTO**, Évaluation de l'impact **RPO** et **Évaluation des dépendances** dépend de l'ordre dans lequel les catégories d'impact sont créées dans le modèle utilisé dans la BIA.

L'ordre de la note d'impact dans la grille d'évaluation de l'impact RTO et l'ordre des questions dans la grille d'évaluation de l'impact RPO sont définis par l'échelle d'évaluation de l'impact et les questions d'analyse d'impact dans la BIA, respectivement.

Toutefois, tout utilisateur qui peut accéder à la BIA peut modifier l'ordre de la grille d'impact RPO, des catégories d'impact RTO et des groupes de dépendance.

**Colonnes dans la grille des groupes de dépendances**

Si vous avez défini des configurations de colonnes pour un élément d'un groupe de dépendances et activé votre configuration de grille comme active,

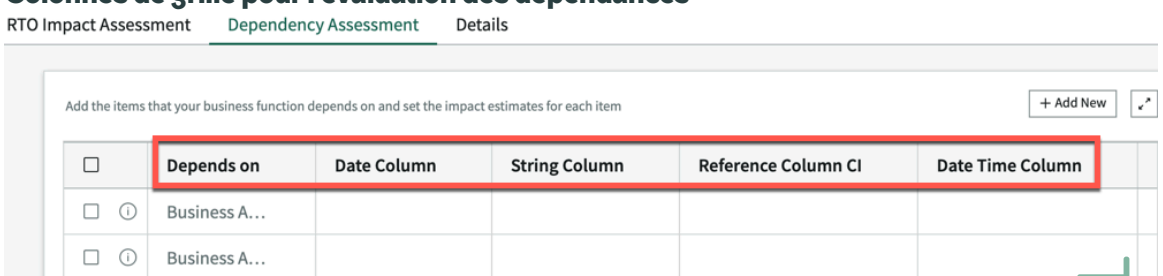
Traduction automatique

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

vous pouvez afficher ces colonnes dans la grille de dépendances pour le groupe de dépendances correspondant dans lequel la définition d'élément correspond à la définition d'élément de configuration de grille.

Sinon, vous pouvez afficher la grille qui est rendue en fonction de la vue configurée ; c'est-à-dire la vue Actif informatique ou non informatique en fonction de la valeur de sauvegarde des données requise du groupe de dépendances.

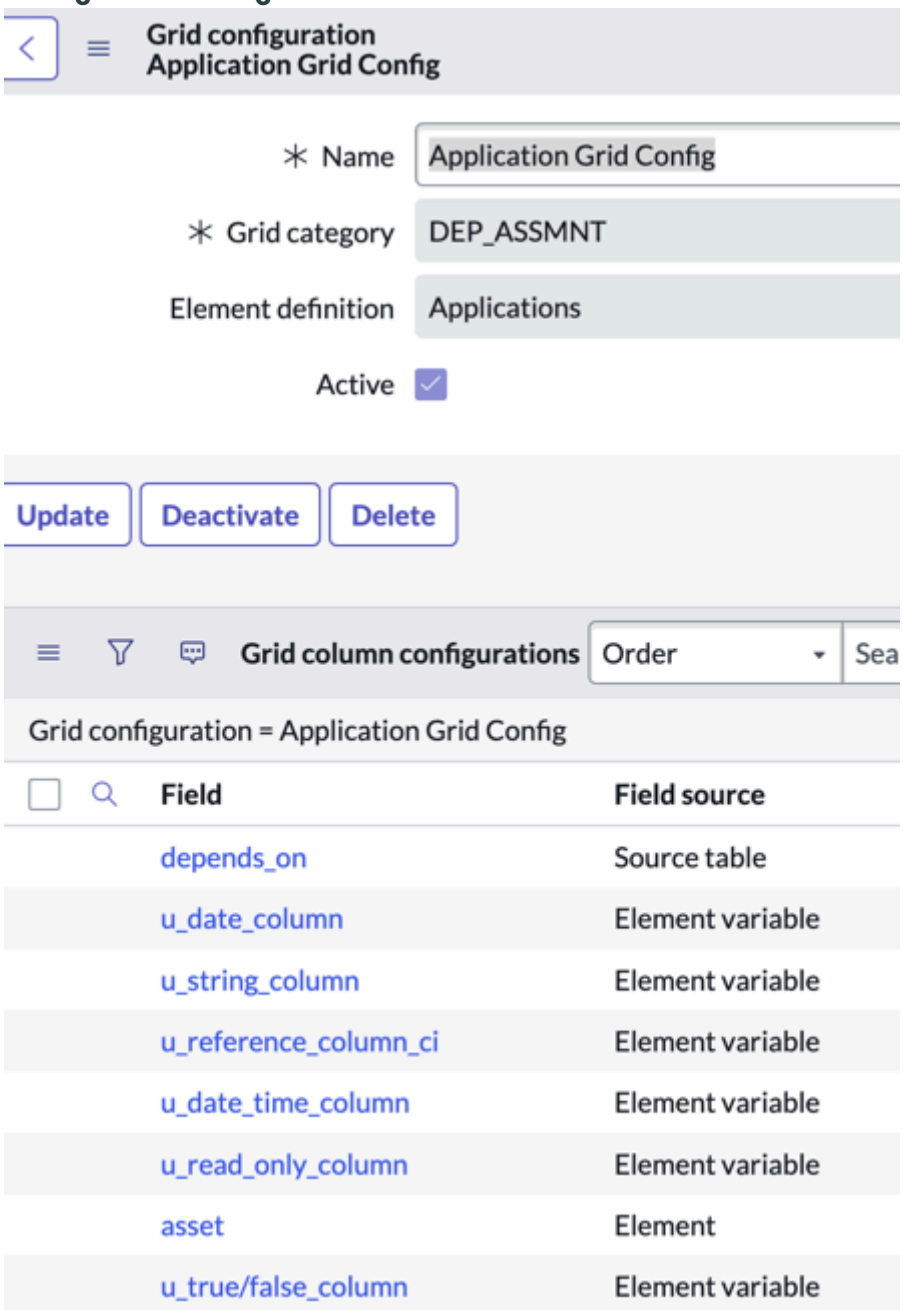
**Colonnes de grille pour l'évaluation des dépendances**




Traduction automatique

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

**Configuration de la grille**




Pour les rapports ad hoc de variables créées pour la dépendance : ajoutez les colonnes de la table Source du rapport de dépendance [sn_bia_dependency_report_source] pour correspondre aux variables que vous avez définies dans la variable Élément où l'option **Activer la génération de rapports** est définie sur **vrai**. Une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine :

- récupère le
  - dépendances (sn_bia_dependency), lorsque l'analyse d'impact est à l'état approuvé, mise à jour au cours des sept derniers jours et n'a pas expiré, et le
  - Élément correspondant
- et met à jour les données dans la table de génération de rapports.

Traduction automatique

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

Pour afficher les colonnes dont vous avez besoin, vous devez configurer les variables d'élément et la configuration de la grille. Pour plus d'informations, consultez Configuration de grille pour l'affichage des colonnes dans l'évaluation des dépendances BIA.

8. Pour modifier l'ordre d'apparition des catégories d'impact dans le RTO, le RPO et les groupes de dépendances dans l'évaluation des dépendances, accédez à **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Résultats de catégorie d'impact**.
   a. Cliquez sur l'enregistrement de l'analyse d'impact.
   b. Pour modifier l'ordre des catégories d'impact pour le RTO et le RPO, cliquez sur la liste connexe Résultats de la catégorie d'impact et modifiez l'ordre dans la colonne **Ordre** .
   c. Pour modifier l'ordre des groupes de dépendances, cliquez sur la liste connexe Groupes de dépendances d'impact et modifiez l'ordre.

## Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps de reprise

Passez en revue les catégories d'impact et définissez la période pendant laquelle l'organisation subira le temps d'indisponibilité de ses processus business. Analysez la durée d'indisponibilité ou d'interruption, ce qui permet de déterminer l'objectif de temps de reprise de l'actif évalué.

### Avant de commencer

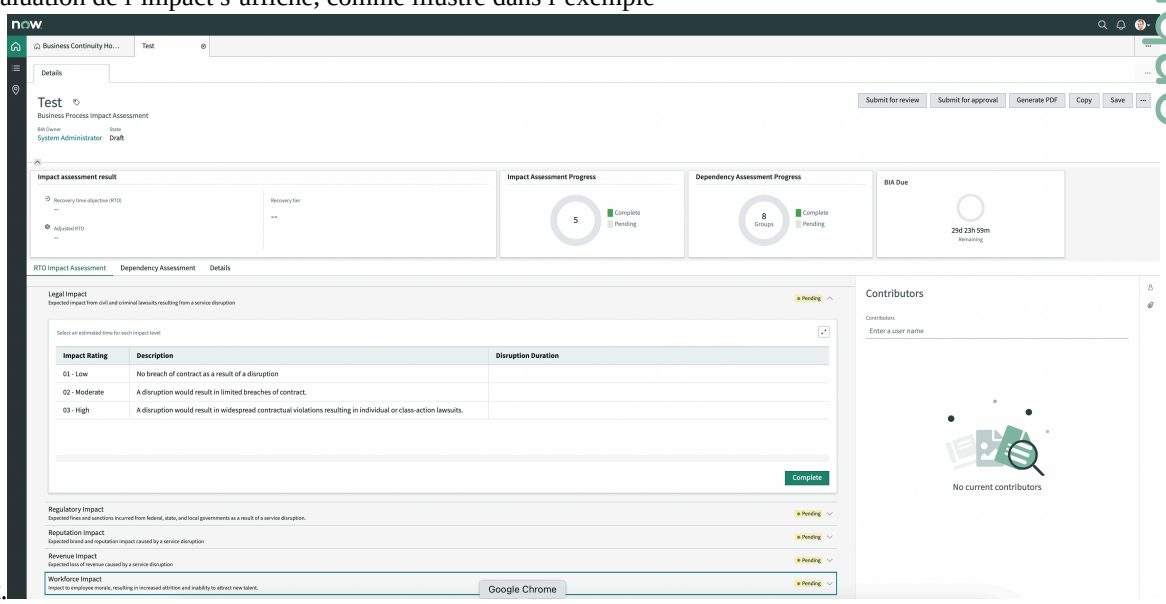
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur BCM configure les catégories d'impact qui sont pertinentes pour votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez Workflows structurés pour Business Impact Analysis.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez le lien vers l'enregistrement BIA qui est à l'état **En brouillon** .
   Une évaluation de l'impact s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

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

4. Pour mettre à jour une catégorie d'impact sur l'entreprise avec son temps de reprise, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'impact du RTO** .
   L'état de la catégorie d'impact passe à **En attente** et la grille est modifiable.
5. Double-cliquez sur la cellule **Durée d'interruption** pour chaque évaluation d'impact.

   La durée de l'interruption est une durée estimée de l'interruption qui est basée sur vos réponses aux questions d'évaluation et sur votre expertise du sujet. Si vous êtes propriétaire d'une BIA, vous devez choisir la bonne durée d'interruption en fonction de vos réponses aux questions d'évaluation et de votre expertise en la matière. La durée de l'interruption est utilisée pour calculer l'objectif de temps de reprise (RTO).
6. Sélectionnez la durée dans la liste qui s'affiche en fonction de la criticité de l'impact.

   Le système vous invite à terminer la saisie de la durée de l'interruption pour toutes les évaluations d'impact d'une catégorie d'impact.

   La liste de valeurs affiche uniquement les durées configurées en tant que délais applicables pour la catégorie d'impact de type objectif de temps de reprise (RTO).
7. Sélectionnez la cellule **Durée d'interruption** de la note d'impact suivante pour saisir sa valeur et enregistrer de la même manière.
8. Sélectionnez le bouton **Terminé** après avoir évalué la durée de toutes les évaluations d'impact d'une catégorie d'impact.
   L'état passe à **Terminé** et est fermé à la modification, sauf si vous sélectionnez à nouveau le bouton **Modifier** .

### Évaluer l'impact RPO des actifs technologiques sur l'entreprise

Utilisez l'onglet Évaluation de l'impact RPO pour saisir les informations sur l'actif. Les informations peuvent être critiques en fonction de l'objectif de leur récupération, de la valeur des données de l'actif et de la fréquence à laquelle les données changent dans l'actif.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les éléments ne nécessitent pas une sauvegarde des données, mais les actifs technologiques tels que le matériel informatique et les logiciels nécessitent une sauvegarde des données en raison du contenu des informations critiques.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône
   Par défaut, les enregistrements à l'état **En brouillon** de la liste Analyse de Business Impact Analysis s'affichent.
3. Pour créer un enregistrement Business Impact Analysis (BIA), cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour mettre à jour une BIA existante, cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
5. Pour évaluer une BIA de son objectif de point de reprise, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact RPO** .
   L'onglet **Évaluation de l'impact RPO** s'affiche uniquement si vous, en tant qu'administrateur BCM, avez défini le champ **Nécessite une sauvegarde des données** sur **Oui** dans les définitions d'éléments.

Traduction automatique

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

6. Saisissez la valeur de données de l'actif en fonction de son impact RPO sur l'activité dans la cellule **Réponse** de la grille de valeur de données.
7. Cliquez sur **Terminer**.
8. Pour indiquer la fréquence à laquelle les données changent dans l'actif, saisissez votre réponse aux questions dans la grille Fréquence de changement de données.
9. Cliquez sur **Terminer** après avoir répondu à toutes les questions relatives au RPO.

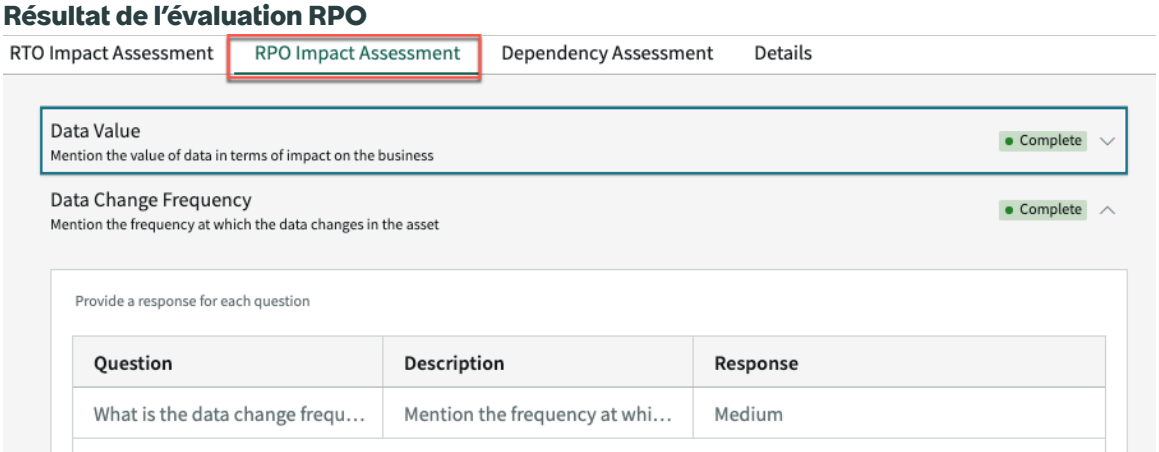
## Résultats

**Calcul de l'objectif de point de reprise (RPO)** pour **le résultat de l'évaluation de l'impact**

Si la catégorie d'impact contribue au RPO, le calcul du RPO est le suivant :

Le RPO dépend de l'évaluation ou de la réponse que vous donnez pour chaque question dans la catégorie d'impact de l'évaluation de l'impact du RPO.

**Résultat de l'évaluation RPO**




En fonction de la réponse que vous avez sélectionnée pour chaque question d'analyse d'impact d'une catégorie d'impact, le système calcule le RPO.

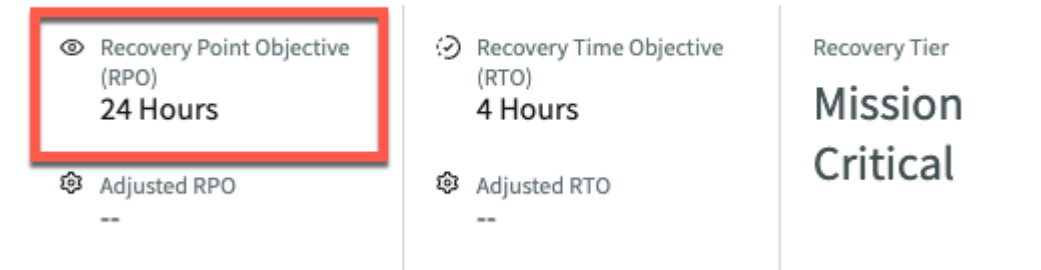
Par exemple, si deux questions ont une réponse Moyenne (valeur égale à 20) et qu'une question a une réponse Élevée (valeur égale à 30), le système prend en compte la réponse dont la valeur est maximale. Par conséquent, dans ce cas, l'évaluation de l'impact est considérée comme élevée et la valeur est 30.

L'évaluation de l'impact a une valeur entière préconfigurée dans la table Évaluation de l'impact [sn_bcm_impact_rating]. Cette valeur est mise à jour en tant que **score de catégorie** pour la catégorie d'impact correspondante dans la table Résultats de la catégorie d'impact [sn_bia_category_result]. Le système récupère le score de catégorie maximal dans toutes les catégories d'impact. Ce score se situe dans une plage de valeurs de seuil inférieure et supérieure. La plage de seuil dans laquelle se situe le score maximal correspond à une période, qui est marquée comme Objectif de **point de reprise (RPO)** dans la carte **Résultat de l'évaluation d'impact** de la BIA.

Traduction automatique

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

**Valeur RPO dans la carte de résultat de l'évaluation de l'impact**




Les résultats du mappage du score de seuil et du délai sont stockés dans la table de mappage du délai du score [sn_bia_score_timeframe_mapping].

### Identifiez les dépendances critiques pour prioriser les plans de reprise

Utilisez l'onglet **Évaluation des dépendances** pour identifier les éléments ou les ressources qui appartiennent à un type d'objet défini ou à un groupe de dépendances.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez une description d'utilisation et un délai pour récupérer l'élément et fournir une sauvegarde des données pour l'élément. L'évaluation des dépendances pour un groupe vous aide à identifier les éléments dépendants ou actifs sous-jacents de votre processus business. Cette évaluation permet de classer par ordre de priorité les dépendances critiques qui nécessitent l'établissement de stratégies de récupération au cours de la phase de planification.

Des groupes de dépendances sont associés au modèle BIA que vous utilisez pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise. Lorsque vous effectuez une évaluation, les groupes de dépendances sont automatiquement renseignés dans la BIA. Vous pouvez les afficher sous les types Applications, Matériel, Logiciel, Fournisseurs, Lieux de travail et autres, chacun dans son propre conteneur en fonction du nombre de ces groupes associés au modèle. Chacun d'eux est un groupe de dépendances et vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments appartenant à chaque groupe dans son conteneur.

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments dépendants uniquement si vous êtes un utilisateur disposant des droits d'accès appropriés.

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône ).
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **En brouillon** .
4. Pour examiner un groupe et identifier les éléments au sein de chaque groupe, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
   Vous pouvez cliquer sur le conteneur pour connaître le groupe et les éléments qui appartiennent au groupe. Par exemple, si le groupe est Application, vous pouvez sélectionner un élément lié au processus business évalué comme Progiciel de ressource Enterprise ou Gestion de la relation client.

Traduction automatique

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

5. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, cliquez sur le bouton **Ajouter nouveau** de ce conteneur.
   - Si c'est le groupe de dépendances Application, Matériel ou Logiciel qui utilise des extensions de classe pour renseigner les éléments de configuration et détecter des technologies ou des logiciels, consultez Ajouter des dépendances basées sur des relations CI dans CMDB.
   - S'il s'agit d'un groupe de fournisseurs ou d'emplacements, ajoutez des actifs en conséquence. Vous pouvez ajouter plusieurs éléments dans le formulaire modal. La grille du conteneur devient modifiable et vous pouvez entrer des données dans chaque cellule d'un élément.

   L'état du groupe de dépendances bascule sur **En attente**.

   a. Sélectionnez un élément dans la liste de la cellule **Dépend de** .

   b. Double-cliquez sur la cellule **Description d'utilisation** et entrez la fonction ou le rôle de l'élément.

   c. Dans la cellule **Délai de reprise requis** , sélectionnez la période dans laquelle l'élément doit être récupéré.

   d. Dans la cellule **Sauvegarde des données requise** , sélectionnez la période pendant laquelle une copie de sauvegarde des données de l'actif peut être fournie.
   Lors de la configuration d'un élément dans le formulaire Définition d'élément, vous pouvez définir le champ **Nécessite une sauvegarde des données** sur **Oui**. Toutefois, lors de la création d'une BIA, l'application copie les informations de sauvegarde des données requises de la définition d'élément vers le groupe de dépendances de la BIA. Si, à ce stade, la copie de sauvegarde des données requise est vraie pour le groupe de dépendances, la colonne **Copie de sauvegarde des données requise** s'affiche dans la grille.

6. Pour développer la grille des dépendances en plein écran et modifier les valeurs de la grille, cliquez sur l'icône plein écran ( ).
   Vous pouvez utiliser l'icône Réduire l'écran ( ) pour ramener la grille à la taille normale de l'écran.
7. Pour mettre à jour un groupe avec des éléments dépendants, cliquez sur le bouton **Modifier** .
   L'état du groupe de dépendances bascule sur **En attente**.
8. Pour supprimer un élément de dépendance précédemment identifié, cochez la case et cliquez sur le bouton **Supprimer** .
   Lorsque vous cliquez sur **Supprimer**, l'enregistrement est supprimé de la table des dépendances [sn_bia_dependency].
9. Cliquez sur **Terminé** pour terminer l'évaluation d'un groupe.
   Assurez-vous d'avoir entré les données dans toutes les cellules des éléments avant de cliquer sur Terminer. Dans le cas contraire, le système vous invite à remplir les cellules incomplètes. Le conteneur se ferme, l'état est défini sur **Terminé** et vous êtes dirigé vers le conteneur suivant. Vous ne pouvez pas le modifier à moins de cliquer à nouveau sur le bouton **Modifier** .
10. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les détails de la BIA et de sa dépendance.
11. Cliquez sur **Soumettre pour révision** afin de soumettre la BIA à l'examen d'un gestionnaire de programme GCA.
12. Cliquez sur **Ajouter des dépendances** pour ajouter collectivement des CI dépendants pour toutes les sections de dépendance de la BIA.

Traduction automatique

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

Si les groupes de dépendances dépendent d'éléments de configuration (CI) dans CMDB, ces CI sont liés en tant qu'éléments dépendants pour le groupe correspondant dans chaque section.

**Remarque :**
Le mappage des dépendances des groupes de dépendances à leurs CI est suivi jusqu'à cinq niveaux. Les éléments de ces cinq couches sont ajoutés en tant qu'éléments dépendants aux évaluations de dépendance qui ne sont définies que dans le modèle BIA. Par exemple, si les applications, le matériel et les logiciels sont définis comme des évaluations de dépendance dans le modèle BIA du processus business, seuls les CI mappés sur cinq niveaux maximum des évaluations de dépendance sont ajoutés.

Pour sélectionner et ajouter un CI en tant qu'élément dépendant de chaque groupe de dépendances individuellement, reportez-vous à la section Ajouter des dépendances basées sur les relations CI dans la CMDB.

La condition de filtre de la définition d'élément permet d'ajouter des éléments de configuration (CI) spécifiques via la fenêtre contextuelle. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** prend également en compte le filtre de la définition d'élément et récupère les CI associés de l'élément de configuration répertorié dans le champ **S'applique à** de la BIA. Ces relations sont extraites de la table Relations CI.

### Ajouter des dépendances basées sur les relations CI dans la CMDB

Ajoutez un élément en faisant référence à sa relation CI pour explorer l'élément directement lié au groupe de dépendances. Vous pouvez mapper la relation de l'élément avec le groupe de dépendances tout en évaluant l'analyse d'impact sur l'entreprise d'un actif à risque.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il s'agit d'un groupe de dépendances d'applications, de matériel ou de logiciels qui utilise des extensions de classe pour renseigner les éléments de configuration et détecter des technologies ou des logiciels, vous pouvez ajouter des éléments en filtrant les enregistrements en fonction de la relation de l'élément avec le groupe de dépendances BIA. Vous pouvez également ajouter des éléments au groupe en sélectionnant simplement des éléments dans tous les enregistrements.

Par exemple, votre fonction d'entreprise, Comptes clients, peut dépendre de l'application d'entreprise, Acrobat, pour mener à bien un processus de gestion. Par conséquent, la relation est capturée comme Dépend de ::Utilisé par. La fonction métier Comptes clients dépend de l'élément de l'application Acrobat et l'application Acrobat est utilisée par Comptes clients. De même, votre fonction business peut dépendre d'autres groupes de dépendances comme le logiciel, la technologie ou le matériel pour accomplir un processus business.

#### Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **En brouillon** .
4. Pour examiner un groupe et identifier les éléments au sein de chaque groupe, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
5. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, cliquez sur le bouton **Ajouter nouveau** de ce conteneur.

Traduction automatique

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

6. Pour filtrer les éléments de tous les enregistrements, cliquez sur le bouton **À partir de tous les enregistrements** .
   a. Cliquez sur **Suivant**.
   b. Sélectionnez des éléments dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
7. Pour filtrer un élément en fonction de sa relation avec le groupe de dépendances, cliquez sur **En fonction des dépendances CMDB (niveau 1).**
   a. Cliquez sur **Suivant**.
   b. Sélectionnez des éléments en fonction de la relation.
   c. Cliquez sur **Suivant**.
   d. Sélectionnez l'élément.
   e. Cliquez sur **Ajouter**.
   La grille des groupes de dépendances répertorie les éléments qui dépendent de la BIA. Si vous ajoutez un élément à partir de tous les enregistrements, la **source de relation** est **BCM**. S'il est basé sur des dépendances CMDB, alors il s'agit **de CMDB**.

   **Remarque :**
   Si vous sélectionnez un élément **en fonction des dépendances CMDB (niveau 1),** seuls les éléments qui sont directement liés ou au niveau 1 de la dépendance basée sur les types de relations identifiés dans CMDB sont répertoriés dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments. En revanche, si vous sélectionnez **À partir de tous les enregistrements**, tous les éléments de la table respective, quelle que soit sa relation dans CMDB, sont affichés et suivis jusqu'à un maximum de cinq niveaux.

8. Pour afficher les détails de l'élément dépendant, cliquez sur ⓘ.
   Les détails de dépendance de l'élément dont dépend votre fonction professionnelle s'ouvrent dans un nouvel onglet. Vous pouvez mettre à jour le délai de récupération requis, la sauvegarde des données requise et la description de leur utilisation dans la fonction métier, et enregistrer les détails.

### Afficher les détails de Business Impact Analysis

Utilisez l'onglet **Détails** pour afficher les informations générales de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez également ajuster les résultats de l'objectif de temps de récupération et de l'objectif de point de récupération de l'élément principal selon vos besoins.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **En brouillon** .
4. Pour afficher les détails de Business Impact Analysis, cliquez sur l'onglet **Détails** .

Traduction automatique

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

**Informations générales**

Affichez les détails généraux d'une évaluation pour Business Impact Analysis, tels que le nom de la BIA, sa description, l'unité business et le département auxquels elle se rapporte. Vous pouvez également afficher le modèle que vous avez utilisé pour créer la BIA.

**Résultats**

Vous pouvez suivre les résultats au niveau de l'actif. Par conséquent, l'objectif principal est de récupérer l'élément principal ou l'actif. La définition des besoins de récupération dépend du type de sinistre et de l'heure à laquelle chaque actif doit être récupéré.

- **Niveau de récupération** : niveau de criticité auquel se trouve l'élément primaire en termes de récupération.
- **Objectif de temps de reprise** (RTO) : délai maximal avant lequel l'entreprise doit récupérer l'élément ou l'actif principal après l'interruption de l'activité.
- **RTO ajusté** : si vous souhaitez ajuster le RTO calculé, modifiez ce champ pour ajouter votre valeur.
- **Motif du RTO ajusté** : saisissez le motif de l'ajustement de la valeur RTO.
- **Objectif de point de reprise** (RPO) : Point dans le temps auquel l'élément primaire doit être restauré à la suite d'un sinistre. Il indique également la quantité maximale de pertes de données qu'une entreprise peut subir lors d'un événement perturbateur.
- **RPO ajusté** : modifiez ce champ pour saisir votre RPO pour l'élément principal.

  **Remarque :**
  **Les champs Objectif de point de reprise** et **RPO ajusté** s'affichent uniquement si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données et est marqué comme **Oui** dans le Configurer les définitions d'éléments pour Gestion de la continuité d'activité.

- **Motif du RPO ajusté** : ce champ s'affiche lorsque vous saisissez une valeur dans le champ **RPO ajusté** . Saisissez la raison de l'ajustement de la valeur RPO.
- **Confidentialité**, **intégrité** et **disponibilité** : si l'élément principal comprend des données critiques, ajoutez des détails de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité (CIA). Les détails CIA sont des objectifs de sécurité de base auxquels la BIA doit être conforme. Le non-respect de ces normes peut entraîner non seulement d'énormes pertes d'activité et de productivité, mais aussi une perte de crédibilité.

  **Remarque :**
  Les champs **Confidentialité**, **Intégrité** et **Disponibilité** n'apparaissent que si vous avez déjà défini le champ **Inclure** CIA sur **Oui** dans le Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise champ que vous avez utilisé.

  Si vous n'avez pas ajusté les valeurs RTO et RPO, vous pouvez toujours afficher les valeurs RTO et RPO calculées par le système dans leurs champs respectifs.

**Activité**

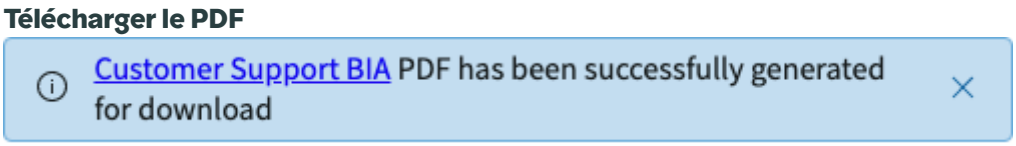
Commentaires supplémentaires sur la LFI.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

6. Cliquez sur le bouton **Générer PDF** pour générer la BIA au format PDF.
   Un message s'affiche indiquant que le PDF a été généré.




   Cliquez sur le lien dans le message pour télécharger le PDF.

   - Si vous disposez d'un accès en lecture seule à la BIA, l'option de génération d'un PDF vous aide à télécharger le document sur votre disque dur local.
   - Vous pouvez télécharger le BIA avant **qu'il ne soit à l'état d'approbation** .
   - Par défaut, le fichier PDF est généré et joint une fois la BIA approuvée.

7. Pour faire passer une BIA de **l'état Approuvé** à **l'état Brouillon** , cliquez sur le bouton **Modifier** .

8. Pour créer une copie de la BIA, cliquez sur le bouton **Copier** .
   Si vous avez l'autorisation de lire et de créer une BIA, vous pouvez également la copier.

   **a.** Saisissez le nom de la nouvelle BIA dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact.
   L'action de copie crée une réplique exacte de la BIA avec le nom que vous saisissez dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact. Il copie également toutes ses dépendances et groupes de dépendances sur la nouvelle BIA.

   **b.** Cliquez sur **Confirmer**.

   - La nouvelle BIA copiée à partir de la BIA d'origine présente tous les détails structurels de RTO, d'impact RPO et d'évaluation des dépendances similaires à la BIA d'origine.
   - Toutefois, les détails de la catégorie d'impact pour chacune de ces évaluations sont modifiables pour vous permettre d'évaluer les détails de dépendance exclusivement pour la BIA copiée.
   - Si les catégories d'impact des évaluations d'impact RTO et RPO dans la BIA d'origine sont à l'état **Terminé** , alors les catégories d'impact dans la BIA copiée sont à l'état **Terminé** .
   - Par conséquent, vous devez évaluer et saisir la durée de l'interruption, la réponse et le délai de récupération requis pertinents pour la BIA copiée.
   - Vous pouvez évaluer les détails dans la section **Résultats** . Les valeurs RTO et RPO sont recalculées une fois les évaluations terminées.
   - Les activités et les notes de travail ne sont pas copiées dans la nouvelle BIA. Entrez ces informations pertinentes pour la nouvelle BIA.
   - Toutes les pièces jointes à la BIA d'origine, quel que soit leur format, sont copiées dans la nouvelle BIA. Toutefois, le fichier PDF généré pour le BIA original à l'aide du bouton **Générer le PDF** ne sera pas copié dans le nouveau BIA, car les données d'évaluation se rapportent au BIA d'origine. Étant donné que vous avez la possibilité de modifier les détails de l'évaluation dans la BIA copiée et de générer un PDF, la copie du PDF généré pour la BIA d'origine n'a aucune pertinence.

**Remarque :**
Vous pouvez supprimer une BIA et ses tables connexes à l'état **Brouillon** . Le planificateur et gestionnaire de programme BCM peut supprimer un BIA dont l'état est **En cours d'examen** et **Retourné** , tandis qu'un administrateur BCM peut supprimer un BIA quel que soit son état.

Traduction automatique

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

### Afficher les flux d'état d'approbation pour une analyse d'impact sur l'entreprise

Affichez les transitions d'états d'approbation envoyées à chaque niveau du processus d'approbation, ainsi que les détails des approbateurs lorsque vous dirigez l'analyse d'impact sur l'entreprise via plusieurs niveaux d'approbation.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Vous pouvez afficher les enregistrements d'approbation pour une Business Impact Analysis (BIA) qui est dans n'importe quel état, à l'exception des états **Brouillon** et **En révision** .
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de Business Impact Analysis dans la colonne **Nom** .
4. Pour afficher les détails d'approbation de la BIA, cliquez sur la liste connexe Approbations.
   S'il n'existe aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour la BIA, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** la BIA.

   **Remarque :**
   Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'approbation dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher le nom de l'approbation, le niveau d'approbation, son état actuel et les détails des approbateurs tels que les utilisateurs et les groupes.
6. Pour afficher l'historique d'approbation de l'analyse d'impact, cliquez sur l'onglet **Détails** .

   a. Cliquez sur l'élément connexe Historique d'approbation.
   Vous pouvez afficher l'historique complet d'approbation des approbateurs et les détails relatifs à la date de création.

Transitions d'états pour plusieurs niveaux d'approbations BIA :

**Pas encore demandé**

État dans lequel aucune approbation n'a encore été envoyée aux approbateurs à un niveau respectif.

**Demandé**

Les approbations sont envoyées aux approbateurs de ce niveau. En conséquence, l'état de tous les niveaux successifs d'approbations devient Pas encore demandé.

**Approuvé**

Un ou plusieurs approbateurs ont approuvé la BIA au niveau respectif. En conséquence, l'état du niveau d'approbation suivant passe à Demandé.

**Rejeté**

Un ou plusieurs approbateurs ont rejeté la BIA à un niveau donné. Même si un approbateur rejette la BIA, celle-ci passe à l'état **Rejeté** . En conséquence, l'état de tous les niveaux d'approbation suivants passe à N'est plus nécessaire.

**N'est plus nécessaire**

Si les approbateurs d'un niveau ont approuvé ou rejeté la BIA, l'état passe à N'est plus requis pour tous les niveaux d'approbation suivants.

Traduction automatique

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

### Mettre à jour les détails de dépendance d'une BIA en libre-service en tant que contributeur

Utilisez le rôle de contributeur pour mettre à jour la durée de la perturbation du résultat de la catégorie d'impact, des réponses de l'analyse de l'impact RPO, de l'état du groupe de dépendances d'impact et des notes de travail dans l'élément connexe Activité.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.contributor

Si vous êtes un contributeur BCM et que vous faites partie de la liste des contributeurs, vous pouvez mettre à jour les détails de dépendance d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mon analyse de l'impact**.
2. Consultez la liste des analyses d'impact sur l'entreprise qui vous sont affectées et des BIA auxquelles vous pouvez contribuer.
3. Cliquez sur un enregistrement d'analyse d'impact.
4. Cliquez sur la liste connexe Résultats de la catégorie d'impact.
5. Sélectionnez n'importe quel enregistrement d'évaluation de l'impact RTO pour mettre à jour ses détails de durée d'interruption.
6. Pour mettre à jour la réponse de l'analyse d'impact, cliquez sur l'enregistrement de catégorie d'impact RPO.
7. Pour mettre à jour l'état du groupe de dépendances d'impact, cliquez sur la liste connexe des groupes de dépendances d'impact.
   Vous pouvez également ajouter, mettre à jour et supprimer des dépendances sous le groupe de dépendances.
8. Pour ajouter des notes de travail à la BIA, cliquez sur l'onglet **Activité** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour** après vos modifications.

## Workflows structurés pour Business Continuity Planning

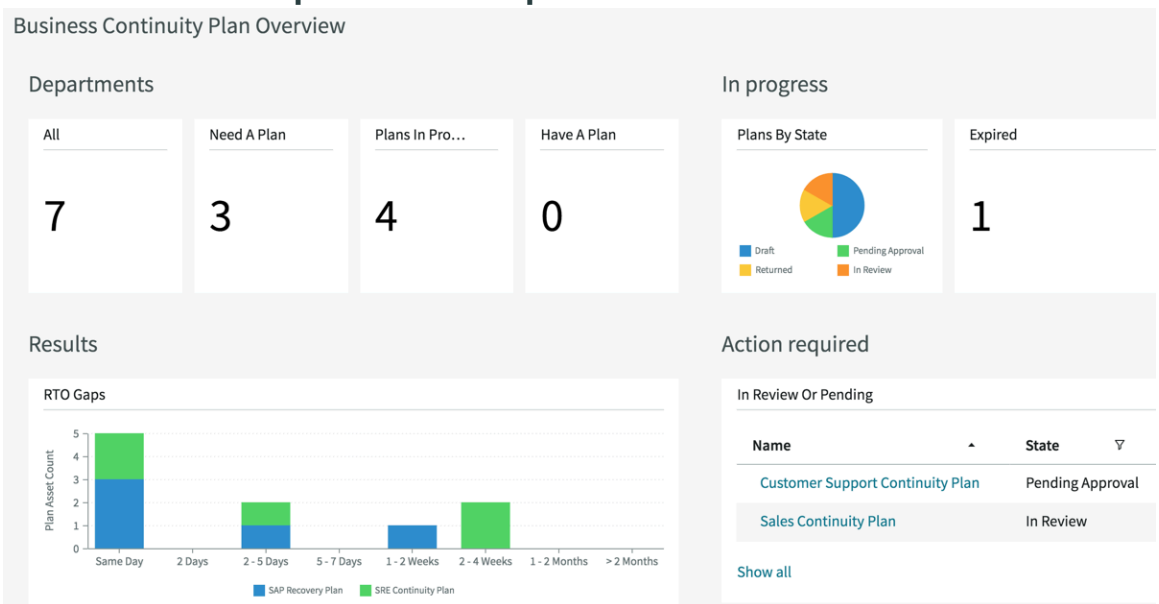
Business Continuity Planning (PCA) vous aide à mettre en œuvre et à atténuer les risques au moment d'un événement en abordant les éléments d'action tels que les actifs du plan, les activités, les équipes de reprise, la documentation, les politiques et les procédures.

BCP consolide toutes les données nécessaires à la gestion des plans de continuité d'activité et de reprise d'activité dans Now Platform®. Il organise un catalogue de données d'entreprise en un seul système d'enregistrements. Au lieu de créer des enregistrements, vous pouvez simplement sélectionner les données requises. La création de plans devient alors simple et sans effort en tirant parti des informations existantes et en les organisant dans une association logique de données pour la récupération.

Traduction automatique

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

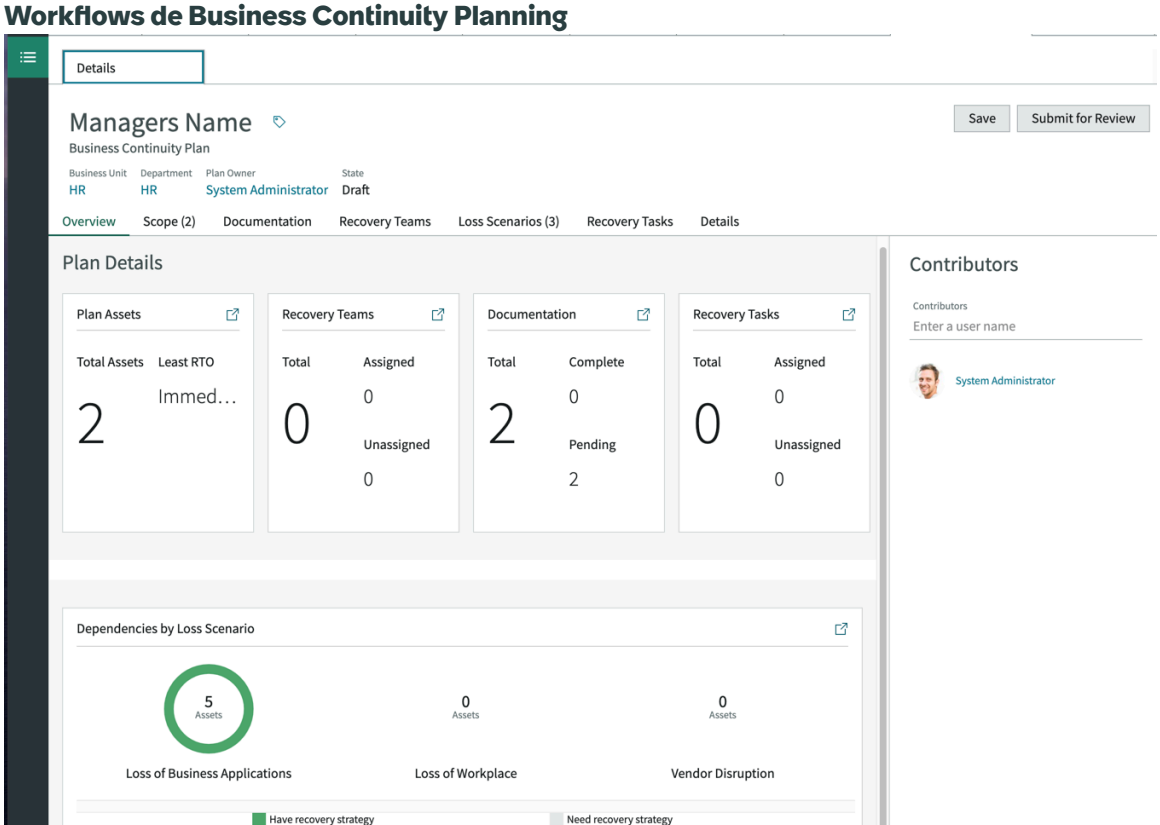
### Vue d'ensemble de l'espace de travail du plan de continuité d'activité




Le gestionnaire de programme, le planificateur et le visualiseur disposent d'un espace de travail personnalisé sur lequel travailler, qui leur présente l'état actuel des activités liées au plan. L'espace de travail est un portail sécurisé qui permet d'ouvrir les plans disponibles à l'utilisateur disposant d'un rôle particulier.

Vous pouvez créer votre plan au sein d'une interface utilisateur unique avec la possibilité d'ouvrir un onglet de plan pour terminer une tâche. Vous pouvez passer à la tâche de plan suivante pour ajouter, supprimer ou mettre à jour les détails du plan.

### Workflows de Business Continuity Planning




Grâce à la mise en place de plans d'action complets pour les différents scénarios perturbateurs possibles et à une équipe dédiée chargée d'agir rapidement au moment d'un

Traduction automatique

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

scénario de perte, votre organisation est équipée pour faire face à une crise ou à toute situation défavorable.

### Créer un plan de continuité d'activité à partir d'un modèle de plan

En tant que gestionnaire de programme, vous pouvez créer un plan pour les unités business respectives qui peut être utilisé en cas de perturbation de l'activité. Vous pouvez utiliser un modèle de plan spécifique pour chaque type de plan afin de rationaliser le processus de création d'un plan.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un plan à l'aide d'un modèle de plan préconfiguré qui correspond à vos besoins. L'utilisation du modèle de plan vous permet d'obtenir une mise en page de plan standard qui ajoute automatiquement des sections de document, des scénarios de perte et identifie les principaux éléments à récupérer. Les modèles de plan vous aident à vous concentrer sur le contenu du plan, ses tâches et l'implémentation efficace du plan.

La création d'un plan aide une organisation à identifier les processus, les emplacements et les actifs qui doivent être récupérés en priorité en cas d'interruption. Le choix d'un type de plan permet d'identifier les éléments de récupération et le délai dans lequel elle doit être effectuée.

En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez créer un plan en cliquant sur le bouton **Nouveau** . Lorsque vous sélectionnez un modèle pour le plan, toutes les informations connexes du modèle sont copiées dans le plan après l'envoi.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour créer un plan à partir de la page d'accueil Continuité d'activité, cliquez sur **Créer un plan**.
3. Pour afficher la liste des plans existants dans différents états et pour créer un enregistrement de plan, cliquez sur l'icône Listes (icône ).
   a. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les détails du plan dans le formulaire modal Créer un plan.
5. Entrez un nom pour le plan et sélectionnez un modèle de plan.

   Décrivez le nom du plan en 255 caractères en suivant une convention de dénomination exclusivement pour vos équipes commerciales.

   Les détails du modèle référencé sont copiés dans le plan. Sélectionnez l'unité business, le département et le propriétaire du plan applicable au plan.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le plan que vous avez créé s'ouvre dans la vue d'enregistrement. Cette vue affiche les détails du plan sous les en-têtes **Unité business**, **Département**, **Propriétaire du plan** et **État**.

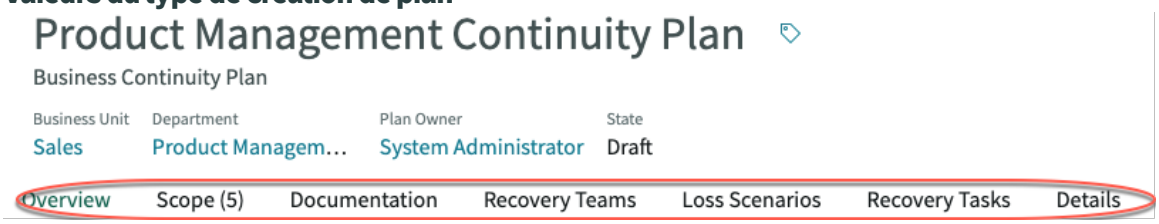
Traduction automatique

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

**Remarque :**

Les onglets disponibles dans la vue de plan dépendent de la valeur que vous avez sélectionnée dans le champ **Type de création de plan** de l'élément Configurer un modèle de plan de continuité d'activité utilisé dans ce plan.

**Valeurs du type de création de plan**




Lorsque vous créez un plan à l'aide d'un modèle, les documentations du plan associées au modèle de plan sont copiées dans la section de documentation du plan que vous avez créé.

7. Passez en revue les détails du plan dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
8. Cliquez sur l'onglet **Détails** pour mettre à jour les détails du plan.
9. Pour enregistrer le plan et mettre à jour ses détails ultérieurement, cliquez sur **Enregistrer**.
10. Pour l'enregistrer et le soumettre pour révision, cliquez sur **Soumettre pour révision**.

**Remarque :**
Vous pouvez soumettre le plan pour examen uniquement lorsqu'il est à l'étape **Brouillon** .

Lorsque vous soumettez le plan pour révision, le plan passe à l'état **En cours de révision** .

En tant que propriétaire du plan, vous pouvez ajouter des détails au plan et le déplacer entre différents états pour qu'il soit finalement approuvé.

**Remarque :**
Le champ **État** est en lecture seule. Il indique l'état du plan. Par conséquent, votre action sur le plan dans l'interface utilisateur le porte à son état approuvé.

**En brouillon**

Il s'agit de l'état dans lequel votre plan est en cours de modification. Ajoutez des sections de documentation au plan, identifiez les équipes de récupération et configurez les tâches de récupération pour les propriétaires, puis soumettez le plan pour examen.

Pour soumettre pour révision, assurez-vous qu'une piste BCM est affectée au plan. Sinon, vous pouvez soumettre le plan pour approbation.

Une fois que le propriétaire du plan a soumis le plan pour révision, l'état devient **En cours de révision**. L'état du plan devient **Soumettre pour approbation** pour le propriétaire du plan.

**En cours de révision**

Le propriétaire du plan peut examiner, modifier et soumettre le plan pour approbation.

**Approbation en attente**

Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, le plan est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Les configurations d'approbation, les niveaux d'approbation et les règles d'approbation sont évalués par rapport au plan pour déterminer les approbateurs.

Traduction automatique

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

S’il n’existe aucun enregistrement d’approbation à l’état demandé pour le plan, en tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** le plan. L’état du plan et de ses tables connexes est en lecture seule.

**Retourné**

Lorsque le plan est rejeté, l’état est défini sur **Retourné** .

**Approuvé**

Lorsque le plan est approuvé, il passe à l’état **Approuvé** .

Le plan et tous ses onglets connexes sont en lecture seule. Votre seule option pour modifier l’état à cet état est de le déplacer vers l’état **Archivé** .

**Archivé**

Lorsque vous archivez le plan, il passe en lecture seule. Toutes les tables sous-jacentes à partir desquelles le plan récupère ses données pour les renseigner dans les onglets Actifs du plan, Dépendances des actifs connexes, Stratégie de reprise, Documentation, Équipes de reprise, Scénarios de perte et Tâches de reprise basculent en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations contenues dans ces onglets.

**Remarque :**
Une tâche planifiée s’exécute chaque semaine pour passer les plans ayant expiré à l’état **Archivé** .

11. Pour exporter le plan vers différents emplacements et le rendre accessible aux personnes qui l’exécutent en cas de crise, cliquez sur **Générer le PDF**.

**Remarque :**
Vous pouvez générer un PDF si vous êtes un cotisant au régime (sn_bcp.plan_contributor) ou un gestionnaire du régime (sn_bcp.plan_manager).

Vous pouvez générer un PDF du plan dans tous les états, à l’exception des états **Approuvé** et **Archivé** . Si le plan est approuvé, un PDF est généré et joint au plan par défaut.

Le plan est exporté dans son intégralité avec son résumé, ses équipes de récupération, ses scénarios de perte, ses tâches de récupération et un tableau annexe répertoriant le numéro de téléphone de chaque membre faisant partie de l’équipe de récupération.

### Afficher les détails du plan dans des tableaux de résultats

Utilisez l’onglet **Vue d’ensemble** pour comprendre rapidement la robustesse de vos plans de continuité d’activité et d’urgence. Cet onglet donne une vue d’ensemble des scores des éléments importants du plan, chacun sous forme de tableau de résultats.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre plan d’action d’urgence doit être adapté à votre lieu de travail et inclure des renseignements sur toutes les sources potentielles d’urgence. Le plan doit être exhaustif et doit contenir les détails suivants :

- les actifs à récupérer ;
- les équipes responsables de la récupération de chaque type d’actif
- Un groupe désigné auquel le plan est affecté
- Un propriétaire identifié pour le groupe d’affectation
- Documentation détaillant la façon dont le plan doit être exécuté

Traduction automatique

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

## Procédure

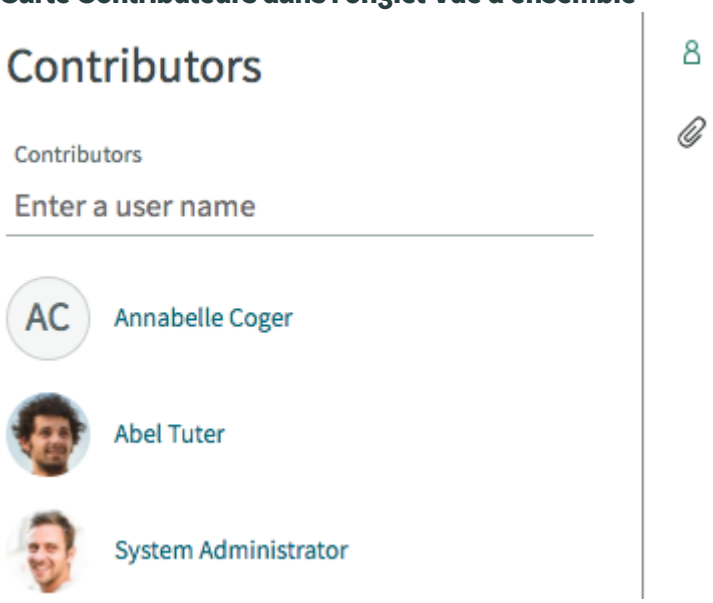
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
   Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez voir les tableaux de résultats qui sont des représentations graphiques de la progression du plan pour le rendre complet vers son objectif.

   Les différents tableaux de résultats qui peuvent être **affichés** dans l'onglet **Vue d'ensemble** dépendent de la valeur qui a été sélectionnée dans le champ Type de création de plan de l'élément Configurer un modèle de plan de continuité d'activité utilisé dans ce plan.

   **Remarque :**
   Si votre plan est à l'état **Approuvé** , vous pouvez afficher la section **Utilisation et résultats du plan** . Toutefois, vous pouvez afficher tous les détails d'un plan dans la section **Détails du plan** , quel que soit l'état du plan. Pour plus d'informations, consultez les tableaux de bord de vue d'ensemble du plan pour plus de détails sur l'utilisation du plan.

5. Pour remplir les sections de documentation qui sont à l'état **En attente** , identifier des équipes et des personnes pour les équipes de reprise non affectées, ou affecter des groupes pour effectuer des activités de plan spécifiques, cliquez sur l'icône Accéder à la section ( ) dans le widget de tableau de résultats respectif pour ajouter les informations requises et définir le plan sur terminé.
6. Pour ajouter des contributeurs au plan, cliquez sur le champ **Contributeurs** pour sélectionner les utilisateurs.

**Carte Contributeurs dans l'onglet Vue d'ensemble**




   Pour qu'un plan de continuité d'activité soit complet et robuste, vous avez besoin de l'aide de personnes qui peuvent vous aider et vous fournir des informations sur le plan. Ces contributeurs peuvent également être des utilisateurs auxquels vous pouvez affecter des tâches spécifiques. Vous pouvez ajouter autant de contributeurs que le plan l'exige.

7. Pour retirer un cotisant du régime s'il n'est plus requis, cliquez sur le bouton **Supprimer** à côté du nom du cotisant.

Traduction automatique

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

### Tableaux de résultats de vue d'ensemble du plan pour les détails d'utilisation du plan

L'onglet **Vue d'ensemble** vous donne les détails du plan, ainsi que l'exercice et les événements réels qui utilisent le plan. Il indique également dans quelle mesure le plan a réussi à récupérer les actifs dans un scénario de perte.

## Utilisation et résultats du plan

La section Utilisation et résultats du plan affiche les détails des événements de crise et d'exercice qui utilisent le plan actuel que vous consultez.

**Événements de crise associés**

- Nombre total d'événements de crise : nombre total d'événements de crise qui utilisent le plan actuel.
- Événements de crise en cours : nombre d'événements de crise actuellement en cours.
- Date du dernier événement de crise : date et heure de fin réelles du dernier événement de crise qui s'est produit.

**Exercices associés**

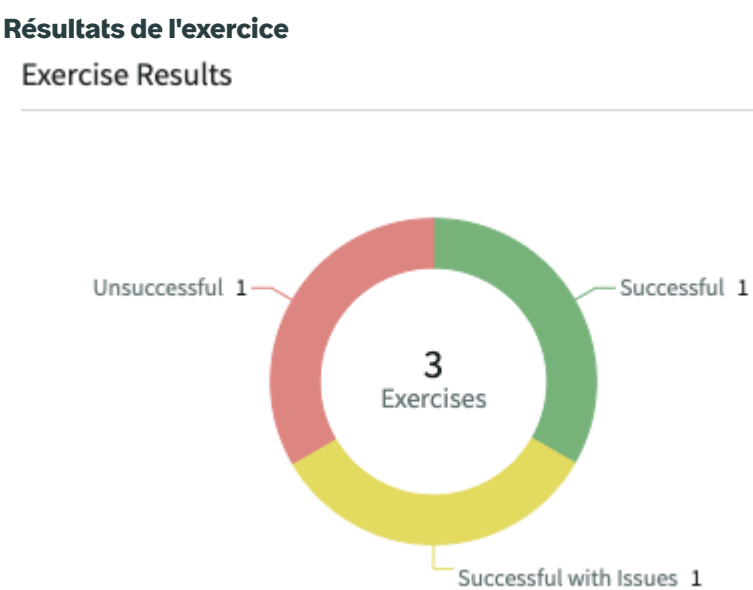
- Nombre total d'exercices : nombre total d'exercices qui utilisent le plan actuel.
- Exercices en cours : nombre d'événements d'exercice actuellement en cours.
- Date du dernier exercice : la date et l'heure de fin réelles du dernier événement d'exercice terminé.
- Résultat du dernier exercice : indique si le dernier événement d'exercice terminé a réussi ou non.

Traduction automatique

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

**Résultats de l’exercice**

L’anneau à code couleur indique le nombre d’événements d’exercices effectués avec succès, échecs et réussites avec problèmes.




## Détails du plan

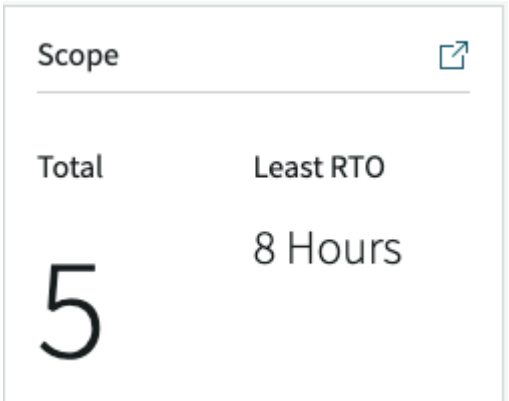
**Périmètre**

Affiche tous les actifs identifiés dans le plan comme **Total**. Sur l’ensemble des RPO et RTO pris en charge par un élément primaire, la valeur minimale de RPO et RTO s’affiche.

Traduction automatique

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

**Tableau de résultats des actifs du plan**




**Équipes de reprise**

Le tableau de résultats vous aide à identifier les équipes et les individus avec des directives claires sur les responsabilités à assumer en cas de crise.

Le score affecté indique qu'un rôle de récupération d'un plan a été affecté à un groupe ou à un utilisateur. Le score non affecté indique que le rôle de récupération n'est affecté à aucun groupe ou utilisateur.

**Tableau de résultats des équipes de reprise**

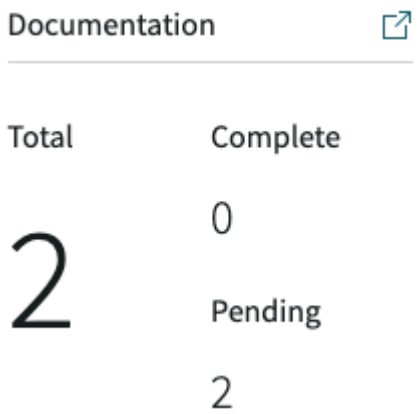
**Documentation**

Affiche le nombre total de sections de documentation qui sont jointes au plan. La répartition affiche l'état des sections de documentation qui sont mises à jour en fonction du plan et à l'état **Terminé** . L'état **En attente** indique les sections de documentation qui sont encore en cours de modification.

Traduction automatique

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

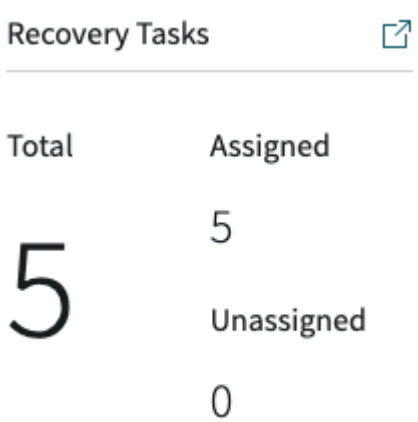
**Tableau de résultats de la documentation**




**Tâches de reprise**

Le tableau de résultats des tâches de récupération indique un groupe et un propriétaire pour le groupe, identifiés pour mener à bien les activités du plan pendant le processus de récupération.

**Tableau de résultats des tâches de reprise**




Sur le nombre total d'activités identifiées pour le plan, le score affecté indique le nombre d'activités pour lesquelles des groupes ont été affectés. Le score non affecté indique les activités du plan pour lesquelles les groupes n'ont pas été affectés.

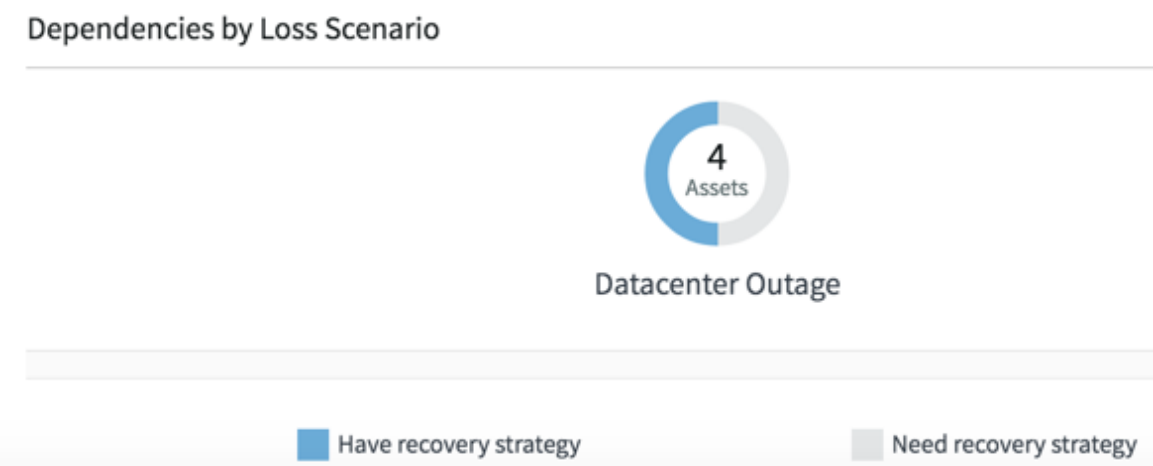
**Dépendances par scénario de perte**

Le graphique en anneau montre les actifs couverts par une stratégie et utilise des couleurs pour indiquer si l'actif a une stratégie ou non. Un plan de scénario de perte doit comporter au moins une stratégie pour un actif. Cependant, vous pouvez également avoir une stratégie unique couvrant plusieurs actifs.

Traduction automatique

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

**Dépendances par scénarios de perte**




## Ajouter un actif au périmètre d'un plan de continuité d'activité

Utilisez l'onglet **Champ d'application** pour ajouter un actif au champ d'application du plan. Si l'application Business Impact Analysis (BIA) est installée, vous pouvez afficher les principaux éléments définis dans le modèle de plan, ses détails d'objectif de temps de reprise (RTO) et d'objectif de point de reprise (RPO), ainsi que Business Impact Analysis.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Champ d'application** .
   Si le plan est créé à partir d'un modèle de plan, vous pouvez afficher les éléments principaux définis dans le modèle de plan.
6. Pour ajouter un nouveau périmètre au plan, cliquez sur **Ajouter**.
7. Dans le modal Ajouter des éléments, sélectionnez l'actif du plan.
8. Cliquez sur **Ajouter**.
   Les actifs affichés dans le modal Ajouter des éléments appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le champ **Élément principal récupéré** du modèle de plan.

   Si un actif est associé à un BIA approuvé lors de l'ajout de l'actif du plan, le BIA approuvé est automatiquement ajouté dans la colonne **BIA** de l'actif.

   Si la BIA est associée au périmètre du plan, vous ne pouvez pas modifier le RTO et le RPO, car ce sont des valeurs renseignées à partir de la BIA.

Traduction automatique

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

**Remarque :**

- Si l'application BIA est installée, les champs **RTO** et **RPO** sont visibles et non modifiables. **Le champ BIA** est visible et modifiable. Vous pouvez joindre un BIA en cliquant sur l'icône de lien BIA (icône ).
- Si BIA n'est pas installé, les champs **RTO** et **RPO** sont visibles et modifiables.
- Si un BIA approuvé est joint au plan, les champs **RTO**, **RPO** et **BIA** sont renseignés avec des valeurs, en lecture seule et non modifiables.

**9.** Pour mettre à jour un actif de plan ou lui lier un BIA, cliquez sur l'actif dans la colonne **Nom** .

**a.** Cliquez sur l'icône de lien BIA (icône ).
S'il existe un BIA approuvé pour l'actif, il est automatiquement joint à l'actif lorsque vous cliquez sur le lien. Si vous avez ajusté les valeurs RTO et RPO en fonction de la criticité d'un actif, les valeurs RTO ajusté et RPO ajusté sont prioritaires sur les valeurs RTO et RPO calculées par le système. Les valeurs RTO et RPO ajustées s'affichent dans les champs **Objectif de temps de reprise** et **Objectif de point de reprise** lorsque vous cliquez sur .

**b.** Cliquez sur **Enregistrer**.

**10.** Pour supprimer un actif de la liste de plans, sélectionnez l'élément et cliquez sur **Supprimer**.

### Ajouter les actifs connexes et les plans connexes

Identifiez les actifs connexes et les plans qui leur sont référés pour récupérer les actifs à l'étape de la planification. Réutilisez les données de relation des éléments de configuration qui transitent de la CMDB vers Business Impact Analysis (BIA) pendant l'évaluation des dépendances pour identifier les actifs de votre plan.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Avec cette amélioration de la fonctionnalité, les données de relation des éléments de configuration dans la CMDB sont transmises à Business Impact Analysis (BIA) lorsque vous ajoutez des dépendances basées sur des relations CI dans la CMDB. Si vous avez effectué le BIA, les données relatives aux actifs connexes sont transmises à la phase de planification. Dans la phase de planification, vous pouvez identifier ces éléments dépendants de BIA comme des actifs connexes. En outre, si vous avez effectué la BIA et si vos actifs connexes ont un plan, vous avez également la possibilité d'ajouter le plan existant pour les actifs connexes en tant que plans connexes dans la phase de planification et en tant que sous-plans dans la phase d'exécution du processus de récupération d'événement.

Par conséquent, au lieu d'identifier de nouveaux actifs et de créer des plans pour récupérer les actifs, vous pouvez utiliser les éléments dépendants de BIA qui sont ajoutés en tant qu'éléments de configuration à partir de la CMDB en fonction de leur relation CI et réutiliser ces éléments en tant qu'actifs connexes à l'étape de planification.

Cette fonctionnalité vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Identifiez les actifs connexes en fonction des dépendances établies dans la CMDB et la BIA lors de la planification.
- Créez un plan principal et définissez une tâche qui fait référence à un autre plan connexe.

Traduction automatique

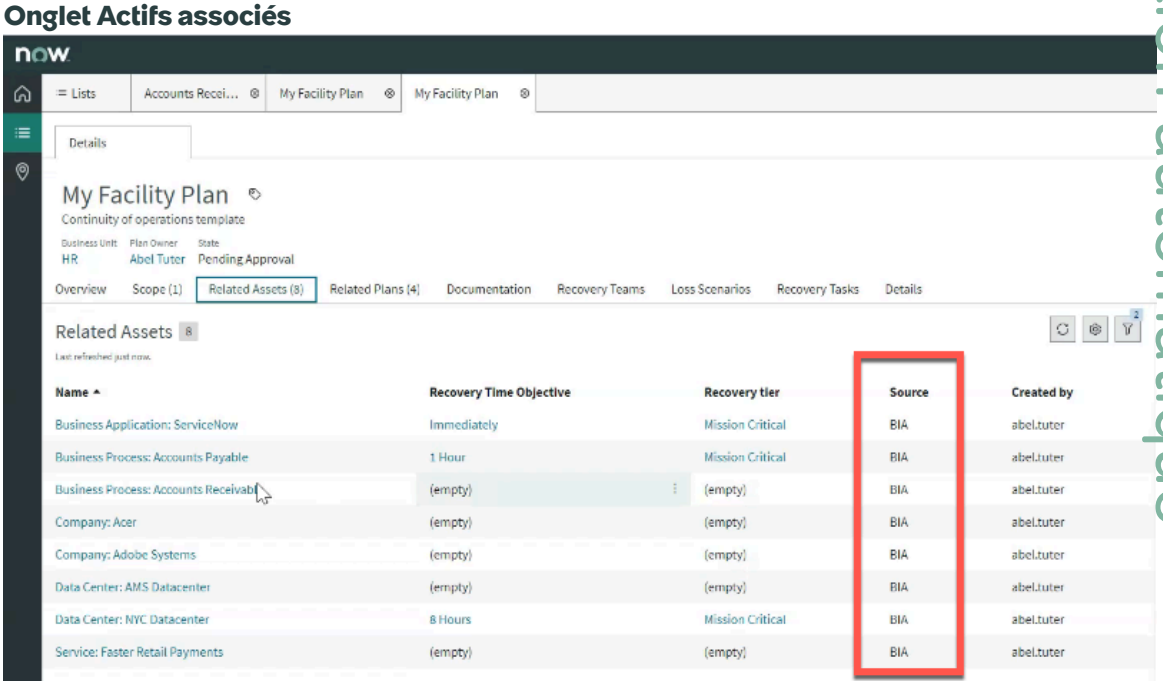
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Actifs connexes** pour afficher les actifs qui sont extraits de la BIA vers le plan.
   Si vous avez ajouté un processus business ou un emplacement en tant qu'élément dans l'onglet **Périmètre** et si l'élément inclus dans le périmètre est lié à la BIA, tous les actifs connexes de la BIA sont alignés dans l'onglet **Actifs connexes** du plan. En d'autres termes, l'élément de configuration CMDB ajouté en tant que dépendance dans BIA est extrait dans le plan en tant qu'actif connexe. La source de ces actifs connexes s'affiche sous la forme BIA.

   Lorsque vous créez un plan, vous sélectionnez également un élément principal qu'il couvre. En fonction du périmètre que vous avez sélectionné dans le plan de continuité d'activité ou de l'élément principal du plan, l'application ajoute les actifs connexes et les plans connexes au cours de la phase de planification. Il peut s'agir de processus business, d'applications métier critiques, de centres de données ou de ressources travaillant à partir d'un emplacement. Toutes ces dépendances, si elles sont stockées dans la BIA, sont copiées dans le plan dans l'onglet **Actifs connexes** , en plus des autres dépendances qui sont ajoutées lors de la création de la BIA.

**Onglet Actifs associés**




**Remarque :**
À moins que vous n'effectuiez une analyse d'impact sur l'entreprise, les éléments connexes des données d'élément configurées ne seront pas transmis au plan, bien que vous ayez la possibilité d'ajouter manuellement les actifs connexes et les plans connexes dans la phase de planification.

6. Pour ajouter un actif manuellement, cliquez sur le bouton **Ajouter** .
   a. Sélectionnez un type d'élément concerné dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.
   b. Cliquez sur **Suivant** et sélectionnez les éléments qui appartiennent au type d'élément impacté.

Traduction automatique

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

**c.** Cliquez sur **Ajouter**.

> **Remarque :**
> Si l'élément ne provient pas de la BIA, mais qu'il a été ajouté pendant la phase de planification, la source de l'élément impacté que vous avez ajouté est **Manuel**.

**7.** Pour supprimer un actif associé, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.

**8.** Cliquez sur l'onglet **Plans connexes** pour afficher les plans associés aux éléments de l'onglet **Actifs connexes** .
Une fois les actifs copiés dans le plan, si des plans sont attachés à l'un des actifs connexes, ces plans sont automatiquement extraits et répertoriés dans l'onglet **Plans connexes** . Les actifs du plan sont ceux qui doivent être récupérés par le plan pendant l'événement.

Lorsque les plans connexes sont extraits dans la phase de planification, vous pouvez également créer les tâches de récupération. En tant que planificateur, vous pouvez définir une séquence pour l'exécution des tâches de récupération du plan principal et de ses sous-plans dépendants.

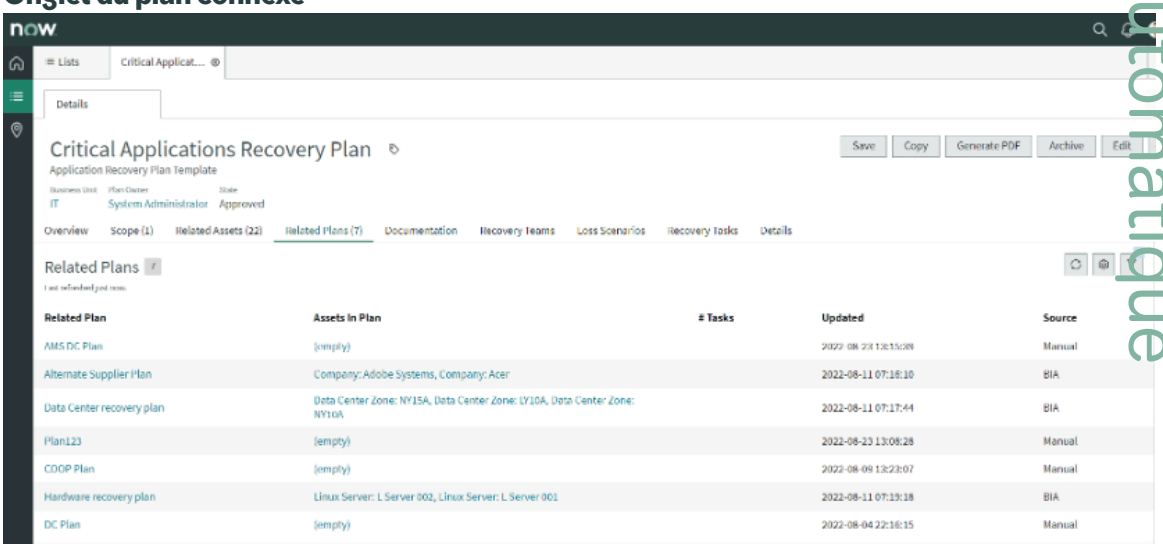
Si vous n'avez pas fait le BIA ou limité le plan à un BIA, vous pouvez ajouter manuellement des plans à ce stade.

**9.** Pour ajouter un plan manuellement, cliquez sur le bouton **Ajouter** .

**a.** Sélectionnez un plan dans la fenêtre contextuelle Ajouter.

**b.** Cliquez sur **Ajouter**.

**Onglet du plan connexe**




> **Remarque :**
> La source du plan connexe que vous avez ajouté est **Manuel**, car le plan ne provient pas de la BIA, mais a été ajouté pendant la phase de planification.

**10.** Pour supprimer un plan connexe, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.

### Que faire ensuite

Vous pouvez référencer l'un des plans connexes dans une tâche de récupération du plan principal et séquencer l'ordre d'exécution dans l'événement.

Traduction automatique

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

## Créer et gérer des sections de documentation de plan

Utilisez la section de documentation pour documenter les options de récupération du plan.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Documentez tous les renseignements supplémentaires tels que les buts, les objectifs et la portée qui sont requis dans le contexte de votre plan dans des sections distinctes dans le document.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur la liste connexe **Documentation** du plan.
   Vous pouvez afficher chaque section de la documentation dans une zone de texte distincte. Les sections de documentation qui font partie du modèle de plan, que vous avez utilisé pour créer le plan, sont définies par défaut sur ce plan. Vous pouvez créer de nouvelles sections dans la documentation et modifier les sections existantes.
6. Pour modifier une section de documentation, cliquez sur l'icône Modifier (icône
   Utilisez cette icône pour modifier le titre ainsi que le texte dans la description de la section de documentation.
7. Pour modifier le texte d'une section, cliquez sur le bouton **Modifier** dans la zone de texte.
8. Pour annuler toutes vos mises à jour et revenir au texte d'origine de la section de documentation, cliquez sur **Rétablir le modèle** , puis sur **Réinitialiser** pour confirmer votre action.

   **Remarque :**
   **Le bouton Réinitialiser au modèle n'est** activé que lorsque la section du document est dans l'état En attente et non dans l'état Terminé.

   Lorsque vous réinitialisez, le titre et la description, ainsi que le texte de la section de documentation, sont réinitialisés au titre, à la description et au contenu de la documentation dans le modèle de plan.

9. Pour supprimer une section de documentation, cliquez sur l'icône Supprimer (icône
   Cette action supprime la section de documentation.
10. Pour créer une section dans l'onglet Documentation, cliquez sur **Nouvelle section**.
    a. Dans la fenêtre contextuelle Nouvelle section, saisissez un titre et une description pour la section.
    b. Cliquez sur **Créer**.
    c. Cliquez sur le bouton **Modifier** pour entrer le contenu de la zone de texte de la section.
11. Pour enregistrer les mises à jour et continuer à modifier le contenu, cliquez sur **Enregistrer**.
12. Pour enregistrer et quitter le mode d'édition, cliquez sur **Terminer**.

    Une fois que vous avez cliqué sur **Terminer**, les et sont désactivées. Pour activer les icônes, cliquez sur le bouton **Modifier** dans la zone de texte de la section de documentation.
13. Pour afficher la section suivante et parcourir toutes les sections, réduisez la section une fois que vous avez terminé la modification.

Traduction automatique

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

### Changer l’ordre de la section au niveau du plan

Vous pouvez modifier l’ordre dans lequel les sections s’affichent dans la liste connexe **Documentation** pour aider l’utilisateur à examiner les sections dans un ordre logique. Toutefois, vous devez définir la préférence d’ordre pour les sections en saisissant une valeur entière dans le champ **Ordre** du formulaire de documentation du plan pour chaque section de documentation du plan. Cette personnalisation remplace la préférence d’ordre définie au niveau du modèle de plan.

### Changer l’ordre de la section au niveau du modèle de plan

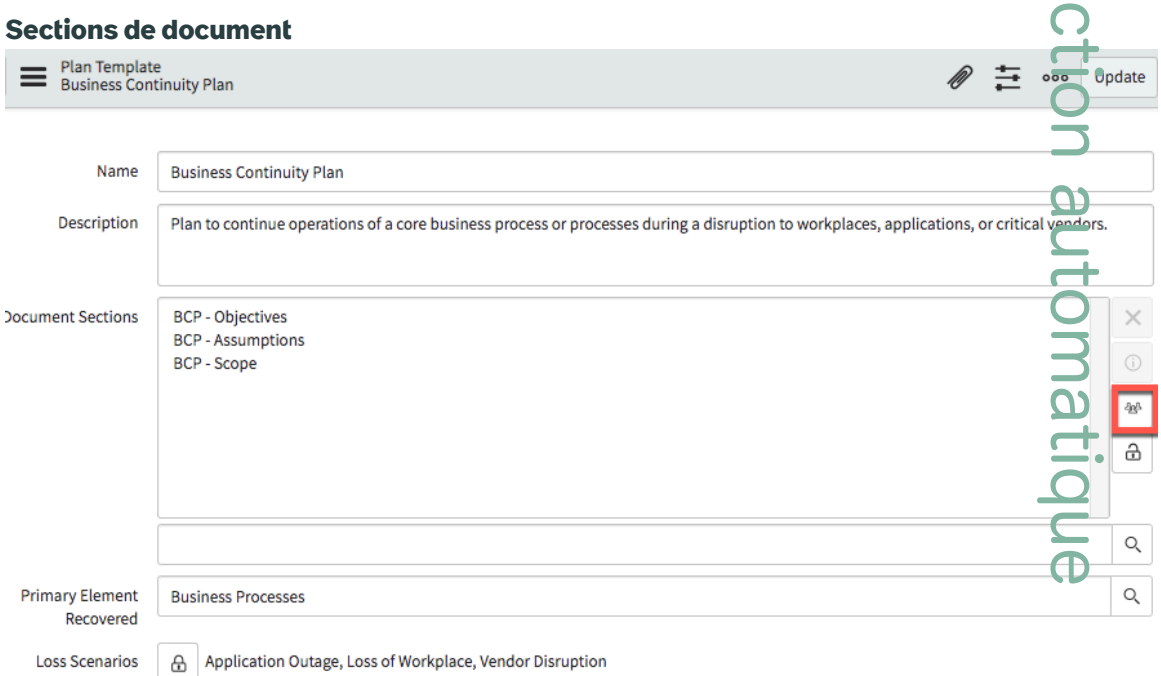
Vous pouvez également définir l’ordre des sections de document dans le modèle de plan. Cet ordre est appliqué à tous les plans qui utilisent le modèle. Toutefois, seul un administrateur BCM peut modifier l’ordre des sections dans le formulaire Modèle de plan, lorsque le modèle est créé.

**a.** Pour réorganiser l’ordre des sections, accédez à **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**

**b.** Cliquez sur le modèle de plan dans le lien **Nom** .

**c.** Cliquez sur l’icône Déverrouiller les sections de )

**d.** Cliquez sur l’icône Ajouter/Supprimer plusieurs ( icônes ) et déplacez les éléments dans l’ordre souhaité dans le champ **Sections de document** .



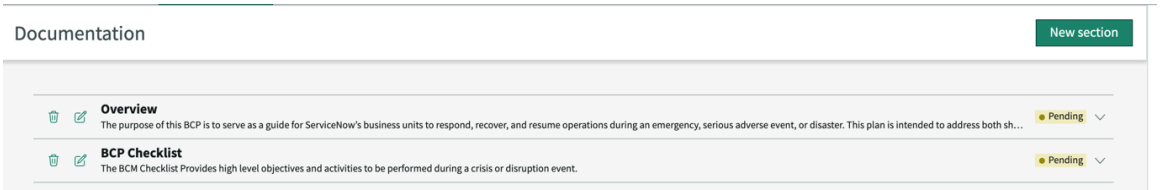

**e.** Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

En tant que gestionnaire de programme, planificateur, visualiseur ou administrateur BCM, vous ne pouvez afficher l'ordre réorganisé des sections dans l'espace de travail que si votre plan utilise ce modèle.

### Ordre des sections d'un document




## Affecter des rôles et des responsabilités aux équipes de reprise

Identifiez les personnes et les groupes et affectez-les à l'équipe de rétablissement afin qu'ils soient conscients de leurs rôles et des responsabilités de leur rôle d'agir en situation de crise.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'espace de travail de Business Continuity Planning vous guide pas à pas pour mener à bien votre plan en créant une équipe de reprise, en définissant les rôles et les responsabilités des utilisateurs, en affectant les utilisateurs et les groupes de manière appropriée à l'équipe de reprise et en dirigeant l'équipe chargée d'exécuter le plan.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Équipes de reprise** du plan.
6. Pour créer une équipe de reprise et y affecter des utilisateurs et des groupes, cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez créer une équipe de récupération en saisissant un nom et une description ou en mettre à jour une équipe existante. Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs et groupes dans les listes respectives. La description de l'équipe de récupération indique également les responsabilités des utilisateurs et des groupes qui sont affectés à l'équipe de récupération. Vous pouvez également créer une équipe de reprise et laisser l'affectation de l'utilisateur et du groupe pour plus tard.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

## Identifier les scénarios de perte et les aligner sur un plan de continuité d'activité

Lorsque vous créez un plan de continuité ou un plan de récupération pour un département ou une unité d'affaires, il est nécessaire d'identifier et d'aligner les scénarios de perte sur le plan.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que propriétaire de régime, l'identification des scénarios de sinistre vous aide à vous préparer à tout événement perturbateur soudain et à poursuivre vos activités comme d'habitude.

Lorsque vous créez un plan à l'aide d'un modèle de plan, les scénarios de perte identifiés dans le modèle de plan sont automatiquement associés au plan que vous avez créé. Votre régime est assorti d'un ensemble de scénarios de sinistre de base. Vous pouvez ensuite ajouter d'autres scénarios de sinistre au plan selon vos besoins.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Scénarios de perte** du plan qui s'ouvre.
   Utilisez cet onglet pour planifier tous les scénarios d'interruption que vous pouvez prédire, et pour gérer la réponse et la récupération dans une telle situation.
6. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter d'autres scénarios de sinistre au plan.
7. Sélectionnez les noms des scénarios dans le formulaire modal Ajouter des scénarios de perte.
8. Cliquez sur **Ajouter**.

   Le scénario de perte est associé au plan. La table Scénario de perte du plan [sn_bcp_plan_loss_scenario] stocke la relation entre le plan et le scénario de perte.
9. Pour ajouter des dépendances d'actifs connexes au scénario de perte du plan, cliquez sur le lien vers l'enregistrement du scénario de perte dans la colonne **Nom** .
10. Cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Dépendances de l'actif connexe pour ajouter des éléments dépendants.

    a. Pour filtrer les éléments de tous les enregistrements de la définition d'élément sous-jacent, cliquez sur le bouton **À partir de tous les enregistrements** .
    Si le scénario de perte est la perte d'applications d'entreprise, toutes les applications impactées sont filtrées et répertoriées.

    b. Cliquez sur **Suivant**.

    c. Sélectionnez des éléments dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.

    d. Cliquez sur **Ajouter**.

    a. Pour filtrer les éléments qui dépendent du périmètre du plan, qui est joint à la BIA, cliquez sur **En fonction du périmètre du plan**.

    b. Sélectionnez le périmètre du plan dans la liste.

    c. Cliquez sur **Suivant**.

    d. Sélectionnez les dépendances de l'élément du périmètre du plan sélectionné joint à la BIA.

    e. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

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

## Établir des stratégies de récupération pour les dépendances des actifs critiques

Utilisez l'onglet **Scénarios de perte** pour ajouter des dépendances d'actifs et identifier des stratégies de récupération pour faire face à divers scénarios de perte. Un plan, assorti de stratégies de rétablissement pour les scénarios de perte identifiés, permet de combler les lacunes existantes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire de programme, vous pouvez vérifier s'il existe des stratégies de récupération pour divers scénarios de perte des plans détenus par les planificateurs. De telles évaluations vous permettent d'être préparé à ces scénarios.

Lorsque vous voyez les détails d'un scénario de perte associé à un plan, vous pouvez également afficher les actifs qui sont joints au plan et les stratégies de récupération pour chacun de ces actifs. Par exemple, le centre de données de New York peut être un actif connexe pour un scénario de perte de panne de centre de données d'un plan d'assistance clientèle. Vous pouvez créer une stratégie de récupération en estimant le temps nécessaire à sa mise en œuvre pour que le centre de données de New York soit opérationnel.

**Couverture de la stratégie pour les actifs associés**

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur l'état **En brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Scénarios de perte** du plan.
6. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du scénario de perte dans la colonne **Nom** .
7. Pour ajouter un actif connexe à la liste existante des actifs qui peuvent être impactés et dépendre du scénario de perte du plan, cliquez sur l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** .
   Pour plus d'informations, consultez Identifier les scénarios de perte et les aligner sur un plan de continuité d'activité.
8. Pour supprimer un actif du plan, sélectionnez l'élément et cliquez sur **Supprimer**.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter ou supprimer un actif, dépendant du plan, uniquement si vous êtes gestionnaire de programme ou propriétaire du plan.

9. Pour établir une stratégie et récupérer un actif critique, cliquez sur l'onglet **Stratégies de récupération** .
   a. Cliquez sur le bouton **Créer**.
   b. Entrez un nom et une description pour la stratégie de récupération et déterminez les détails de l'implémentation pour récupérer l'actif.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. Pour ajouter une tâche de récupération à la stratégie de récupération d'un scénario de perte d'un plan, cliquez sur l'onglet **Tâches de récupération** .

    Vous pouvez créer une tâche de récupération au niveau de la stratégie de récupération ainsi qu'au niveau du plan. Voir : Créer, mettre à jour et regrouper des tâches de récupération.

### Créer, mettre à jour et regrouper des tâches de reprise

Créez des tâches dans un plan pour remettre votre entreprise en situation de sinistre à la suite de diverses catastrophes. Classer les tâches par ordre de priorité en déterminant les actifs critiques à récupérer et en estimant le temps avant lequel la tâche doit être terminée.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affectez la tâche à un groupe, en identifiant un propriétaire, pour exécuter les processus et les procédures d'une récupération. La tâche contient des détails sur l'élément à récupérer et l'heure à laquelle il doit être terminé.

#### Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Tâches de reprise** du plan.
   L'onglet **Tâches de reprise** affiche toutes les données dans des listes modifiables. Vous pouvez classer les tâches par ordre de priorité en triant, regroupant et filtrant chaque colonne de données comme vous le souhaitez.
6. Pour créer une tâche de récupération, cliquez sur **Nouveau**.
   a. Renseignez les champs du formulaire.

**Créer un formulaire de tâche de récupération**

| Champ | Description |
|---|---|
| ID de tâche | Numéro affecté à chaque tâche. Indique la position de la tâche par rapport aux autres tâches de la grille. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Permet d'afficher les tâches dans un ordre particulier, en particulier dans un PDF imprimé. |
| Périmètre | Actif que la tâche récupère. Si le champ est vide, la tâche récupère l'actif au niveau du plan. Dans le cas contraire, l'étendue de la tâche de récupération est récupérée. |
| Équipe de reprise | Équipe à laquelle la tâche de récupération est affectée. |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel la tâche est affectée. |
| Référencer un autre plan | Option pour indiquer que la tâche de récupération n'est pas une tâche individuelle, mais se réfère à un plan distinct avec son propre ensemble de tâches.<br>Si la case n'est pas cochée, la tâche de récupération est exécutée normalement selon la séquence d'ID de tâche au moment de l'exercice. |
| Sélectionner le plan | Plan de la liste de l'onglet **Plans connexes** . Si la tâche contient un plan connexe référencé, les tâches du plan référé sont exécutées avant que l'exécution ne se poursuive séquentiellement avec le reste des tâches de récupération dans le plan principal.<br>Le champ s'affiche uniquement si la case **Se référer à un autre plan** est cochée. |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel la tâche est affectée. |
| Dépendances | Les tâches dépendent de l'actif et du plan, ce qui exclut la dépendance cyclique. |
| Documentation | Détails sur l'exécution du plan. |
| Stratégie de reprise | Objectif de récupération d'un actif identifié dans un plan. |
| Délai d'achèvement | Heure avant laquelle la tâche de récupération doit être terminée. |
| Élément de configuration | Élément ou actif récupéré dans cette tâche. |
| Description | Brève note sur la tâche de récupération. |

**Remarque :**
Vous pouvez créer une tâche de récupération au niveau de la stratégie de récupération ainsi qu'au niveau du plan.

**b.** Cliquez sur **Créer**.

**Grille des tâches de reprise**

Toutes les tâches de récupération que vous avez créées pour le plan s'affichent dans une grille. Vous pouvez regrouper les tâches de récupération en fonction des champs de la table de tâche

Traduction automatique

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

de récupération. Le groupement vous permet de regrouper les tâches de récupération comme vous le souhaitez, de cibler et de gérer les groupes de tâches.

> **Remarque :**
> Pour effectuer un regroupement par champ, vous devez configurer la valeur des critères de groupe en tant qu'administrateur BCM en sélectionnant l'option **Tâches de reprise de groupe** et une valeur dans le champ **Grouper par** du modèle de plan avant de créer le plan.

**Dépendances**

La colonne des dépendances affiche les tâches de récupération qui correspondent au niveau du périmètre de l'actif et au niveau du plan. Toutefois, s'il se trouve au niveau du champ d'application, il affiche les tâches de récupération qui correspondent au niveau du champ d'application, ainsi que les tâches qui n'ont pas de champ d'application.

S'il s'agit du niveau du plan, les tâches de récupération qui ne correspondent qu'au niveau du plan s'affichent. Considérant que la tâche de récupération au niveau du plan n'a pas d'étendue.

S'il existe une dépendance cyclique entre les tâches, ces tâches de récupération ne sont pas **affichées** dans la colonne Dépendances.

**Groupe de tâches**

Regroupe les tâches en fonction du champ **Grouper par** dans le modèle de plan.

7. Pour modifier les données d'une cellule, double-cliquez et cliquez à nouveau dans la cellule.
8. Pour appliquer le regroupement et le filtre, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension verticaux.

**Trier**

Vous pouvez trier les données au niveau de chaque colonne. Le premier clic dans l'en-tête de colonne trie les données de la colonne par ordre croissant ( ). Le clic suivant fait décroissant le tri ( ). Un autre clic supprime le tri.

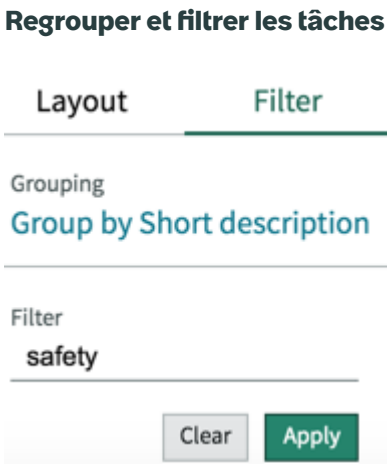
**Filtre**

Appliquez un filtre de colonne pour filtrer les données qui ont du texte simple. Par exemple, vous pouvez filtrer les tâches avec de brèves descriptions qui parlent de sécurité.

Utilisez le filtre numérique simple pour filtrer les données critiques en termes de temps. Par exemple, vous pouvez appliquer le filtre à la colonne **Échéance d'achèvement** pour filtrer les tâches qui doivent être terminées dans l'heure qui suit une interruption d'activité.

Traduction automatique

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




9. Pour supprimer le filtre, cliquez sur le bouton **Effacer** .
10. Pour supprimer une ou plusieurs tâches de récupération, sélectionnez le ou les enregistrements et cliquez sur le bouton **Supprimer** .

### Consulter les détails généraux d'un plan de continuité d'activité

Utilisez l'onglet **Détails** du plan pour afficher les informations générales sur le modèle utilisé pour le plan, son type et d'autres détails.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Détails** du plan de continuité d'activité (PCA).
   Cet onglet vous donne un résumé des détails du plan. Vous pouvez modifier les informations si nécessaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer** après avoir mis à jour les détails du plan.
7. Pour générer un PDF et télécharger une copie du BCP sur votre disque dur local, cliquez sur **Générer le PDF**.
   Un message s'affiche avec un lien téléchargeable vers le PDF BCP.

   **Remarque :**
   Une fois le plan approuvé, le PDF est généré et joint au plan.

8. Pour faire passer un plan de l'état **Approuvé** à **l'état Brouillon** , cliquez sur le bouton **Modifier** .
9. Pour créer une copie du plan, cliquez sur le bouton **Copier** .
   Si vous avez l'autorisation de modifier une BIA, vous pouvez également la copier. Un planificateur BCM et un gestionnaire de programme peuvent supprimer un plan et ses enregistrements de tables connexes lorsque le plan est à l'état Brouillon, En cours de révision et Retourné. L'administrateur BCM peut supprimer un plan quel que soit son état.

Traduction automatique

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

**a.** Saisissez le nom du nouveau plan dans la fenêtre contextuelle Copier le plan.

**b.** Cliquez sur **Confirmer**.

- L'action de copie crée une réplique exacte du plan avec le nom que vous entrez dans la fenêtre contextuelle Copier le plan. Le plan copié passe à **l'état Brouillon** .
- L'action copie les actifs du plan, les sections de documentation du plan, les équipes de récupération, les scénarios de perte, ses dépendances d'actifs connexes et ses stratégies de récupération, ainsi que les tâches de récupération du plan d'origine dans le plan copié.
- Les sections de documentation du plan copié sont dans l'état **En attente** . Modifiez chaque section, si nécessaire, et définissez-la à **l'état Terminé** .
- Les dépendances sont remplies lorsque le plan est copié.

### Afficher les flux d'état d'approbation d'un plan d'affaires

Affichez les transitions d'état d'approbation envoyées à chaque niveau du processus d'approbation et les détails des approbateurs lorsque vous dirigez le plan business à travers plusieurs niveaux d'approbation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Vous pouvez afficher les enregistrements d'approbation pour un plan business qui est dans n'importe quel état, à l'exception des états **Brouillon** et **En révision** .
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan d'affaires dans la colonne **Nom** .
4. Pour afficher les détails de l'approbation du plan, cliquez sur la liste connexe Approbations.
   S'il n'existe aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour le plan, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** le plan.
5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'approbation dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher le nom de l'approbation, le niveau d'approbation, son état actuel et les détails des approbateurs tels que les utilisateurs et les groupes.
6. Pour afficher l'historique d'approbation du plan, cliquez sur l'onglet **Détails** .

**a.** Cliquez sur la liste connexe Historique d'approbation.
Vous pouvez afficher l'historique complet d'approbation avec les détails des approbateurs ainsi que la date et l'heure de sa création.

Transitions d'états pour plusieurs niveaux d'approbations de plan :

**Pas encore demandé**

État dans lequel aucune approbation n'a encore été envoyée aux approbateurs à un niveau respectif.

**Demandé**

Les approbations sont envoyées aux approbateurs de ce niveau. En conséquence, l'état de tous les niveaux successifs d'approbations devient Pas encore demandé.

Traduction automatique

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

**Approuvé**

Un ou plusieurs approbateurs ont approuvé le plan au niveau respectif. En conséquence, l'état du niveau d'approbation suivant passe à Demandé.

**Rejeté**

Un ou plusieurs approbateurs ont rejeté le plan à un niveau donné. En conséquence, l'état de tous les niveaux d'approbation suivants passe à N'est plus nécessaire.

**N'est plus nécessaire**

Si les approbateurs d'un niveau ont rejeté le plan, l'état passe à N'est plus nécessaire pour tous les niveaux d'approbation suivants.

## Flux de travail structurés pour la gestion de l'exercice et de la gestion de crise

La continuité des activités est un ensemble continu d'activités visant à réduire les risques d'une organisation et à améliorer sa capacité à réagir aux perturbations et à s'en remettre. À cet effet, la gestion de la récupération et de l'exercice permet de tester et d'améliorer en permanence vos plans de continuité, et de minimiser les interruptions de l'activité en cas de crise.

Les objectifs de la gestion de la récupération et de l'exercice sont les suivants :

**Planifier l'exercice de la gestion de la récupération**

- Fournir des tests et une amélioration continus des plans de continuité.
- Améliorez l'efficacité et la facilité d'utilisation des plans lors d'événements de crise simulés et réels.

**Gestion de crise**

- Minimisez l'indisponibilité des fonctions et processus business critiques dans l'ensemble de l'organisation.
- Minimisez les impacts financiers, réputationnels, juridiques et réglementaires lors d'un événement de crise.

### Démarrer un événement d'exercice

Créez un événement d'exercice pour tester vos plans de continuité et de reprise de l'activité à une date planifiée et surveiller l'achèvement des tâches de l'événement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur le lien **Démarrer un exercice** dans la section **Actions** de l'espace de travail.
3. Renseignez les champs du formulaire modal.

#### Créer un formulaire d'exercice

| Champ | Description |
|---|---|
| Description brève | Nom de l'événement d'exercice. |
| Affecté à | Remplit automatiquement le nom de l'utilisateur qui a créé l'événement d'exercice. En tant que |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | gestionnaire de programme BCM, vous pouvez mettre à jour le champ. |
| Méthode d'exercice | Méthode d’implémentation de l’événement. Les méthodes peuvent être Simulation, Tabletop ou Procédure pas à pas.<br>○ Simulation : Un environnement qui simule une catastrophe réelle avec l’équipement, les fournitures et le personnel nécessaires.<br>○ Tableau de table : Un exercice effectué dans une salle avec une équipe qui analyse le plan, à la recherche de lacunes.<br>○ Procédure pas à pas : chaque membre de l’équipe passe en revue en détail un composant du plan afin d’identifier les faiblesses.<br>○ Fonctionnel : option permettant d’inclure des tâches ad hoc qui ne font pas partie d’un plan. |
| Début planifié | Date de début prévue de l’événement d’exercice. |
| Description | Description détaillée de l’événement d’exercice. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L’événement d’exercice est créé et est dans l’état **En attente** .

### Démarrer un événement de crise

Contrairement à un événement d’exercice, un événement de crise frappe soudainement. Votre entreprise doit être équipée pour relever le défi et doit être en mesure de récupérer rapidement les fonctions commerciales critiques pour vous éviter des pertes commerciales.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous n’avez peut-être pas de plan prêt pour une crise qui frappe soudainement sans préavis. Toutefois, vous pouvez préparer un événement et y ajouter des tâches en fonction des besoins.

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur le lien **Démarrer un événement de crise** dans la section **Actions** .
3. Renseignez les champs du formulaire modal.

### Formulaire Signaler un événement de crise

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Description brève | Nom de l’événement de crise. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Affecté à | Remplit automatiquement le nom de l'utilisateur qui a créé l'événement de crise. En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez mettre à jour le champ. |
| Description | Description détaillée de l'événement de crise. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'événement de crise est créé et est dans l'état **En attente** .

### Passez en revue les détails de l'événement et démarrez un événement d'exercice

Examinez les détails d'un événement dans l'onglet **Détails** , démarrez un événement pour tester votre plan de continuité d'activité ou de reprise et surveillez l'achèvement de l'événement.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône
3. Cliquez sur l'état **En attente** dans la liste Exercices.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Passez en revue les détails de l'événement d'exercice dans l'onglet **Détails** et mettez-les à jour si nécessaire.

### Détails d'un événement d'exercice

| Champ | Description |
|---|---|
| Événement | |
| Description brève | Brève description de l'événement. |
| Type d'événement | Remplit automatiquement le type d'événement |
| État | État actuel de l'événement. |
| Affecté à | Coordinateur de l'événement pour gérer et compléter l'événement. |
| Description | Description détaillée de l'événement. |
| Planification | |
| Début planifié | Date de début prévue de l'événement. |
| Approbateurs du plan | Approbateurs de l'exercice d'événement. |
| Approbateurs des résultats | Personne qui approuve le résultat du plan. |
| Périmètre | |
| Méthode d'exercice | Méthode d'implémentation de l'événement. Remplit automatiquement la méthode d'exercice précédemment sélectionnée. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Objectifs | Objectifs à atteindre à partir de l'événement d'exercice. |
| Objectifs | Objectif de l'événement. |
| Résultats | |
| Débuts du travail | Date de début réelle de l'exercice. |
| Fins de tâches | Date à laquelle l'exercice a été terminé. |
| Fermé le | Date à laquelle l'événement d'exercice a été fermé.<br>Le champ s'affiche lorsque l'événement passe à l'état Fermé. |
| Résultat | Résultat de l'exercice. |
| Synthèse des résultats | Résumé de l'événement d'exercice. |
| Améliorations recommandées | Recommandations sur la façon d'améliorer l'événement d'exercice. |
| Activité | |
| Notes de travail | Informations supplémentaires sur l'événement d'exercice. |

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas afficher la section **Résultats** dans l'état **En attente** . Toutefois, vous pouvez afficher la section dans tous les autres états.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'événement présente l'état **En attente** .
7. Cliquez sur **Démarrer l'événement** pour l'exercice après avoir mis à jour les détails.
   Lorsque vous démarrez un exercice, le champ **État** passe à l'état **Travail en cours** . En tant qu'approbateur de résultat, vous pouvez mettre à jour les dates de début et de fin réelles de l'exercice si l'exercice n'a pas été effectué à la date planifiée. Mettez à jour le résultat ou le résultat de l'exercice. Le résultat peut être Réussite, Réussi avec quelques problèmes ou Échec. Saisissez le résumé des résultats et les améliorations recommandées qui peuvent être suivies pour les exercices futurs.
8. Si tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement d'exercice sont terminés, cliquez sur le bouton **Soumettre pour approbation** .

   Vous devez saisir les dates **de début réelle** et de **fin réelle** avant de soumettre l'événement d'exercice pour approbation. Mettez à jour les détails dans la section **Résultats** . Enregistrez le formulaire une fois que vous avez apporté les modifications et avant de le soumettre pour approbation.

   **Approbation en attente**

   Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, l'événement est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Dans cet état, vous ne pouvez mettre à jour que le champ **Notes de travail** .

   Si des règles d'approbation sont configurées pour l'événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. S'il n'existe aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour l'événement, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** l'événement.

Traduction automatique

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

Vous pouvez afficher les détails de l'approbation dans la liste connexe des approbations avec son nom, son niveau d'approbation et l'état de l'approbation.

Sélectionnez la liste connexe Historique d'approbation pour afficher l'état d'approbation, le nom de l'approbateur, le numéro d'événement, la date à laquelle l'approbation a été demandée et les commentaires éventuels.

**Remarque :**
Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

**Retourné**

Lorsque l'événement est rejeté, l'état est défini sur **Retourné** . Il peut passer aux états **Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné qu'elle est liée à un événement, seules certaines sections telles que la description, les résultats et les notes de travail peuvent être mises à jour dans le formulaire.

Lorsque l'événement est dans l'état **Retourné** , vous pouvez modifier l'état de l'actif de l'événement.

À partir de l'état **Retourné** , vous pouvez uniquement ajouter des commentaires et des pièces jointes à la tâche d'événement.

**Fermé terminé et Fermé incomplet**

Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** en cliquant sur le bouton **Fermer l'événement** .

**Approuvé**

Lorsque l'événement est approuvé, l'état est défini sur **Approuvé** . Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**.

9. Pour générer un PDF, cliquez sur le bouton **Générer un PDF** et téléchargez le PDF.
   Si vous disposez d'un accès en modification à l'événement d'exercice, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

**Remarque :**
Par défaut, le PDF est généré et joint après la fermeture de l'événement.

### Gérer un événement de crise

Examinez et mettez à jour les détails d'un événement de crise dans l'onglet **Détails** . Préparez l'événement à une crise qui pourrait frapper et perturber votre entreprise.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **État En attente** dans la liste Événements de crise.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Passez en revue les détails de l'événement de crise et mettez-les à jour si nécessaire.

Traduction automatique

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

### Détails d'un événement de crise

| Champ | Description |
|---|---|
| Événement | |
| Description brève | Nom ou description de l'événement. |
| Type d'événement | Remplit automatiquement le type d'événement |
| État | État actuel de l'événement. |
| Affecté à | Coordinateur de l'événement qui gère la crise. |
| Description | Description détaillée de l'événement. |
| Informations supplémentaires | |
| Débuts du travail | Date de début réelle de l'événement de crise. |
| Fins de tâches | Date à laquelle l'événement de crise a pris fin. |
| Fermé le | Date de fermeture de l'événement.<br>Le champ s'affiche lorsque l'événement passe à l'état Fermé. |
| Activité | |
| Notes de travail | Informations supplémentaires sur l'événement de crise. |
| Composer | |
| Notes de travail (privées) | Informations supplémentaires sur l'événement de crise. |

6. Cliquez sur le bouton **Parcourir** pour ajouter un document en tant que pièce jointe.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'événement présente l'état **En attente** .
8. Pour démarrer l'événement de crise, cliquez sur le bouton **Démarrer l'événement** .
   Une fois que vous avez démarré l'événement, il passe à l'état **Travail en cours** .
9. Si tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement de crise sont terminés, cliquez sur le bouton **Soumettre pour approbation** .

   Vous devez saisir la date **de fin réelle** et enregistrer le formulaire avant de soumettre l'événement pour approbation.

   **Approbation en attente**

   Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, l'événement est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Dans cet état, vous ne pouvez mettre à jour que le champ **Notes de travail** .

   Si des règles d'approbation sont configurées pour l'événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. S'il n'existe aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour l'événement, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** l'événement.

Traduction automatique

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

Vous pouvez afficher les détails de l'approbation dans la liste connexe des approbations avec son nom, son niveau d'approbation et l'état de l'approbation.

Sélectionnez la liste connexe Historique d'approbation pour afficher l'état d'approbation, le nom de l'approbateur, le numéro d'événement, la date à laquelle l'approbation a été demandée et les commentaires éventuels.

**Remarque :**
Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

**Retourné**

Lorsque l'événement est rejeté, l'état est défini sur **Retourné** . Il peut passer aux états **Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné que cela est lié à un événement, seules certaines sections telles que la description, les résultats et les notes de travail peuvent être mises à jour dans le formulaire.

Lorsque l'événement est dans l'état **Retourné** , vous pouvez modifier l'état de l'actif de l'événement.

À partir de l'état **Retourné** , vous pouvez uniquement ajouter des commentaires et des pièces jointes à la tâche d'événement.

**Fermé terminé et Fermé incomplet**

Lorsque l'événement est approuvé, la seule option disponible est de fermer l'événement. Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** en cliquant sur le bouton **Fermer l'événement** .

**Approuvé**

Lorsque l'événement est approuvé, l'état est défini sur **Approuvé** . Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**.

10. Pour générer un PDF, cliquez sur le bouton **Générer un PDF** et téléchargez le PDF.
Si vous disposez d'un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

**Remarque :**
Par défaut, le PDF est généré et joint après la fermeture de l'événement.

### Afficher les détails de l'événement et surveiller l'achèvement des tâches d'événement

Affichez les détails de l'événement et ajoutez des éléments impactés pour démarrer un événement.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour mettre à jour un exercice actif ou un événement de crise à partir de la page d'accueil de l'espace de travail de continuité d'activité, cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Événement** de la section **Mes exercices** .

Traduction automatique

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

3. Pour mettre à jour l'événement à partir de la vue Listes de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Listes (icône ).
4. Si l'enregistrement est un événement d'exercice et qu'il est en attente, cliquez sur le lien **En attente** dans la liste Exercices.
5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
6. Passez en revue les détails de l'événement dans l'onglet **Détails** .

   Vous pouvez afficher et mettre à jour tous les détails d'un événement. Cependant, vous ne pouvez pas modifier le type d'événement.

   Un gestionnaire de crise doit être en mesure de signaler un événement de crise avec les informations fournies dans l'onglet Détails. Pour plus d'informations, consultez Gérer un événement de crise.

7. Cliquez sur l'onglet **Impacts** pour ajouter les éléments impactés.
   Pour ajouter une liste des éléments impactés et des plans activés à l'événement, consultez Ajouter des actifs impactés et des plans à un événement.
8. Cliquez sur l'onglet **Tâches d'événement** .
   Cet onglet s'affiche pour tous les événements de crise, à l'exception des exercices qui sont des événements de type **Fonctionnel** uniquement.

   La section Plan, qui apparaît sous la forme d'un panneau latéral, affiche tous les plans activés qui sont ajoutés à l'événement.

   Lorsqu'un plan est activé, toutes les tâches de reprise pour lesquelles le champ d'application est vide et les tâches pour lesquelles le champ d'application correspond à l'actif impacté du plan activé sont ajoutées en tant que tâches d'événements pour ce plan activé.

   Chaque plan activé est une carte interactive qui vous indique le nombre d'actifs en cours de récupération et le nombre de tâches d'événement terminées pour ce plan activé. Lorsque vous ajoutez un plan activé à la tâche d'événement, toutes les tâches de récupération du plan sont ajoutées en tant que tâches d'événement à l'événement.

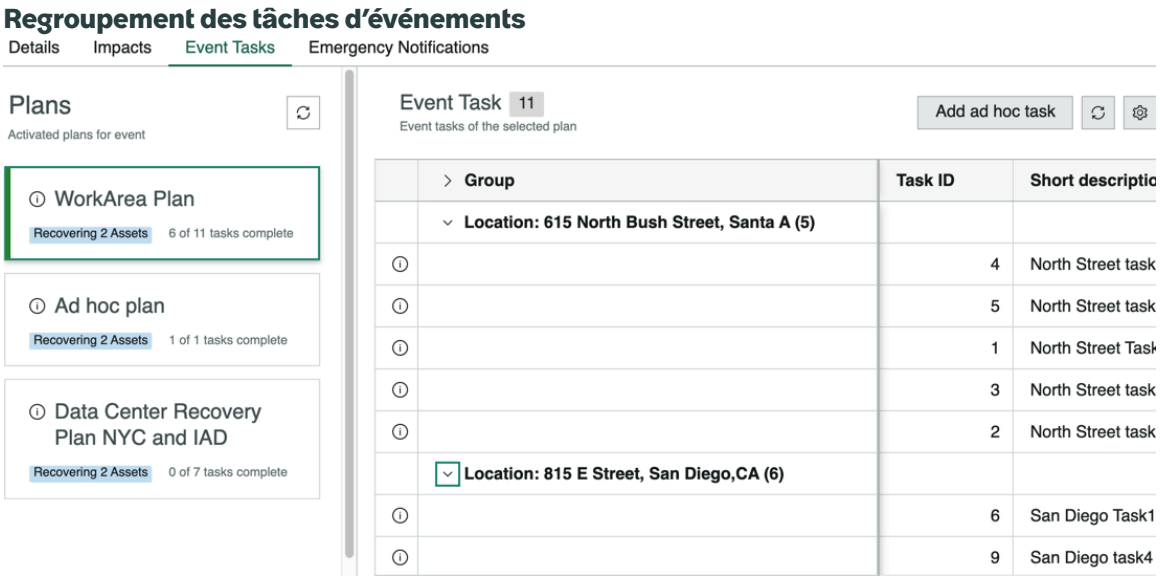
   Vous pouvez également créer une tâche pour l'événement qui n'est couvert dans aucun des plans existants pour l'événement en tant que tâche ad hoc.

   a. Cliquez sur une carte de plan activée pour afficher les tâches d'événement associées.
      La carte de plan activée sélectionnée est mise en surbrillance en vert et affiche toutes les tâches d'événements de ce plan dans une grille dans le volet droit.

      Si le plan est pré-groupé, la tâche d'événement l'est également. Utilisez la première colonne de la grille, qui est la colonne du groupe de tâches, pour afficher les tâches d'événements pré-groupées.

Traduction automatique

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




**Remarque :**
Si le plan activé fait référence à un autre plan pour récupérer un actif connexe, tous ces plans connexes sont répertoriés sous le plan principal activé en tant que **plans connexes** dans le volet gauche.

Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'un événement de récupération, consultez Flux de données, planification, exécution et récupération des actifs de plan connexes dans l'événement.

**b.** Pour ajouter une tâche ad hoc à l'événement, cliquez sur le bouton **Ajouter une tâche ad hoc** .

**Créer un nouveau formulaire de tâche d'événement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Description brève | Brève note sur la tâche d'événement. |
| ID de tâche | La valeur par défaut est le nombre suivant de tâches d'événement existantes pour le plan. |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel la tâche d'événement est affectée. |
| Affecté à | Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si **le champ Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez n'importe quel utilisateur. |
| Liste des délégataires supplémentaires | Utilisateurs supplémentaires. |
| Actifs concernés | Actifs concernés par la tâche d'événement. |
| État | La valeur par défaut est **l'état En attente** . |
| Dépendances | Pour les tâches copiées à partir du niveau du plan, les dépendances sont copiées à partir de la tâche de récupération du plan. Impossible d'ajouter des dépendances pour les tâches ad hoc. |
| Description | Informations sur la tâche d'événement. |
| Activité | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Notes de travail | Informations sur la tâche d'événement partagées en interne. |

**c.** Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés qui sont à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

**d.** Pour mettre à jour une tâche d'événement existante, cliquez sur ⓘ de la tâche dans la grille.

**e.** Mettez à jour les dates **de début réelle** et de **fin réelle** de la tâche d'événement.

**f.** Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.

**g.** Entrez toute information relative à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .

**h.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Calcul de la durée réelle et de l'effort total pour récupérer un actif d'événement :

La durée réelle de récupération d'un actif d'événement est calculée selon la formule : Fin réelle : début réel d'un actif d'événement

- Le début réel d'un actif d'événement est l'heure de début minimale de la tâche d'événement exécutée pour l'actif d'événement, c'est-à-dire la tâche d'événement dont l'actif d'événement est l'actif impacté. Et l'heure de début minimale du plan activé sans tâche.
- La fin réelle d'un actif d'événement correspond à l'heure de fin maximale de la tâche d'événement exécutée pour l'actif d'événement, c'est-à-dire la tâche d'événement dont l'actif d'événement est l'actif impacté. Et l'heure de fin maximale du plan activé sans tâche.

L'effort total d'un actif d'événement est calculé en cumulant le temps réel pris par toutes les tâches d'événement exécutées pour l'actif d'événement, c'est-à-dire l'actif impacté dans la tâche d'événement qui contient l'actif d'événement. Et l'effort total de tous les plans activés associés à l'actif sans tâche.

**Durée réelle d'une tâche d'événement**

Différence de temps entre l'heure réelle de début et l'heure de fin réelle.

**Durée réelle d'un plan activé avec une tâche**

La différence entre le début réel et la fin réelle du plan activé, où

- Le début réel d'un plan activé est l'heure de début minimale de la tâche d'événement pour ce plan
- La fin réelle d'un plan activé est l'heure de fin maximale de la tâche d'événement pour le plan

**Durée réelle d'un plan activé sans tâche**

La différence entre le début réel et la fin réelle du plan activé.

**Effort total d'un plan activé avec une tâche**

Somme des durées réelles de toutes les tâches d'événement qui appartiennent au plan.

Traduction automatique

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

**Effort total d'un plan activé sans tâche**

La différence entre le début réel et la fin réelle du plan activé.

Transitions d'états d'une tâche d'événement :

**Ouvert**

Lorsqu'un événement est démarré, ses tâches d'événement qui n'ont pas de tâche de récupération dépendante passent à l'état **Ouvert** .

**En attente**

Les tâches d'événement qui dépendent d'autres tâches de reprise sont dans l'état **En attente** lorsque l'événement est démarré. Une fois les tâches dépendantes fermées, la tâche d'événement parente passe à l'état **Ouvert** .

**Ignorer la tâche**

Ce bouton n'est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire de programme BCM. **Le bouton Ignorer** s'affiche lorsque la tâche est à l'état **En attente** ou **Ouvert** et que l'événement doit être à l'état Travail en cours. Cliquer sur **Ignorer la tâche** fait passer la tâche à **l'état Fermé ignoré** . À cet état, les heures de début et de fin réelles sont vides.

**Déclencheur**

Ce bouton n'est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire de programme BCM. La tâche est dans l'état **En attente** . Cliquer sur **Déclencher** fait passer la tâche à l'état **Ouvert** , quelles que soient ses dépendances.

**En cours de résolution**

La tâche est à l'état **Ouvert** . Cliquer sur le bouton **Travail en cours** fait passer la tâche à **l'état Travail en cours** . Vous pouvez mettre à jour l'heure de début réelle de la tâche dans le champ **Début réel** dans cet état. Si vous ne mettez pas à jour le début réel, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de début réelle. Les options disponibles suivantes sont **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

**Fermé terminé**

La tâche est fermée et terminée. L'heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour la fin réelle, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin réelle.

**Fermé incomplet**

L'heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour la fin réelle, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin réelle. Mettez à jour les informations nécessaires dans le champ **Notes de travail** et enregistrez la tâche.

Traduction automatique

## Ajouter des actifs impactés et des plans impactés à un événement

Quantifiez la performance de vos plans de continuité et de reprise en les liant à un événement et en les mettant à l'épreuve. Vous pouvez mesurer la réussite du plan par la réussite des tâches d'événement jointes aux plans.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un bon plan de continuité d'activité est le résultat d'une évaluation réfléchie de l'analyse d'impact sur l'entreprise et des risques liés à une situation perturbatrice. Cependant, le plan ne devient viable qu'après avoir été testé lors d'un événement.

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

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour mettre à jour un exercice actif ou un événement de crise à partir de la page d'accueil de l'espace de travail de continuité d'activité, cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Événement** de la section **Mes exercices** .
3. Pour mettre à jour l'événement à partir de la vue Listes de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Listes (icône ).
4. Si l'enregistrement est un événement d'exercice et qu'il est en attente, cliquez sur le lien **En attente** dans la liste Exercices.
5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
6. Cliquez sur l'onglet **Impacts** pour afficher la liste des éléments impactés.
   Vous pouvez ajouter des actifs, des plans activés pour la récupération des actifs et un plan ad hoc pour un actif d'événement.
7. Cliquez sur l'onglet **Impacts** pour afficher la liste des éléments impactés.

   La grille Impacts affiche les actifs impactés et les plans activés. Vous pouvez :
   - Ajouter les actifs concernés et les plans associés aux actifs
   - Afficher les plans liés aux actifs sous les actifs respectifs dans la grille
   - Ajouter un plan ad hoc qui n'a pas de référence de plan
   - Affichez les détails de la récupération d'actifs et du plan activé en cliquant sur l'icône d'informations ( ⓘ )

   Pour plus d'informations sur la logique qui sous-tend le calcul des entités de tâche de récupération, consultez Calcul de la durée réelle et de l'effort total pour récupérer un actif d'événement.

   Si les actifs impactés sont des données de CI CMDB qui sont entrées automatiquement dans la BIA en fonction des dépendances CMDB et lorsque ces actifs sont inclus dans le périmètre du plan, au moment de la récupération de l'actif, les actifs connexes et les plans connexes sont automatiquement extraits dans l'événement d'exercice en tant qu'actifs impactés et plans activés dans l'onglet **Impacts** .

   Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'un événement de récupération, consultez Flux de données, planification, exécution et récupération des actifs de plan connexes dans l'événement.
8. Cliquez sur le bouton **Ajouter des actifs** pour récupérer les actifs de l'événement.

   **a.** Sélectionnez le type d'élément impacté ou l'élément principal à récupérer dans la fenêtre contextuelle Ajouter des actifs.

   **b.** Cliquez sur **Suivant**.

   **c.** Sélectionnez les éléments ou actifs concernés dans la fenêtre contextuelle Ajouter des actifs.

   **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.
   La grille affiche les actifs dans la colonne **Brève description** . Lorsque ces actifs sont ajoutés à l'événement, ils deviennent des actifs d'événement. La grille affiche également l'état des actifs, qu'ils soient récupérés ou non, ainsi que le temps réel nécessaire à la récupération.

Traduction automatique

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

9. Cliquez sur **le bouton Ajouter des plans** .
   Les actifs peuvent faire partie d'un plan approuvé ou sans plan.

   Utilisez le bouton groupé pour ajouter autant de plans que nécessaire à un événement. Toutefois, vous ne pouvez ajouter qu'un seul plan ad hoc à l'événement. **Le bouton Ajouter un plan ad hoc** s'affiche lorsqu'un plan ad hoc est créé pour un événement. Ce plan ad hoc est celui qui apparaît dans la fenêtre contextuelle Plan ad hoc lorsque vous sélectionnez des actifs.

   Le bouton Ajouter un plan ad hoc s'affiche après la création d'un plan ad hoc pour un événement. La même chose est mappée aux actifs sélectionnés dans le modal de plan ad hoc.

   - Pour sélectionner un plan dont l'actif impacté fait partie, sélectionnez **Afficher le plan des actifs impactés**.
     a. Sélectionnez l'actif impacté dans le champ **Sélectionner l'actif impacté** .
     b. Cliquez sur **Suivant**.
     c. Sélectionnez les plans de l'actif impacté dans la fenêtre contextuelle Sélectionner les plans à ajouter.

        Cette action crée le plan activé s'il n'existe pas déjà, puis mappe l'actif impacté au plan activé dans la table Actif impacté au plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].
   - Pour afficher tous les plans et sélectionner des actifs dans les plans, sélectionnez **Afficher tous les plans**.
     a. Cliquez sur **Suivant**.
     b. Sélectionnez des plans dans la liste du modal Sélectionner les plans à ajouter.
     c. Cliquez sur **Suivant**.
     d. Sélectionnez les actifs impactés des plans sélectionnés à partir du modal Choisir les actifs des plans sélectionnés.

        Cette action ajoute les actifs impactés, les plans activés et mappe les actifs impactés avec les plans activés de la table Actif impacté au plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].

        Comme le plan est activé pour l'événement actif, les plans ou les actifs ne peuvent pas être supprimés une fois que l'événement est à l'état **En cours** .

     e. Cliquez sur **Confirmer** pour procéder à l'activation des plans sélectionnés. Ce message s'affiche pour les événements qui sont à l'état **En cours** .

   **Remarque :**
   Les éléments impactés ou les actifs d'événement, les plans activés et leur état sont affichés dans la grille.

10. Cliquez sur le bouton **Ajouter un plan ad hoc** .
    Après avoir ajouté des actifs à l'événement, vous pouvez cliquer sur le bouton **Ajouter un plan ad hoc** pour ajouter un plan ad hoc pour les actifs sélectionnés de l'événement.

Traduction automatique

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

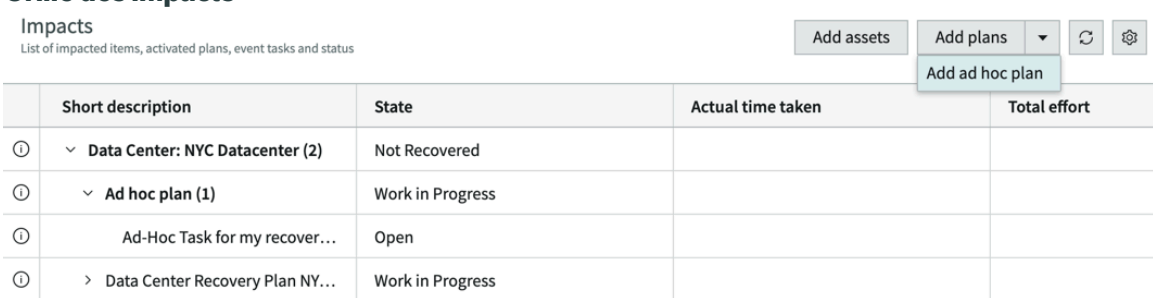
**Remarque :**
Cette action ajoute un plan ad hoc s'il n'existe pas déjà pour l'événement. Une fois qu'un plan ad hoc est ajouté à l'événement, par la suite, chaque fois que vous cliquez sur le bouton Ajouter un plan ad hoc, tous les actifs impactés que vous sélectionnez sont ajoutés à ce plan ad hoc existant.

Il ne peut y avoir qu'un seul plan ad hoc par événement.

- Vous pouvez supprimer l'impact d'un événement qui correspond à ses actifs, plans activés et tâches jusqu'à ce que l'événement commence ou soit à l'état **En attente** .
- Si l'exercice ou l'événement de crise est dans l'état **Travail en cours** , vous ne pouvez pas supprimer les impacts associés.
- Vous ne pouvez pas ajouter d'actifs d'événement, de plans activés ou de tâches d'événement lorsque l'événement présente les états **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Vous pouvez afficher les actifs et plans sélectionnés dans une hiérarchie sur la grille dans la colonne **Brève description** .

**Grille des impacts**




**11.** Pour mettre à jour les détails de l'impact, cliquez sur ⓘ de l'enregistrement respectif pour lancer l'actif d'événement et le plan activé dans la vue de formulaire.

**a.** Pour afficher les détails d'un plan activé, cliquez sur ⓘ pour l'enregistrement du plan respectif dans la grille des impacts.
Vous pouvez afficher le numéro du plan activé, le nom du plan, sa description brève, l'état du plan, la priorité et les détails de description.

**b.** Cliquez sur le lien **Ouvrir l'enregistrement** en regard du nom du plan.

Traduction automatique

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

L'action ouvre le plan dans un onglet distinct, où vous pouvez en afficher tous les détails.

**Détails modifiables dans un actif impacté**

Dans les détails de l'actif impacté, vous pouvez uniquement modifier **l'état** de l'actif s'il a été récupéré ou non, ainsi que le **temps réel nécessaire** pour récupérer l'actif. Toutefois, le reste des détails des actifs impactés sont en lecture seule.

**Détails modifiables dans un plan activé**

Vous pouvez modifier l'état du plan, sa priorité et sa description. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier le numéro du plan activé ni sa description brève.

**Détails modifiables dans une tâche d'événement impactée**

Vous ne pouvez modifier que les champs **de liste Groupe d'affectation**, **Affecté à** et **Délégataire supplémentaire** . Les autres champs sont en lecture seule.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Cliquez sur l'icône d'actualisation ( ) pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan et le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

## Flux de données, planification, exécution et récupération des actifs de plan connexes lors d'un événement

Lorsque les données d'élément de configuration sont disponibles sur les Now Platform mêmes éléments, ils peuvent être utilisés pour évaluer les dépendances dans Business Impact Analysis (BIA). Les dépendances de la BIA peuvent ensuite être utilisées dans la planification et les événements. Les éléments de configuration (CI) peuvent également être ajoutés manuellement aux plans et aux événements.

Vous pouvez également ajouter de nouveaux plans avec des actifs à récupérer dans une séquence.

Les avantages du flux automatique de données sont les suivants :

- Vous pouvez réutiliser les données d'éléments de configuration (CI) qui sont créées dans CMDB dans BIA, et à partir de BIA, les dépendances sont utilisées dans les plans et les événements.
- Vous avez la possibilité de bifurquer vers un plan référé connexe dans la tâche du plan principal avant d'exécuter le reste des tâches dans le plan principal, en particulier lorsque

Traduction automatique

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

les plans référencés sont gérés par les planificateurs d'autres départements ou équipes pour récupérer leurs actifs respectifs.

- Le flux d'exécution est séquencé selon l'ID de tâche et aucune tâche d'événement n'est ignorée entre les deux.

## Flux automatique des données de la CMDB vers la BIA et de la BIA vers les plans

Lorsqu'un enregistrement est créé en Now Platform tant qu'élément de configuration dans CMDB, l'enregistrement avec tous ses éléments connexes est disponible pour que vous puissiez l'exploiter en tant qu'actifs afin d'évaluer les dépendances dans BIA.

**CMDB**

Les données sont créées en tant que CI et l'enregistrement est stocké dans la CMDB. Dans CMDB, ce CI est lié à d'autres éléments par une relation qui dépend des autres éléments connexes ou qui est utilisée par eux. Par exemple, s'il s'agit d'un centre de données à New York, il peut dépendre de l'application sur site SAP et d'autres serveurs Web, processus métier, emplacements, etc.

**BIA**

Lorsque vous évaluez un BIA en fonction des dépendances CMDB, le CI CMDB et ses éléments connexes sont automatiquement disponibles en tant qu'éléments à évaluer dans BIA. Vous pouvez ajouter ces dépendances et la source de ces éléments est suivie en tant que CMDB. Par conséquent, les données créées dans CMDB sont disponibles en tant que dépendances dans BIA. En outre, vous pouvez également créer manuellement d'autres dépendances dans BIA. Par exemple, le centre de données NYC et son application SAP sur site dépendante sont disponibles dans BIA pour être ajoutés en tant que dépendances. En outre, vous pouvez également ajouter manuellement des dépendances telles qu'une installation : New York.

**Plan**

Lorsque vous êtes à l'étape de planification, si vous avez défini le champ d'application de l'élément dépendant de la BIA et que vous l'avez ajouté comme périmètre, les dépendances de l'élément du champ d'application sont disponibles en tant qu'actifs associés. En outre, les plans existants pour ces actifs sont disponibles en tant que plans connexes. De plus, vous pouvez également ajouter de nouveaux plans. Par exemple, un plan est créé pour Data Center : NYC, avec lequel les plans connexes des actifs connexes, tels que l'application SAP sur site et Facility : New York (créé dans BIA), passent également automatiquement à la phase de planification. En plus des éléments provenant de la BIA, vous pouvez également ajouter manuellement de nouveaux actifs au plan.

Dans l'onglet **Tâches de reprise** d'un plan, vous pouvez également faire référence à un autre plan et sélectionner le plan dans la liste des plans connexes.

**Exercice**

Dans ce cas, les actifs impactés et les plans activés sont automatiquement transférés vers l'onglet **Impacts** en fonction des dépendances de la BIA. Outre le périmètre principal de l'exercice et les impacts associés, vous pouvez également ajouter manuellement des actifs et des plans, qui sont tous extraits dans l'exercice à des fins de récupération.

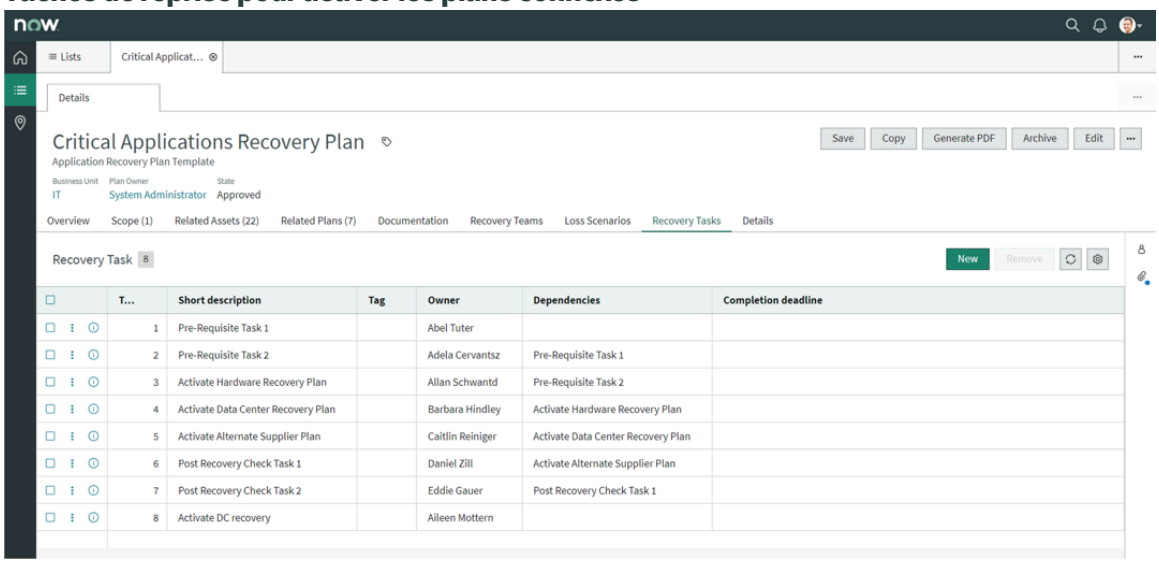
## Phase de planification

Dans cette phase de planification, en tant que planificateur, vous pouvez identifier les actifs connexes, ajouter les plans connexes et définir une séquence et des dépendances pour l'exécution de la récupération.



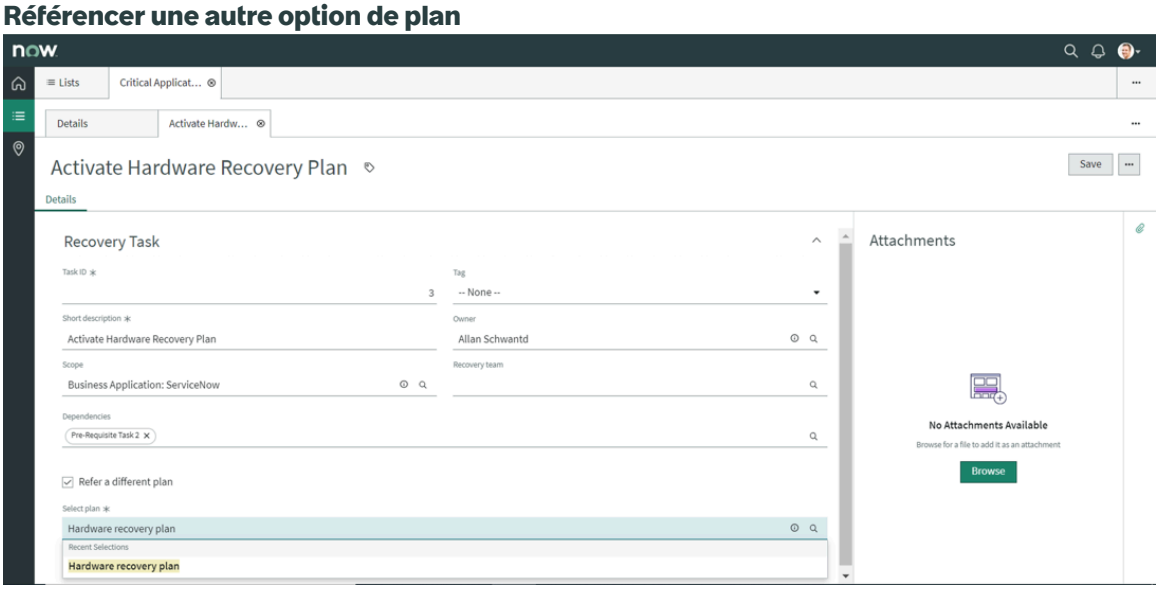
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

### Tâches de reprise pour activer les plans connexes




Si vous devez récupérer des actifs dans le centre de données A avant de récupérer des actifs dans le centre de données B, vous pouvez vous référer à un autre plan qui suit le processus de récupération du centre de données A. Dans ce cas, utilisez l'option **Référencer un autre plan** dans l'onglet **Tâches de récupération** du plan principal et sélectionnez le plan pertinent parmi les plans connexes pour récupérer le centre de données A. Le plan référé a son propre ensemble de tâches que l'application exécute lorsqu'il s'agit de cette tâche particulière. Vous pouvez également définir une séquence pour l'exécution du plan référencé dans les tâches d'événement du plan principal.

### Référencer une autre option de plan



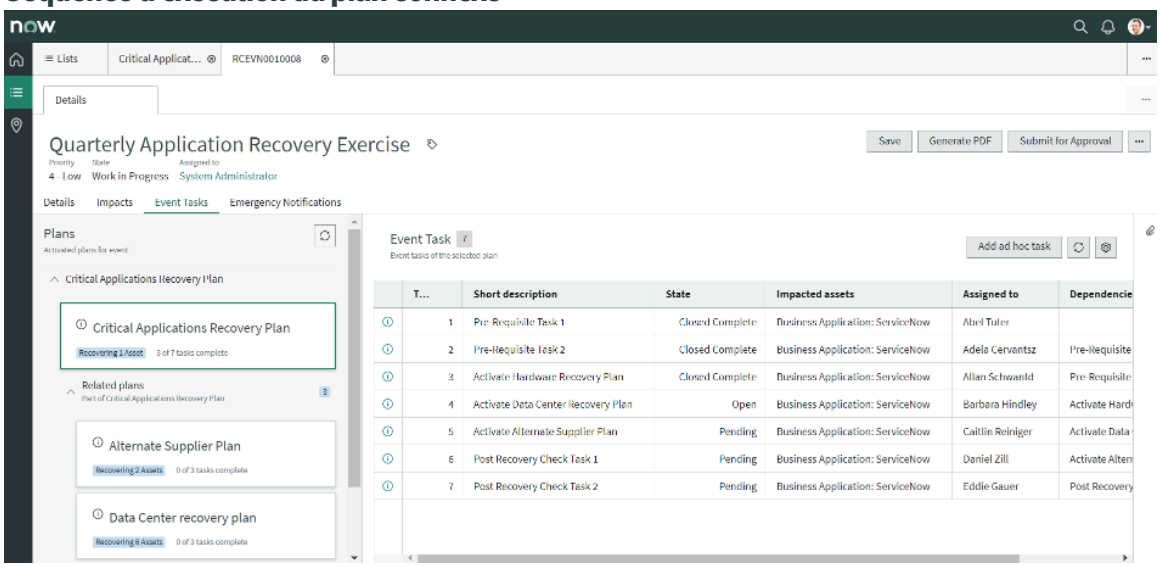

## Phase de suivi et d'exécution

Dans la phase de suivi et d'exécution, vous pouvez activer les plans pertinents lors d'une reprise d'événement. Lorsque vous ajoutez un actif impacté dans l'onglet **Impacts** d'un exercice, tous les actifs connexes et les plans connexes sont extraits. De même, si vous ajoutez un plan, tous ses sous-plans sont également ajoutés.

Traduction automatique

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

### Séquence d'exécution du plan connexe




Accédez à l'onglet **Tâches d'événement** pour suivre l'exécution des tâches d'événement du plan principal sélectionné. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Démarrer l'événement** pour un événement, les tâches sont déclenchées pour l'exécution. Lorsque vous sélectionnez le plan principal activé dans la section **Plans** du volet de gauche, vous pouvez afficher toutes les tâches d'événements du plan sélectionné répertoriées dans le volet de droite en tant que tâches d'événement. Dans la section **Plans** à gauche, sous le plan principal se trouvent les **plans connexes**. Les tâches d'événements du plan principal sont exécutées dans l'ordre de l'ID de tâche de manière séquentielle. Lorsqu'une tâche particulière de la séquence a un plan référencé ou connexe, l'application bifurque vers ce plan et exécute toutes les tâches énumérées dans ce plan et termine la séquence avant de revenir au plan principal d'origine d'où elle a bifurqué pour terminer le reste des tâches dans le séquence. Par conséquent, il existe une liste principale des tâches de récupération dans un plan principal, au sein de laquelle il existe des sous-plans avec leur propre ensemble de sous-tâches de récupération. L'application exécute toutes les tâches séquentiellement dans le plan référencé avant de continuer à exécuter le reste des tâches de récupération séquentiellement dans le plan principal.

**Remarque :**

Pour un plan principal principal, s'il existe des plans référés connexes, l'application exécute uniquement le sous-plan référencé, mais n'exécute aucun autre plan connexe que le sous-plan pourrait avoir. La hiérarchie d'exécution ne s'arrête au premier niveau que s'il existe des sous-plans.

### Afficher vos tâches de reprise à partir du libre-service

Affichez les tâches qui vous sont affectées ou qui sont affectées à une équipe de tâches de reprise dont vous faites partie pour récupérer des actifs à la suite d'une crise ou d'un événement d'exercice (type fonctionnel). Votre gestionnaire de programme BCM vous attribue les tâches et vous pouvez les consulter à tout moment à partir du menu d'application en libre-service.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sn_bcm.recovery_team_member

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Mes tâches de reprise**.
2. Affichez la liste des tâches d'événement qui vous sont affectées, du groupe affecté dont vous faites partie ou d'une équipe de reprise à laquelle vous appartenez.
3. Triez la colonne **Type d'événement** pour répertorier les tâches liées à la crise en haut.
4. **Affichez la colonne Type de tâche d'événement** pour déterminer s'il s'agit d'un événement planifié ou ad hoc.
5. Cliquez sur le lien vers **l'ID de tâche** d'une tâche d'événement que vous souhaitez mettre à jour. Vous pouvez mettre à jour les détails de **début réel** et de **fin réelle** .
6. Pour ajouter des notes à l'activité de la tâche d'événement, cliquez sur la liste connexe Activité et ajoutez les informations dans le champ **Notes de travail** .
7. Pour mettre à jour la tâche sur **le champ État** en cours, cliquez sur le bouton **Travail en cours** .
8. Pour fermer la tâche, cliquez sur le bouton **Fermer achevé** ou **Fermer incomplet** . Pour plus d'informations, consultez Transitions d'états d'une tâche d'événement.
9. Cliquez sur **Mettre à jour** après vos modifications.

## Carte de gestion de crise

Vous pouvez intégrer l'application de gestion de crise à la carte de gestion de crise pour recevoir des alertes dès que l'alerte se nourrit des menaces possibles dans la poursuite des opérations business de votre organisation.

Un flux de menaces correspond aux informations d'analyse des données d'une menace potentielle ou actuelle qui peut constituer un danger pour une organisation et interrompre ses activités ou désactiver ses processus métier. Les flux de menaces peuvent inclure, mais sans s'y limiter :

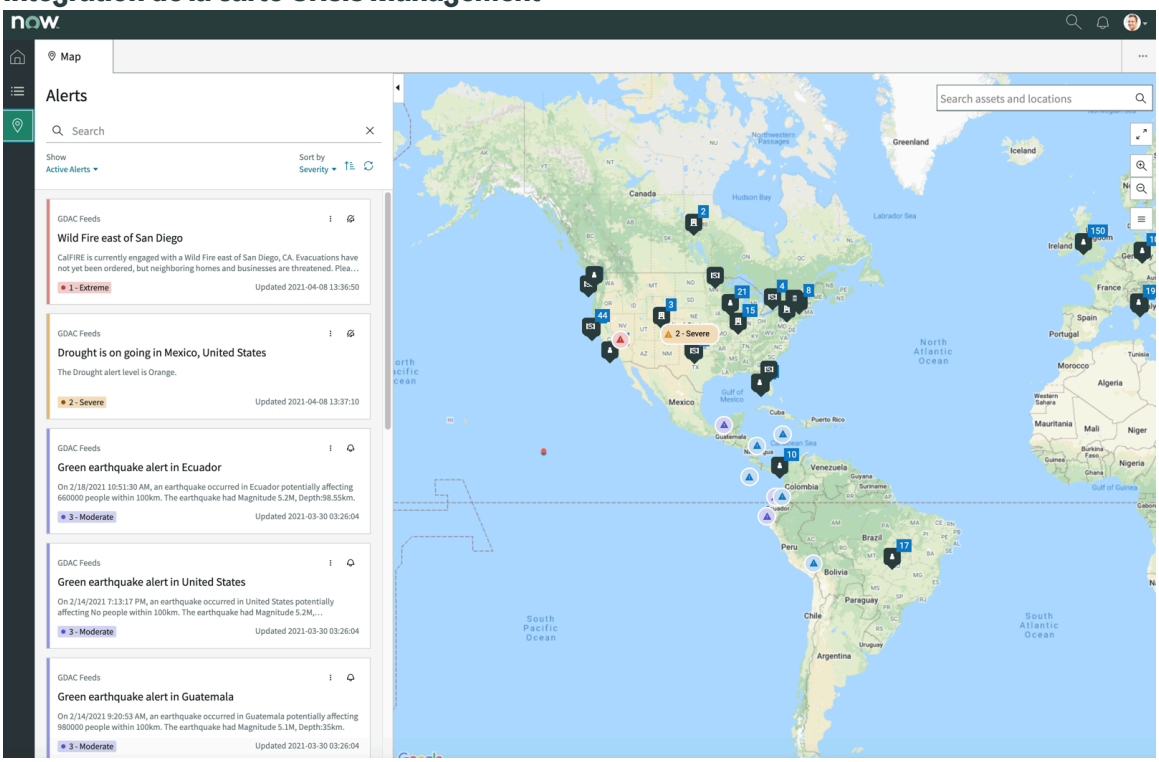
- Temps violent ou tornade
- Ouragan
- Tremblement de terre
- Avertissements d'incendie de forêt ou d'indicateur rouge
- Inondation
- Troubles civils ou émeutes
- Guerre ou conflit militaire

En tant qu'administrateur BCM, vous pouvez activer ou désactiver les intégrations de flux de menaces fournies par le système de base. Vous pouvez également configurer des flux de menaces supplémentaires dans l'application Gestion de crise. Les intégrations et les configurations que vous configurez alertent le gestionnaire de crise des menaces et l'aident à prendre les mesures appropriées à temps.

Traduction automatique

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

### Intégration de la carte Crisis Management




## Configurer la carte de crise

Avant d'intégrer la carte de gestion de crise aux emplacements géographiques de vos actifs, vous devez effectuer certaines configurations pour afficher les alertes actives dans la carte de crise.

## Présentation du flux, des alertes et des événements

**Flux**

Un flux est un contenu d'actualités mis à jour fréquemment et fourni sur un site Web mondial. Vous pouvez vous abonner à un fil d'actualité en saisissant manuellement l'adresse Web ou l'URL du canal de flux dans le champ **Web** du formulaire Flux.

**Alerte**

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à une heure spécifiques. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

**Événement**

En fonction de la gravité des alertes, vous pouvez prendre des mesures en informant simplement les personnes concernées de l'incident qui s'est produit ou en déclarant un événement de crise. Un événement peut devenir un événement de crise s'il perturbe les opérations business. Dans ce cas, vous pouvez exécuter le workflow de gestion de crise afin d'activer les plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence pour les sites concernés par l'événement.

## Configurer les étapes pour intégrer une carte de crise

Vous avez besoin des étapes de configuration suivantes pour que les flux de menaces et d'alertes s'affichent dans la visualisation de la carte de crise.

Traduction automatique

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

- Pour rechercher des emplacements sur la carte de crise, configurez la propriété système.
- Pour gérer vos abonnements au flux de menaces provenant de l'interne et de l'externe, configurez les importations planifiées de données.
- Pour tracer les actifs ou les ressources de votre organisation sur la carte de crise, configurez les ressources.
- Pour spécifier les conditions dans lesquelles un flux doit apparaître comme une alerte sur la carte de crise, configurez les règles d'alerte.
- Enfin, pour agir sur une alerte critique à partir du tableau de bord de la carte de crise, configurez une action d'alerte.

### Configurer la recherche de lieux dans la carte de crise

Définissez la propriété système pour gérer la recherche d'emplacements sur la carte de crise.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour activer la fonctionnalité de carte de crise dans l'application GRC : Crisis Map, vous devez configurer Google Maps. Pour en savoir plus, consultez l'article Configurer l'API Google Maps .

**Remarque :**
Avant d'activer la fonctionnalité Crisis Map, assurez-vous d'avoir acheté et configuré l'API Google Maps.

#### Procédure

1. Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le volet gauche du filtre de navigation de l'application.
2. Recherchez sn_bcm_map.use_google_places_lib dans la colonne **Nom** .
3. Pour rechercher des lieux dans Google Map, définissez la valeur sur **Vrai** dans la colonne **Valeur** de la propriété système sn_bcm_map.use_google_places_lib.

### Configurer les importations de données planifiées pour la carte de crise

Gérez vos abonnements aux flux de menaces provenant de sources internes ou externes en configurant les importations de données planifiées.

#### Avant de commencer
Rôle requis : Administrateur système

Vous devez configurer Google Maps pour activer la fonctionnalité de carte de crise. Pour en savoir plus, consultez l'article Configurer l'API Google Maps .

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les flux de menaces fournissent une connaissance situationnelle des menaces potentielles ou actuelles qui pèsent sur la sécurité d'une organisation. Les alertes de menace peuvent être des alertes météorologiques, des alertes pandémiques, des situations géopolitiques ou des événements internes tels que des incidents de sécurité et des pannes système.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Importations planifiées**.
   Les deux importations de données planifiées suivantes existent dans le système de base.

| Nom | Source de données |
|---|---|
| Source du flux GDAC | Flux GDAC |
| Importation planifiée des alertes graves Weather.gov | Alertes météo Gov |

2. Pour ajouter une nouvelle importation de données planifiée, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire d'importation de données planifiée

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'importation planifiée. Normalement, la source est le nom. |
| Source de données | Source interne ou externe des données de menace et d'alerte utilisées pour l'importation. |
| Exécuter en tant que | Utilisateur qui a l'autorisation d'importer les alertes de menace. |
| Actif | Option permettant d'activer l'alerte en tant qu'alerte active. |
| Application | Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise. |
| Exécuter | Fréquence à laquelle les données sont importées. |
| Conditionnel | Option permettant d'indiquer si un script conditionnel est requis pour l'importation de l'alerte de menace. |
| Importation simultanée | Option permettant d'autoriser les importations simultanées. |
| Exécuter le script avant importation | Option permettant d'activer l'exécution d'un script avant importation. |
| Exécuter le script après importation | Option permettant d'activer l'exécution d'un script après importation. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Configurer une ressource pour la carte de crise

Configurez les ressources pour tracer les actifs de l'organisation sur la carte de crise. Les actifs peuvent être des emplacements, des employés, des centres de données, des fournisseurs et autres. La configuration des ressources est également requise en tant qu'entrée pour configurer des règles d'alerte.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur système

Configurez Google Maps pour activer la fonctionnalité de carte de crise. Pour en savoir plus, consultez l'article Configurer l'API Google Maps .

### Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Configurations de la ressource**.
2. Pour ajouter une nouvelle importation de données planifiée, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration des ressources**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration de ressource utilisée dans la visualisation de carte. |
| Icône | Image représentant un élément de ressource sur la carte. |
| Table | Table des ressources à tracer sur la carte. |
| Champ d'emplacement | Colonne d'emplacement de la table utilisée comme emplacement sur la carte. |
| Utiliser les coordonnées | Option permettant d'activer les coordonnées pour tracer les ressources sur la carte géographique. |
| Application | Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise. |
| Actif | Option pour indiquer que la configuration de la ressource est active. |
| Catégorie | La valeur est l'application BCM. Permet d'identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant. |
| Peut faire l'objet d'une recherche | Option permettant d'indiquer si la ressource peut faire l'objet d'une recherche dans la visualisation de carte. |
| Champ de l'utilisateur du contact | Contact pour la communication de la ressource ciblée. |
| Alias de contact | Contacts pour identification. |
| Champs d'affichage | Les champs sélectionnés pour s'afficher en tant que contacts. |
| Conditions | Conditions de filtrage des enregistrements de la table. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

## Configurer des règles d'alerte pour afficher les alertes dans la carte de crise

Définissez des règles d'alerte pour spécifier les conditions dans lesquelles un flux doit être créé et affiché dans le tableau de bord en tant qu'alerte. Vous pouvez également spécifier les conditions dans lesquelles une alerte n'est plus valide et la supprimer du tableau de bord.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

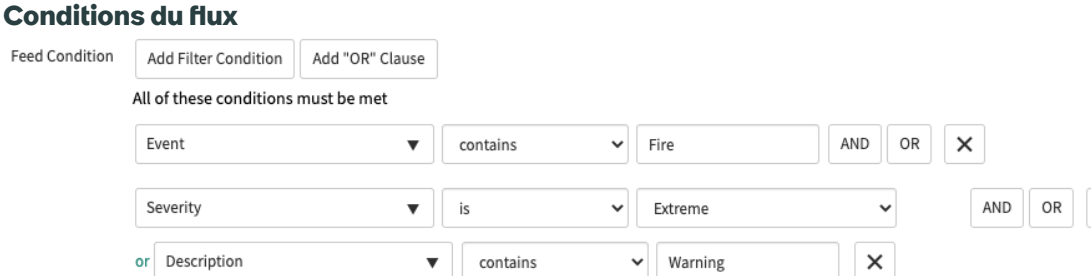
Configurez une alerte pour avertir le gestionnaire de crise d'un danger imminent, d'un préjudice potentiel ou d'un risque qui peut entraîner une interruption de l'activité. Configurez des conditions de filtre pour notifier les événements ou les flux qui peuvent se produire dans un périmètre à partir de l'emplacement de vos actifs.

Configurer une règle d'alerte : définissez des conditions simples pour évaluer une règle d'alerte et déterminer les éléments de flux qui génèrent une alerte. Ces alertes sont affichées sur la carte Crisis Management.

**Filtres de condition de flux**

Utilisez ces conditions de filtre pour définir vos règles pour une alerte de flux. La définition de conditions de filtre vous aide à filtrer les alertes critiques pour vos emplacements d'entreprise parmi les milliers de flux provenant des ressources de flux auxquelles vous êtes abonné. Les emplacements d'entreprise peuvent être les bureaux de l'entreprise, les sites des employés, les centres de données, les fournisseurs, etc.

**Conditions du flux**




**Filtres de script de condition avancée**

Utilisez l'option de règles avancées pour définir une règle de filtrage avec un script de condition. Par exemple, vous pouvez définir une condition basée sur la proximité de la crise avec vos emplacements d'actifs. Vous pouvez également activer la règle.

### Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Règles d'alerte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Règle d'alerte**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d'alerte. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Actif | Option permettant de définir la règle active. |
| Application | Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise. |
| Ordre | Ordre d'affichage de la règle d'alerte. Par défaut, il est de 100. |
| Description | Détails de l'alerte. |
| Créer une condition | |
| Si la ressource est impactée | Option permettant d'activer une règle d'alerte si une ressource est impactée. |
| Avancés | Option permettant d'activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d'alerte. |
| Optimiser la zone d'impact | Option permettant d'indiquer si la zone de la carte doit être optimisée. Cochez la case pour des performances optimales. |
| Condition du flux | Conditions permettant de filtrer les alertes en fonction de la règle définie. |
| Script de condition avancée | Ce champ s'affiche si l'option **Avancé** est sélectionnée. Entrez un script pour filtrer les flux en fonction d'un critère, par exemple, les alertes actives. |
| Rejeter la condition | |
| Si le flux est supprimé | Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être supprimée du tableau de bord si le flux est supprimé. |
| Si les ressources ne sont pas impactées | Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être supprimée du tableau de bord si aucune ressource n'est impactée. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Configurer une action d'alerte

Les actions d'alerte sont les actions de suivi que vous pouvez effectuer à partir du tableau de bord de la carte de crise.

#### Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur système

#### Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Actions d'alerte**.
   Les deux actions suivantes sont disponibles dans le système de base.

Traduction automatique

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

| Nom | Description |
| --- | --- |
| Notification | Utilisé pour envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées et aux gestionnaires des actifs qui se trouvent dans le rayon d'impact. |
| Déclarer une crise | Utilisé pour déclarer une combinaison d'actifs d'alerte et critiques comme un événement de crise. |

2. Pour ajouter une nouvelle action d'alerte, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Action d'alerte

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Titre | Titre de l'action d'alerte. |
| Description | Description détaillée de l'action d'alerte. |
| Nom | Nom de l'action dans le tableau de bord de la carte de crise. |
| Nom de l'action | Nom unique de l'action d'alerte. |
| Exécution unique | Option permettant d'indiquer l'exécution de l'action une ou plusieurs fois à partir du tableau de bord. |
| Type | Type d'action à exécuter. Il peut s'agir d'une tâche, d'un script ou d'un flux. |
| Type de tâche | Type de tâche utilisé pour l'action. |
| Application | Champ en lecture seule. Le champ est utilisé comme un marqueur pour filtrer les éléments pertinents pour la gestion de crise à partir d'une liste commune d'actions. |
| Actif | Option permettant d'indiquer que l'action d'alerte est active. |
| Ordre | Ordre d'affichage à suivre sur le tableau de bord. |
| Exécuter automatiquement | Option permettant d'exécuter automatiquement l'action en fonction d'une condition. |
| Rôles | Rôles d'utilisateur qui peuvent exécuter la tâche avec succès. |
| Champs d'affichage | Champs à afficher dans les actions de réponse après l'exécution des actions. |
| Condition | Conditions d'exécution des actions. |
| Script de tâche | Script de tâche à exécuter lorsque l'utilisateur clique sur le contrôle d'action sur le tableau de bord. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

### Afficher et gérer les alertes dans l'interface de la carte de crise

Gestion de la continuité d'activité s'intègre à la carte de crise pour vous permettre d'identifier une menace et sa géolocalisation à partir de l'emplacement de vos actifs.

## Avant de commencer

Il vous aide non seulement à identifier une menace comme une crise commerciale, mais aussi à informer vos parties prenantes et à le déclarer comme un événement de crise s'il a le pouvoir de perturber votre entreprise.

**Remarque :**
Activez l'application Carte de gestion de crise d'entreprise (sn-crisis-map) pour la fonctionnalité de carte de crise.

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la carte de crise pour gérer les flux, classer les alertes par ordre de priorité en fonction de leur gravité et créer des événements. Par la suite, vous pouvez exécuter le workflow de gestion de crise et activer les plans de continuité d'activité et de reprise d'activité pour les sites impactés par l'événement.

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte (icône

La section des alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue cartographique se trouve à droite.

| Fonctionnalité de contrôle des alertes | Description |
|---|---|
| Rechercher des alertes | Mot clé pour rechercher et filtrer les alertes à partir de la liste. |
| Sélectionner des alertes actives ou ignorées | Liste permettant de sélectionner des alertes actives ou ignorées. Lorsqu'une alerte est ignorée, elle devient inactive. |
| Sélectionner une colonne pour effectuer le tri | Liste permettant de sélectionner et d'afficher les alertes en fonction de leur gravité, de leur date de création ou de mise à jour. |
| Changer l'ordre de tri (icône | Ordre de tri des alertes, par ordre croissant ou décroissant. |
| Actualiser les alertes ( | Option permettant d'actualiser la liste d'alertes et les composants de carte après une mise à jour. |

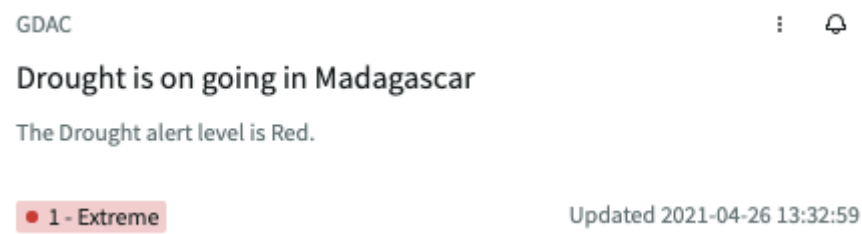
Les alertes de menace, en fonction de leur gravité ou dans tout ordre de tri que vous avez défini, sont affichées dans une vue de liste. Lorsque vous pointez sur une alerte dans la liste des alertes, vous pouvez afficher des détails supplémentaires sur l'impact de la menace.

Chaque enregistrement d'alerte de la liste comporte les détails suivants :

Traduction automatique

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

### Enregistrement d’alerte dans la liste d’alerte




**Titre**

Nom de l'alerte.

**Description**

Brève note sur l’impact de l’alerte.

**Gravité**

Intensité de l’impact de la menace. Elle peut être extrême, grave, modérée, mineure ou inconnue.

**Détails mis à jour**

Date et horodatage de la dernière mise à jour de l’alerte.

3. Cliquez sur un enregistrement d’alerte pour ouvrir l’alerte dans sa vue détaillée et afficher sa zone impactée correspondante sur la carte.
4. Pour revenir à la vue de liste des alertes, cliquez sur le bouton **Retour** .
5. Pour ouvrir les détails de l’alerte dans la vue de formulaire, cliquez sur l’option **Ouvrir l’alerte** dans l’icône de menu d’alerte ( ⋮ ).
   Cette action ouvre l’enregistrement dans un onglet **Détails** distinct.
6. Pour revenir à la liste d’alertes, cliquez sur l’onglet **Carte** .
7. Si l’alerte ne constitue actuellement pas une menace pour les sites de vos employés, les centres de données, les entreprises principales ou l’un de vos établissements commerciaux, cliquez sur l’option **Ignorer l’alerte** dans le menu d’alerte.
   Si vous savez que l’alerte n’entravera pas vos opérations business, vous pouvez l’ignorer dans la vue de liste ainsi que dans sa vue détaillée. Lorsque vous ignorez une alerte dans la vue de liste, elle est supprimée de la liste. Si vous ignorez une alerte de la vue détaillée, elle est supprimée et vous renvoie à la vue de liste afin que vous puissiez examiner les autres alertes de la liste. Dans les deux cas, un message de confirmation concernant le rejet de l’alerte s’affiche.
8. Pour vous abonner aux notifications d’alerte, cliquez sur l’icône d’abonnement (icône 🔔 ).
   Vous recevez un e-mail et des notifications de l’espace de travail chaque fois que l’alerte ou son élément de flux source est mis à jour.

## Définir des contrôles pour personnaliser dynamiquement les alertes sur la carte

Utilisez un ensemble de contrôles sur la carte de crise pour afficher les alertes critiques pour les emplacements de vos actifs.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

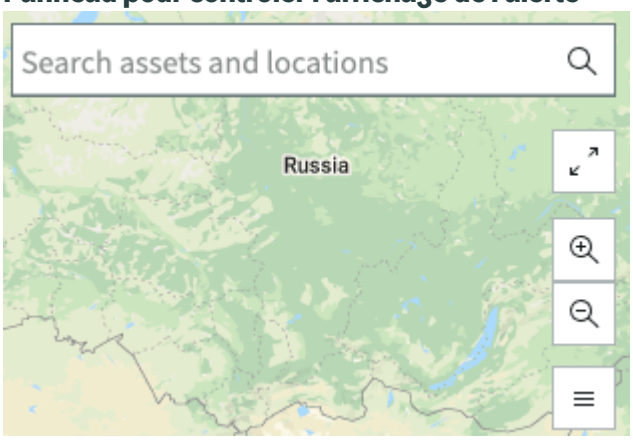
Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser la carte de crise pour afficher les couches que vous souhaitez afficher sur la carte. Utilisez les contrôles pour afficher les emplacements, les emplacements des employés ou les entreprises principales.

**Panneau pour contrôler l'affichage de l'alerte**




La barre de recherche vous aide à rechercher les actifs et les emplacements. Un ensemble de commandes de zoom vous permet d'effectuer un zoom avant et arrière pour vous concentrer sur la zone contenant les informations affichées dans cette couche. Les couches vous aident à obtenir des détails supplémentaires sur la carte. Utilisez le bouton de réinitialisation pour effacer vos paramètres de contrôle.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte (icône ).

   La section des alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue cartographique se trouve à droite.
3. Cliquez sur le champ **Rechercher des actifs et des emplacements** et saisissez un emplacement ou un centre de données impacté par une alerte.
   Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre entreprise avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes, et les icônes d'épingle de Google Map s'affichent.

   Si vous n'êtes pas sûr à la fois des emplacements des employés ou des centres de données, utilisez le contrôle Couches.
4. Pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques, utilisez les boutons de contrôle de zoom, les boutons de zoom avant ( et de zoom arrière (
5. Pour sélectionner et afficher les actifs tels que les emplacements d'actifs, les centres de données ou les entreprises principales sur la carte, cliquez sur l'icône des couches (icône
6. Pour effacer la carte de tous les résultats de recherche, cliquez sur l'icône de réinitialisation (icône

## Afficher la mise en grappe des couches de ressources

Affichez vos actifs ou ressources sur la carte.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les couches que vous voyez sur la carte, telles que les actifs, les centres de données et les entreprises principales, sont les ressources que vous avez configurées. Chacune de ces couches extrait les données des tables de ressources respectives. Les actifs, les centres de données et les ressources de sociétés principales récupèrent les données à partir des tables d'emplacement, de centre de données et de société, respectivement.

Les emplacements d'actifs qui sont proches les uns des autres sont regroupés et un nombre cumulé d'actifs s'affiche à côté de l'icône d'actif.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte (icône ).
3. Cliquez sur l'icône des calques (

   Les couches de la carte apparaissent sous forme d'épingles sur une carte Google et sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les actifs, les centres de données et les entreprises principales, sont affichés sur la carte par leurs icônes configurées.

   Utilisez le contrôle des couches pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous ceux qui peuvent être activés ou désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres.
4. Pour afficher une ressource ou un actif sélectif sur la carte, cochez la case de cet actif.

   **Contrôler les actifs sur la carte**

   Les icônes de l'actif sélectionné sont affichées sur la carte. Les icônes de couche s'affichent dans des bordures noires, tandis que les icônes d'alerte se trouvent dans un cercle blanc.
5. Cliquez sur une icône d'actif sur la carte pour en afficher les détails.

   Par exemple, si vous cliquez sur une icône de centre de données ( ) qui n'a aucun nombre ou décompte à côté, une fenêtre contextuelle apparaît avec les informations d'affichage que vous avez configurées dans la table de configuration des ressources [sn_fam_resource_config].

   Si vous avez configuré les champs **Alimentation** et **Consommation électrique** de la table de centre de données [cmdb_co_datacenter] comme champs d'affichage dans le

Traduction automatique

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

formulaire de configuration des ressources, les détails de consommation électrique de ce centre de données s'affichent dans le popover ainsi que ses coordonnées d'emplacement.

6. Cliquez sur l'icône d'un actif accompagné d'un chiffre.

   La carte effectue un zoom avant pour afficher tous les actifs qui correspondent au nombre dans cette grappe. Vous pouvez ensuite cliquer sur chaque actif du cluster et explorer n'importe quel actif pour afficher ses détails dans le popover.

   Vous ne pouvez afficher qu'un seul popover à la fois. Le popover disparaît en cliquant sur un autre nœud.

7. Cliquez sur l'icône de réinitialisation ( pour effacer les résultats de la recherche sur la carte.

### Afficher les actifs à risque dans la zone impactée

Consultez la liste des ressources en jeu en raison d'une menace d'alerte qui se trouve à proximité de vos emplacements d'entreprise. Prenez des mesures pour protéger vos ressources et éviter des pertes majeures.

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte (icône ).
3. Cliquez sur un enregistrement d'alerte pour ouvrir l'alerte dans sa vue détaillée.

   Vous pouvez afficher divers détails de l'alerte dans l'en-tête du formulaire.

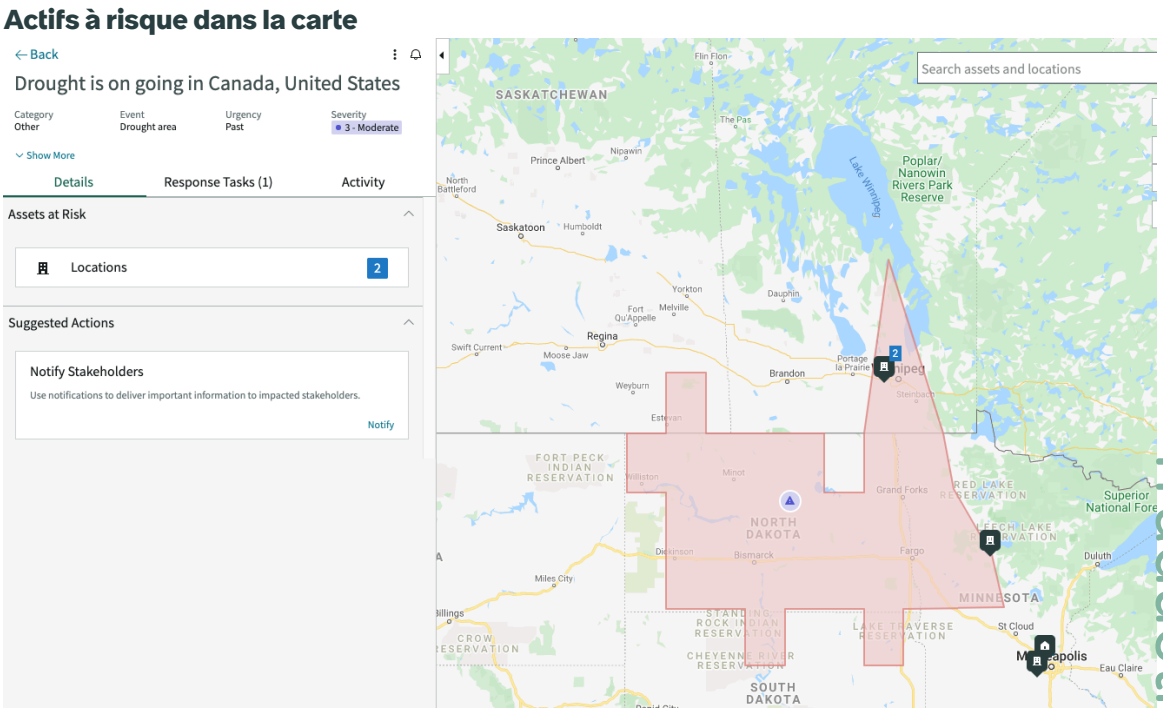
**En-tête du formulaire Actifs à risque**

- Titre de l'alerte
- La catégorie de l'alerte
- Urgence de l'alerte, qu'elle frappe immédiatement ou qu'elle soit prévue à l'avenir
- Sa sévérité en termes de perte
- Sa certitude quant à la probabilité qu'il puisse frapper
- Source du flux d'alertes
- Les coordonnées de la zone impactée

Traduction automatique

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

- La source ou le site web à partir duquel l'alerte de flux a été reçue
- Sa description




4. Développez la section **Actifs à risque** pour afficher tous les actifs répertoriés qui sont à risque. Les **actifs à risque** répertorient les emplacements, les centres de données et les entreprises principales qui se trouvent dans la zone impactée par l'alerte. Le nombre de ces actifs impactés s'affiche également. Vous pouvez afficher la zone impactée sur la carte et effectuer l'une des actions suggérées.

   La limite de la zone impactée de l'alerte sur la carte est indiquée en mauve. Vous pouvez afficher les actifs à risque dans cette zone impactée sur la carte. Si l'un de vos sites, centre de données ou entreprise principale est impacté par l'alerte, vous pouvez modifier la zone impactée pour inclure l'actif.

5. Pour modifier une zone impactée, cliquez sur l'icône de menu d'alerte (

   a. Cliquez sur l'option **Modifier la zone d'impact** .

   b. Dans la fenêtre contextuelle Modifier la zone impactée qui s'ouvre sur la carte, sélectionnez Forme personnalisée ou Rayon personnalisé en fonction de la forme de la zone impactée.

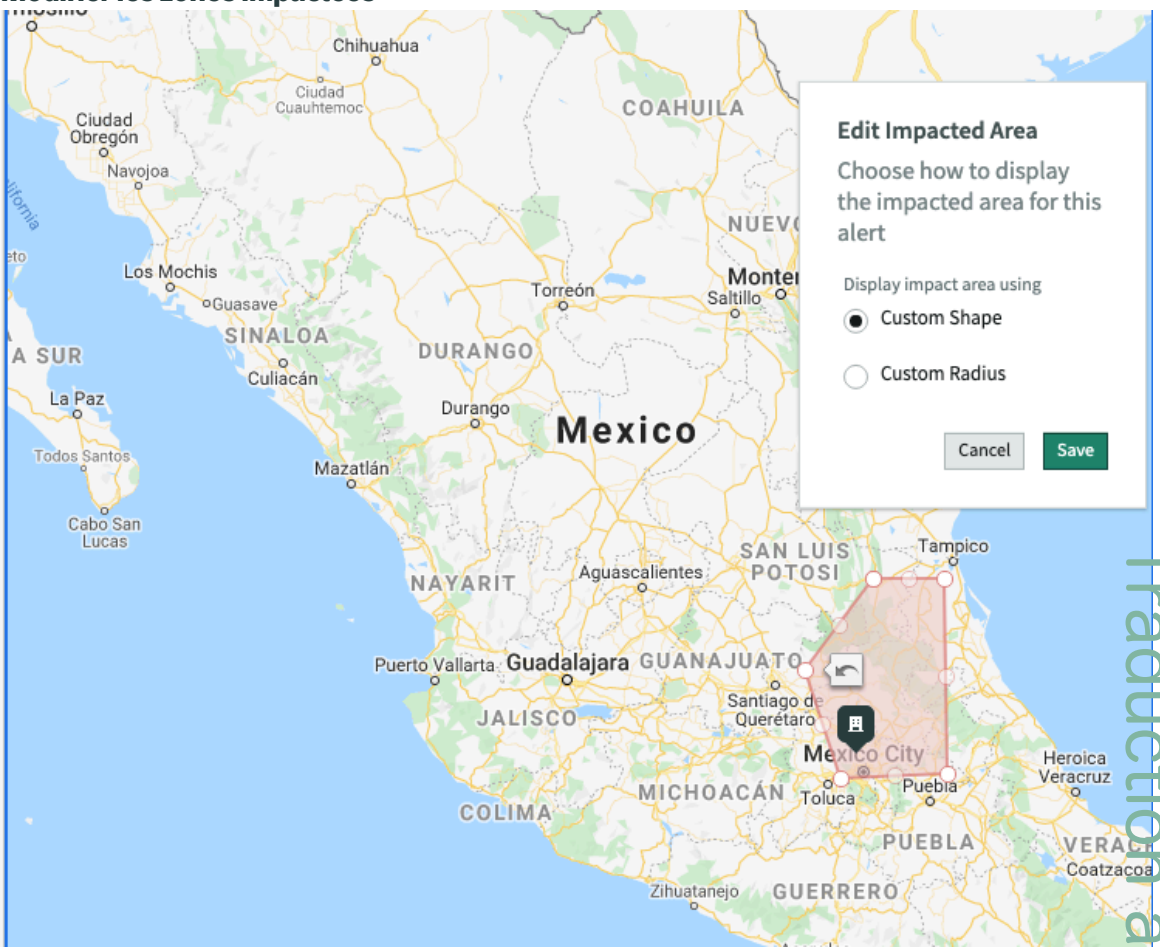
      - Forme personnalisée : sélectionnez Forme personnalisée si la zone impactée est de forme polygonale.
      - Rayon personnalisé : si la zone impactée est un cercle.

   c. Cliquez sur le sommet de la limite de la zone impactée et faites-le glisser pour inclure l'emplacement de l'actif.

Traduction automatique

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

**Modifier les zones impactées**




**d.** Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Enregistrez ou ajoutez l'URL de l'alerte à vos favoris pour ouvrir la vue détaillée de l'alerte directement à tout moment.
7. Cliquez sur une carte d'actif comme un emplacement ou un centre de données dans la section **Actifs à risque** .
   La vue de liste des enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.
8. Pour afficher les détails de l'actif, cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher les détails complets de l'actif, y compris sa latitude et sa longitude.

## Notifier les personnes concernées et lancer les workflows de réponse de Gestion de crise

Notifiez les personnes concernées et lancez plusieurs workflows pour les équipes de reprise de votre organisation afin de les aider à répondre à la menace et à prendre les mesures nécessaires.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte (icône ).

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur un enregistrement d'alerte.

En tant que gestionnaire de crise, tout en consultant les alertes et leur gravité, vous pouvez initier des actions appropriées et déclencher des workflows de gestion de crise pour que les personnes concernées respectives répondent et agissent sur la crise. La section **Actions suggérées** répertorie les différentes réponses que vous pouvez initier.

**Notifier les personnes concernées**

Informez les personnes concernées importantes des actifs menacés en raison de l'alerte.

**Déclarer un événement de crise**

Démarrez un événement pour activer les tâches de récupération afin de récupérer les actifs avec une équipe de récupération.

4. Pour avertir une personne concernée de l'imminence de la crise par e-mail, cliquez sur le bouton **Notifier** dans la carte Notifier les personnes concernées.
Dans la fenêtre modale qui s'ouvre, identifiez la ou les personnes concernées et communiquez-leur l'information. Il s'agit d'un processus en deux étapes, où vous identifiez le public et rédigez un e-mail pour le lui envoyer.

   a. Sélectionnez une audience dans la liste de la fenêtre contextuelle Notifier les personnes concernées. Vous pouvez sélectionner une audience supplémentaire dans la liste qui, selon vous, doit également être notifiée.

   b. Cliquez sur **Suivant**.

   c. À l'étape 2 du processus, vérifiez les détails de l'alerte et rédigez un e-mail de manière appropriée dans le champ **Corps de l'e-mail** .

   d. Cliquez sur le bouton **Envoyer une notification** .
   Vous recevez un message indiquant que l'action est exécutée.

5. Pour activer un plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence pour les sites concernés, cliquez sur **Déclarer une crise** sur la carte Déclarer un événement de crise.

   a. Entrez une description brève de l'événement de crise dans la fenêtre modale Déclarer un événement de crise qui s'ouvre.

   b. Cliquez sur **Suivant**.

   c. Sélectionnez les actifs à risque qui se trouvent dans le rayon de l'alerte de menace.

   d. Cliquez sur **le bouton Démarrer un événement de crise** .

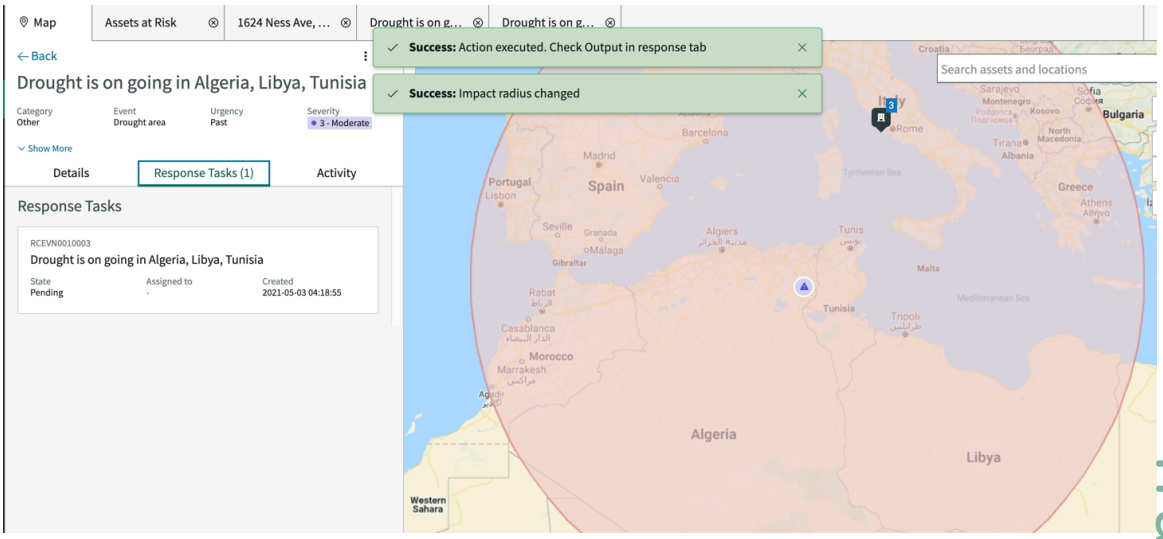
Lorsque vous déclenchez ces actions, des scripts distincts s'exécutent pour déclencher l'action de notification d'alerte et la déclaration de l'événement de crise. Un message s'affiche pour confirmer que vos actions sont exécutées. Vous pouvez accéder à l'onglet **Tâches de réponse** pour afficher les détails de l'action et de l'événement de reprise.

Traduction automatique

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

Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs d'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

**Déclarer un événement de crise**




### Que faire ensuite

1. S'il s'agit d'un événement de reprise, cliquez n'importe où sur la carte Tâches de réponse pour accéder aux détails de l'événement.
2. Dans l'onglet **Détails** de l'événement, mettez à jour les détails si nécessaire.
3. Cliquez sur le bouton **Démarrer l'événement** . L'événement de la crise est alors activé. Tous les plans associés pour cet événement de reprise et les tâches qui y sont associées sont mis en action. Le workflow Crisis Management commence à récupérer les actifs impactés. Pour plus d'informations, consultez Gérer un événement de crise.

   Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs d'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

## Intégration de Crisis Management au système de notifications Everbridge

Vous pouvez intégrer la gestion de crise dans Gestion de la continuité d'activité l'application avec le système de notifications Everbridge. Le système Everbridge vous permet d'envoyer une notification d'urgence à des personnes ou à un groupe de personnes pour les alerter d'une urgence imminente. Il fournit une notification unidirectionnelle et une communication bidirectionnelle via des canaux de livraison correctement établis.

Crisis Management dans Gestion de la continuité d'activité l'application utilise Everbridge pour diriger certaines activités de réponse aux crises. Cette intégration permet d'envoyer des notifications sur les événements critiques aux personnes concernées et de coordonner les réponses de celles-ci dans un canal de livraison bidirectionnel efficace.

Pour envoyer une notification, vous avez besoin de contacts, de groupes et de canaux de livraison appropriés. Les canaux de livraison sont créés et stockés dans Everbridge et vous devez importer ces canaux de livraison pour l'ID de votre organisation. Ces canaux de livraison sont utilisés pour l'envoi de notifications et la création de contacts.

### Configurer les étapes pour la notification d'urgence

La configuration de la fonctionnalité de notification d'urgence vous oblige, en tant qu'administrateur BCM, à configurer certaines données préalables. Les étapes de

Traduction automatique

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

configuration vous aident à établir une connexion cohérente avec Everbridge et un flux de travail d'envoi de notifications réussi du côté d'Everbridge.

Les configurations suivantes doivent être configurées pour que différents utilisateurs utilisent l'espace de travail Crisis Management pour l'envoi d'une notification d'urgence et la surveillance du workflow de notification :

- Pour créer une connexion et authentifier vos informations d'identification avec Everbridge, consultezCréer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge.
- Pour obtenir les détails de livraison des contacts d'Everbridge et les utiliser pour envoyer des notifications, voir Importer des canaux de livraison d'Everbridge.
- Pour obtenir des détails sur le type de contacts d'Everbridge, consultez Importer des types d'enregistrement à partir d'Everbridge.
- Pour préconfigurer un modèle de notification afin d'envoyer un e-mail ou un SMS à vos contacts, consultez Définir un modèle de notification d'urgence.
- Pour créer des contacts pour l'envoi de la notification, voir Créer des contacts pour les notifications d'urgence.
- Pour configurer des règles de filtrage des contacts de la table des utilisateurs, voir Créer des règles d'importation de contact.
- Pour créer un groupe de contacts, reportez-vous à la section Créer un groupe de contacts de notification.

Voici un diagramme de flux qui montre comment les différentes étapes de configuration sont connectées pour l'intégration :

Traduction automatique

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

### Flux de configuration des notifications d'urgence

### Créer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge

Dans un premier temps, établissez une connexion et authentifiez vos identifiants de connexion auprès d'une instance Everbridge pour envoyer une notification à l'aide d'un canal de livraison. Cette connexion vous permet non seulement d'envoyer, mais aussi de recevoir des communications.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Cliquez sur le lien **connexe Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de la connexion | Nom de la connexion. C'est là qu'intervient Everbridge Connection. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| URL de connexion | Adresse de base de l'API Everbridge. |
| ID d'organisation | ID d'organisation d'Everbridge.<br>**Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID d'organisation à partir de l'instance Everbridge. |
| ID du modèle d'incident | ID unique du modèle d'incident Everbridge.<br>**Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID à partir de l'instance Everbridge. |
| Nom des informations d'identification | Nom des informations d'identification Everbridge. |
| Nom d'utilisateur | Nom d'utilisateur de l'utilisateur de l'API dans Everbridge. |
| Mot de passe | Mot de passe pour valider et établir la connexion. |

4. Cliquez sur **Créer**.

### Importer des canaux de livraison à partir d'Everbridge

Après avoir configuré la connexion et les informations d'identification avec Everbridge, vous devez importer les canaux de livraison à partir d'Everbridge. L'envoi de notifications est facilité par ces canaux de livraison.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Trouver comment joindre ou communiquer avec vos parties prenantes en temps de crise peut présenter de nombreux défis. Il se peut que vos notifications ne leur parviennent pas, car ils n'utilisent peut-être plus les méthodes de livraison que vous utilisez. Le fait d'avoir importé des canaux de livraison pour atteindre vos contacts et les groupes sélectionnés rend votre service de notification beaucoup plus sûr et gérable.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Canaux de livraison**.
2. Cliquez sur **Importer**.
   Tous les canaux de livraison sont importés d'Everbridge avec succès. En cas de succès, vous recevez un message de confirmation, sinon un message d'erreur.

### Importer des types d'enregistrement à partir d'Everbridge

Importez les types d'enregistrement de votre ID d'organisation à partir d'Everbridge et utilisez-les pour créer des contacts.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types d'enregistrements sont des informations stockées dans Everbridge qui sont nécessaires pour créer des contacts.

### Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Types d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Importer**.
   Les types d'enregistrement pour votre ID d'organisation avec la catégorie sont importés d'Everbridge. En cas d'importation réussie, vous obtenez un message de confirmation, sinon un message d'erreur.

## Définir un modèle de notification d'urgence

Créez un modèle avec des informations prédéfinies que vous pouvez utiliser pour envoyer rapidement une notification à vos utilisateurs en cas d'urgence.

### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, vous pouvez définir un modèle rédigeant les informations d'e-mail pour une crise d'urgence particulière qui peut frapper spécifiquement un emplacement ou une installation de l'entreprise.

### Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Modèles de notification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Modèle de notification**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle de notification. |
| Description | Brève note sur l'objectif du modèle. |
| Canaux de livraison | Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification. |
| Objet | Titre de la notification. |
| Corps du message | Message d'introduction de la notification. |
| Note de bas de page | Message de fin de la notification. |
| SMS | Message envoyé par SMS. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Créer des contacts pour les notifications d'urgence

Utilisez la ServiceNow liste des utilisateurs pour créer manuellement des contacts et synchronisez les contacts avec Everbridge pour envoyer des notifications d'urgence.

### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé le contact à partir de la liste d'utilisateurs, vous pouvez mettre à jour les contacts et les synchroniser avec Everbridge.

Les canaux de livraison sont importés d'Everbridge dans la table des canaux de livraison. À l'aide des canaux de livraison importés, vous pouvez créer manuellement les détails de livraison du contact ou l'administrateur système peut effectuer une importation facile.

### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Contact**

| Champ | Description |
|---|---|
| Source | ○ Si vous avez créé le contact manuellement à partir de la liste d'utilisateurs, alors il s'agit d'un contact manuel.<br>○ Si vous avez utilisé la règle de synchronisation pour créer un contact, il s'agit de la règle de synchronisation. |
| Dernière synchronisation | Remplit automatiquement la date à laquelle le contact a été synchronisé pour la dernière fois avec Everbridge. |
| ID du contact | ID unique du contact. |
| État de la synchronisation | La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le contact est créé. L'état peut également être :<br>○ **Réussite** : lorsque le contact est synchronisé avec Everbridge.<br>○ **Erreur** : en cas d'erreur lors de la synchronisation.<br>○ **Mis à jour** : si le contact ou les détails de livraison ont été modifiés. |
| Utilisateur | Référence d'utilisateur à partir de la table Utilisateurs [sys_user]. |
| ID du contact externe | ID du contact dans Everbridge. |
| Erreur de synchronisation | Erreur lors de la synchronisation du contact avec Everbridge. |

Vous pouvez supprimer un contact que vous avez créé manuellement à partir de la table Utilisateur. Toutefois, le contact doit être dans l'état **Nouveau** . Si l'enregistrement utilisateur référencé est supprimé, une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine supprime le contact de la table Contacts.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

5. Pour créer les détails de livraison du contact que vous avez créé, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe des **détails** de livraison.

   a. Sélectionnez le canal de livraison dans la liste que vous avez importée.

   b. Saisissez une valeur.
   Si le canal de livraison est l'e-mail, saisissez un ID d'e-mail.

   c. Saisissez l'ordre de préférence dans lequel les canaux de livraison sont priorisés pour l'envoi de notifications.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Pour importer des contacts à l'aide d'une règle de synchronisation, vous devez d'abord créer une règle d'importation de contact.

7. Pour importer des contacts en fonction des règles de synchronisation des contacts, cliquez sur le bouton **Importer des utilisateurs** .
   Actualisez la page de formulaire pour obtenir la liste des utilisateurs importés.

   **L'action Importer des utilisateurs** lit la table Utilisateurs [sys_user] en fonction des règles de synchronisation des contacts et crée un enregistrement dans la table Contacts.

8. Pour synchroniser votre liste de contacts avec celle d'Everbridge, cliquez sur le bouton **Synchroniser avec Everbridge** .
   Une fois les contacts synchronisés avec Everbridge, l'état de l'action de synchronisation est enregistré dans le champ État de la **synchronisation** . L'identifiant unique des contacts qui sont synchronisés avec succès dans Everbridge est enregistré en tant **qu'ID de contact externe** de la table Contacts.

### Créer des règles d'importation de contact

Créez une règle d'importation de contact à appliquer sur la table Utilisateur et filtrez les utilisateurs en tant que contacts pour les notifications d'urgence.

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La règle d'importation des contacts est appliquée sur la table par défaut qui est la table Utilisateur [sys_user]. La référence utilisateur unique qui est le sys_id de la table utilisateur et l'identifiant de contact unique de la table Contacts qui est synchronisée avec Everbridge sont mappés.

## Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Règles d'importation des contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Règles d'importation de contact

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d'importation. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | La valeur par défaut est la table Utilisateur [sys_user] |
| Condition de filtre | Condition appliquée sur la table Utilisateur pour filtrer les enregistrements. |
| Type d'enregistrement | Catégorie par défaut du type d'enregistrement. |
| Mappage d'utilisateur | Référence d'utilisateur unique de la table Utilisateurs. |
| Mappage de l'ID de contact | ID unique de chaque contact utilisé pour la synchronisation avec Everbridge. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer un groupe de contacts de notification

Créez un groupe de contacts de notification à l'aide des Now Platform groupes. Utilisez les membres du groupe comme contacts pour la notification d'urgence. Synchronisez les membres du groupe en tant que contacts avec Everbridge et suivez les membres non synchronisés en tant qu'exceptions.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Groupes de contacts de notification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Groupe de contacts de notification**

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe | Référence à la table Groupe d'utilisateurs. |
| État de la synchronisation | La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le groupe est créé.<br>○ **Réussite** : le groupe de contact est synchronisé avec Everbridge.<br>○ **Erreur** : en cas d'erreur lors de la synchronisation.<br>○ **Mis à jour** : si le groupe de contacts est modifié. |
| Dernière synchronisation | Remplit automatiquement la date de la dernière synchronisation du groupe avec Everbridge. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour synchroniser le groupe avec les groupes d'Everbridge, cliquez sur **Synchroniser les groupes avec Everbridge**.

Traduction automatique

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

Actualisez la page pour obtenir l'état de synchronisation du groupe.

Si un groupe ne s'est pas synchronisé avec Everbridge, un message d'erreur s'affiche.

6. Pour afficher les noms des membres du groupe qui ne se sont pas synchronisés avec Everbridge, cliquez sur la liste connexe **Exceptions de l'utilisateur du groupe** .

**Example:**
Il y a cinq membres dans un groupe, dont quatre membres sont déjà synchronisés avec Everbridge et existent en tant que contacts. Lorsque vous synchronisez le groupe, un groupe est créé dans Everbridge avec les quatre membres du groupe synchronisés. Toutefois, le membre unique non synchronisé est enregistré comme une exception affichant un message expliquant pourquoi la synchronisation a échoué.

Vous pouvez d'abord synchroniser ce contact particulier, puis le groupe avec Everbridge.

### Créer une notification d'urgence et surveiller son workflow dans l'espace de travail

Utilisez l'onglet **Notification d'urgence** dans l'espace de travail de l'événement pour créer une notification pour un événement de crise ou un événement d'exercice où la méthode d'exercice est fonctionnelle.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Envoyez une notification d'événement depuis l'espace de travail qui déclenche un workflow complet d'activités de l'état **Brouillon** à **Terminé** dans Everbridge, où toutes les activités peuvent être surveillées depuis l'espace de travail.

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence depuis l'espace de travail, l'action crée un incident et une notification pour que l'incident dans Everbridge soit envoyé aux contacts et aux groupes appropriés.

#### Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **État En attente** dans la liste Événements de crise.

> **Remarque :**
> Si la **méthode d'exercice** est **fonctionnelle**, vous pouvez créer une notification d'urgence pour un événement d'exercice.

4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Cliquez sur la liste connexe **Notifications d'urgence** .
6. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le nouveau formulaire de notification s'ouvre dans un onglet distinct.
7. Renseignez les champs du formulaire.

#### Créer un formulaire de notification

| Champ | Description |
|---|---|
| Description brève | Titre de la notification d'urgence |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle | Modèle préconfiguré qui a l'objet de l'e-mail et les canaux de livraison pour les contacts. |
| État de notification | État de la notification dans l'espace ServiceNow de travail. |
| États de la communication | État de la notification dans Everbridge. |
| Description | Description de la notification. |
| Contacts et groupes | |
| Contacts | Personnes à qui la notification est envoyée.<br><br>Les contacts qui ont été synchronisés avec Everbridge avec succès sont répertoriés. |
| Groupes de contacts de notification | Groupes de contacts auxquels la notification est envoyée.<br><br>Les groupes de contacts correctement synchronisés sont répertoriés. |
| Paramètres | |
| Confirmations requises | Option si un accusé de réception est requis de la part du contact pour la notification reçue. |
| Canaux de livraison | Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification. |
| Détails du message | |
| Objet | Titre de la notification. |
| Corps du message | Message d'introduction de la notification.<br><br>Si un modèle est sélectionné, les détails du message sont renseignés automatiquement à partir du modèle. |
| Note de bas de page | Message de fin de la notification. |
| SMS | Message envoyé par SMS. |

La notification que vous créez est à l'étape **Brouillon** .

8. Pour enregistrer la notification et l'envoyer ultérieurement, cliquez sur **Enregistrer**.
9. Pour supprimer la notification qui est à l'étape **Brouillon** , cliquez sur **Supprimer**.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

    L'action d'envoi crée une notification dans Everbridge.

    Lorsque vous créez et envoyez une notification pour un événement de crise dans l'espace de travail, un incident correspondant est créé ainsi qu'une notification dans Everbridge.

11. Pour savoir s'il existe des erreurs lors de l'envoi de la notification, actualisez la page.
    En cas d'erreur lors de l'envoi, **l'état de notification** passe à **Erreur**.

Traduction automatique

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

12. Pour obtenir l'état d'Everbridge pour la notification envoyée aux contacts dans le champ État de la **communication** , cliquez sur le bouton **Obtenir l'état** de la réponse.
La section **Résumé** affiche la liste des contacts et des groupes auxquels la notification a été envoyée, ainsi que leurs réponses. Il affiche également le nombre de contacts qui n'ont pas pu être joints, le nombre de contacts qui ont confirmé la notification et le nombre de confirmations en attente. Ces informations sont récupérées à partir d'Everbridge et affichées sur votre espace de travail.

**Résumé de la notification envoyée aux contacts**

**Envoyé à**

Nombre de contacts auxquels la notification a été envoyée.

**Inaccessible**

Nombre de contacts à qui la notification n'a pas été envoyée.

**Authentifié**

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification.

**Confirmation en attente**

Nombre de contacts n'ayant pas confirmé la réception de la notification.

**Confirmation en retard**

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification après l'expiration de la durée de la notification.

S'il existe de nombreux contacts auxquels la notification n'a pas pu être remise, créez une autre notification pour le même événement de crise. Cette fois, vous pouvez envoyer à une équipe de gestionnaires, car la notification précédente n'a pas atteint beaucoup de contacts.

Avant de soumettre un événement pour approbation, toutes les notifications en cours doivent être fermées.

Traduction automatique

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

**a.** Pour supprimer une notification qui est à l'état **Brouillon** ou **Erreur** , cliquez sur le lien vers l'enregistrement de notification d'urgence dans la colonne **Numéro** .

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas supprimer une notification qui est dans **l'état Tentative d'envoi**, **En cours** ou **Terminé** .

**b.** Cliquez sur **Supprimer** dans l'icône Actions supplémentaires (Action

> **Remarque :**
> Maintenant que l'événement est fermé et que l'incident correspondant dans Everbridge est également fermé, vous ne pouvez plus créer de notifications pour cet événement.

### État du workflow de la notification d'urgence

Le tableau répertorie les différents états auxquels la notification d'urgence est soumise du côté d'Everbridge. Vous pouvez suivre la livraison de la notification et surveiller son état dans l'espace de travail jusqu'à ce qu'elle soit correctement remise aux contacts du côté d'Everbridge.

## Flux d'état de la notification d'urgence

Une notification d'urgence que vous créez pour un événement de crise, lorsqu'elle est envoyée à Everbridge, crée un incident correspondant ainsi qu'une notification. La brève description de l'événement dans l'espace de travail est créée sous la forme d'un incident avec une notification dans Everbridge.

**État de notification**

La notification d'urgence créée et envoyée à partir de l'espace de ServiceNow Gestion de la continuité d'activité travail est suivie dans le champ **État** de notification.

**États de la communication**

La notification d'urgence reçue dans Everbridge et les différentes étapes auxquelles elle passe jusqu'à ce qu'elle soit délivrée sont suivies dans le champ État de la **communication** .

### État du workflow de notification d'urgence

| État de notification | États de la communication |
|---|---|
| **Brouillon** : le brouillon est stocké dans l'espace de travail. | |
| **Tentative d'envoi** : la notification est envoyée depuis l'espace de travail. | |
| **Erreur** : erreur lors de la création de la notification dans Everbridge. | |
| **En cours** : la notification est créée avec succès dans Everbridge. | **Actif** : une notification est créée et est active.<br><br>Un incident et une notification pour l'incident sont créés. La notification reste active pendant la durée définie dans Everbridge. |
| | **Envoyé** : une fois la durée définie écoulée, l'état passe à Envoyé. |

Traduction automatique

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

**État du workflow de notification d'urgence (suite)**

| État de notification | États de la communication |
|---|---|
| **Terminé** : la notification est envoyée. | |
| | **Arrêté** : l'envoi de la notification est arrêté. |

## Référence Gestion de la continuité d'activité

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés qui sont installés avec l'application Gestion de la continuité d'activité .

### Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Gestion de la continuité d'activité.

### Rôles installés

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles | Disponible avec le périmètre |
|---|---|---|---|
| Administrateur BCM<br><br>[sn_bcm.admin] | Créez, lisez, écrivez et supprimez l'accès à toutes les tables, y compris les données de base. | • sn_bcm.program_manager<br>• sn_bcm.core_manager<br>• sn_bia.bia_admin<br>• sn_bcp.plan_admin | Business Continuity Management – Core |

Traduction automatique

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

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles | Disponible avec le périmètre |
|---|---|---|---|
| | | • sn_grc_appr.admin<br>**Remarque :**<br>L'administrateur BCM contient le rôle d'administrateur Approver Configurator , mais pas le Approver Configurator rôle de développeur.<br>Pour des raisons de sécurité, l'administrateur Approver Configurator a un accès en lecture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Si vous disposez du rôle de Approver Configurator développeur dans l'application GRC : Configurateur approuvé , vous disposez de l'accès en écriture et création au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation.<br>Pour en savoir plus sur les rôles dans l'application GRC : Configurateur approuvé , reportez-vous à Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé. | |
| BCM Gestionnaire de programme<br>[sn_bcm.program_manager] | Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à toutes les tables de l'application BCM . | • sn_bcp.plan_manager<br>• sn_bia.bia_manager<br>• sn_recovery.event_manager<br>• sn_bcm.core_viewer<br>• workspace_user<br>• service_viewer | Business Continuity Management – Core |

Traduction automatique

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

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles | Disponible avec le périmètre |
|---|---|---|---|
| BCM Planificateur<br><br>[sn_bcm.planner] | Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à tous les BCP, BIA, exercices et événements de crise créés ou détenus par le planificateur.<br><br>**Remarque :** Si vous disposez du rôle de planificateur BCM et que vous n'êtes pas le propriétaire de l'exercice, vous ne pouvez pas supprimer les actifs d'un exercice ou supprimer un plan de l'exercice, mais vous pouvez ajouter les actifs ou un plan. En outre, si vous n'êtes pas le propriétaire du plan, vous ne pouvez ajouter les plans approuvés que dans un exercice ou un événement de crise. | • sn_bia.bia_planner<br>• sn_bia.bia_viewer<br>• sn_bcp.plan_contributeur<br>• sn_recovery.event_user<br>• sn_bcm.core_viewer<br>• workspace_user<br>• service_viewer | Business Continuity Management – Core |
| BCM Contributeur [sn_bcm.contributor] | • Accès en lecture à toutes les tables de BIA, d'exercices et d'événements de crise.<br>• Lisez l'accès aux tables BCP si le | • sn_bia.bia_contributor<br>• service_viewer<br>• sn_bcm.core_viewer | Business Continuity Management – Core |

Traduction automatique

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

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles | Disponible avec le périmètre |
|---|---|---|---|
| | contributeur est inclus dans la liste des contributeurs.<br>• Créez et supprimez les dépendances existantes lorsque le groupe est dans l'état En attente.<br>• Écrivez l'accès aux champs d'état RTO, RPO et de catégorie de dépendance, à la durée perturbatrice des champs modifiables RTO et RPO et aux champs modifiables d'évaluation des dépendances.<br>• Mettre à jour le RTO, le RPO et l'état de l'évaluation des dépendances. | | |
| BCM Viewer<br>[sn_bcm.viewer] | Affichez toutes les données des BCM applications. | • sn_recovery.event_viewer<br>• workspace_user<br>• sn_bia.bia_viewer<br>• sn_bcp.plan_viewer<br>• service_viewer<br>• sn_bcm.core_viewer | Business Continuity Management – Core |
| BCM Membre de l'équipe de récupération [sn_bcm.recovery_team_member] | Consultez la liste des tâches de reprise pour les événements de crise | • sn_recovery.event_viewer<br>• sn_bcp.plan_viewer | Business Continuity Management – Core |

Traduction automatique

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

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles | Disponible avec le périmètre |
|---|---|---|---|
| | et les exercices affectés par le gestionnaire de BCM programme. | • sn_bcm.core_viewer<br>• sn_recovery.event_member | |
| Administrateur de configuration de l'approbation [sn_grc_appr.admin] | Créez, lisez, écrivez et supprimez l'accès à toutes les tables de configuration du configurateur d'approbateur. | **Remarque :** Pour approuver un enregistrement de configuration d'approbation dans l'application BCM , vous devez disposer d'un BCM rôle. Si vous ajoutez un utilisateur ayant un autre rôle BCM au processus d'approbation d'un enregistrement de configuration d'approbation, l'enregistrement peut devenir inaccessible en raison de son état inaccessible. | Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs |
| Approbateur [sn_grc_appr.approver] | Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à la table d'approbation. | | Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs |

## BCM Rôle d'opérateur Lite

Pour en savoir plus sur le rôle d'opérateur Lite, reportez-vous BCM à la section Gestion de la continuité d'activité Opérateurs Lite.

## Tables installées

| Table | Description | Installé avec le périmètre |
|---|---|---|
| BCM Choix [sn_bcm_choice] | Pour que l'administrateur configure les options de choix dans BCM les BCM applications. | Business Continuity Management – Core |
| Section de documentation [sn_bcm_document] | Stocke les sections d'un document pour un plan. | Business Continuity Management – Core |
| Définition de l'élément [sn_bcm_element_definition] | Stocke toutes les données des définitions d'activité. | Business Continuity Management – Core |

Traduction automatique

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

| Table | Description | Installé avec le périmètre |
|---|---|---|
| Variable d'élément [sn_bcm_element_variable] | Stocke les colonnes personnalisées configurées pour une définition d'élément. | Business Continuity Management – Core |
| Configuration de la grille [sn_bcm_grid_configuration] | Stocke la configuration d'une grille particulière. Par exemple, la grille d'évaluation des dépendances. La configuration de grille peut avoir plusieurs configurations de colonnes de grille. | Business Continuity Management – Core |
| Configuration des colonnes de grille [sn_bcm_grid_column_configuration] | Stocke les données des colonnes qui doivent être affichées pour une configuration de grille. | Business Continuity Management – Core |
| Question relative à l'analyse de l'impact [sn_bcm_impact_analysis_question] | Stocke les questions d'analyse d'impact pour une catégorie d'impact. | Business Continuity Management – Core |
| Catégorie de l'impact [sn_bcm_impact_category] | Stocke les délais applicables et la valeur RTO maximale d'une BIA. | Business Continuity Management – Core |
| Note de l'impact [sn_bcm_impact_rating] | Stocke les évaluations d'impact d'une catégorie d'impact. | Business Continuity Management – Core |
| Scénario de perte [sn_bcm_loss_scenario] | Stocke les éléments impactés dans un scénario de perte. | Business Continuity Management – Core |
| Niveau de reprise [sn_bcm_recovery_tier] | Stocke les délais de reprise applicables pour un niveau de niveau de reprise. | Business Continuity Management – Core |
| Délai de reprise [sn_bcm_timeframe] | Stocke la durée à laquelle un délai de reprise commence. | Business Continuity Management – Core |
| Tâches de reprise [sn_bcp_recovery_task] | Stocke les tâches d'activité de tous les plans de continuité d'activité et de reprise d'activité. | Business Continuity Management – Planification |
| Plan connexe [sn_bcp_plan_plan] | Stocke les plans connexes du plan principal dans BCP. | Business Continuity Management – Planification |

Traduction automatique

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

| Table | Description | Installé avec le périmètre |
|---|---|---|
| Documentation du plan<br>[sn_bcp_document] | Stocke le contenu d'une section de documentation qui fait partie d'un modèle de plan. | Business Continuity Management – Planification |
| Plan<br>[sn_bcp_plan] | Stocke l'état des plans de continuité d'activité et de reprise. | Business Continuity Management – Planification |
| Actifs de plan<br>[sn_bcp_plan_asset] | Stocke les RPO, RTO, RTA et l'écart de RTO des actifs du plan de tous les plans. | Business Continuity Management – Planification |
| Dépendance de l'actif connexe<br>[sn_bcp_plan_asset_dependency] | Stocke les actifs en tant qu'éléments de configuration qui dépendent d'un scénario de perte de plan. | Business Continuity Management – Planification |
| Scénario de perte du plan<br>[sn_bcp_plan_loss_scenario] | Stocke la relation entre un plan et un scénario de perte. | Business Continuity Management – Planification |
| Tâche du plan<br>[sn_bcp_plan_task] | Stocke les éléments de configuration identifiés pour une tâche de plan. | Business Continuity Management – Planification |
| Stratégie de reprise<br>[sn_bcp_recovery_strategy] | Stocke la stratégie de récupération associée à un actif identifié dans un scénario de perte du plan. | Business Continuity Management – Planification |
| Équipe de reprise<br>[sn_bcp_recovery_team] | Stocke les utilisateurs et les groupes affectés à l'équipe de récupération d'un plan. | Business Continuity Management – Planification |
| Modèle de plan<br>[sn_bcp_template] | Stocke les sections de document, les définitions d'éléments et les scénarios de perte identifiés pour chaque modèle de plan. | Business Continuity Management – Planification |
| Source du rapport de dépendance [sn_bia_dependency_report_source] | Stocke les colonnes qui sont suivies dans un rapport. Utilisé lors de la création d'un rapport ad hoc sur la table des dépendances. | Business Continuity Management – Analyse de l'impact |
| Analyse de l'impact<br>[sn_bia_analysis] | Stocke toutes les données relatives à BIA et le modèle est utilisé. | Business Continuity Management – Analyse de l'impact |
| Résultat de catégorie d'impact | Stocke les résultats de catégorie d'impact de toutes les BIA. | Business Continuity |

Traduction automatique

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

| Table | Description | Installé avec le périmètre |
|---|---|---|
| [sn_bia_category_result] | | Management – Analyse de l'impact |
| Dépendance<br>[sn_bia_dependency] | Stocke les groupes de dépendances et les détails de leurs éléments. | Business Continuity Management – Analyse de l'impact |
| Groupe de dépendances de l'impact<br>[sn_bia_dependency_group] | Stocke les définitions d'éléments ou les groupes de dépendances associés à un BIA. | Business Continuity Management – Analyse de l'impact |
| Résultat<br>[sn_bia_result] | Stocke le résultat de la catégorie, la durée de l'interruption et les données d'évaluation de l'impact. | Business Continuity Management – Analyse de l'impact |
| Modèle BIA<br>[sn_bia_template] | Stocke les catégories d'impact et les groupes de dépendances dont dépend un processus business. | Business Continuity Management – Analyse de l'impact |
| Mappage de délai des scores [sn_bia_score_timeframe_mapping] | Stocke les résultats de mappage du score de seuil et le délai. | Business Continuity Management – Analyse de l'impact |
| Plan activé<br>[sn_recovery_activated_plan] | Stocke la liste des plans de récupération activés lors d'un exercice ou d'un événement réel. | Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération |
| Événement<br>[sn_recovery_event] | Stocke l'état et les détails du propriétaire des événements. | Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération |
| Actifs de l'événement [sn_recovery_event_asset] | Stocke le nom et l'état de l'actif, qu'il soit récupéré ou non dans un événement réel ou d'exercice. | Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération |
| Tâche d'événements<br>[sn_recovery_event_task] | Stocke les détails de l'état et les délégataires des tâches d'événement. | Business Continuity Management |

Traduction automatique

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

| Table | Description | Installé avec le périmètre |
|---|---|---|
| | | – Gestion de l'exercice de récupération |
| Actif impacté sur le plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan] | Mappe les actifs impactés avec les plans activés. | Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération |
| Approbation [sn_recovery_approval] | Stockez les détails de l'approbation de l'événement. | Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération |
| Configuration de l'approbation [sn_grc_appr_approval_configuration] | Stocke les informations de configuration de l'approbation qui s'appliquent à n'importe quel document business comme BIA, BCP, les événements ou toute table. | Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs |
| Niveau d'approbation [sn_grc_appr_approval_level] | Stocke les informations de niveau d'approbation pour une configuration d'approbation d'un document business. | Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs |
| Règle d'approbation [sn_grc_appr_approval_rule] | Stocke les informations de la règle d'approbation appliquée au document commercial. | Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs |
| Approbation [sn_grc_appr_approval] | Stocke les informations des approbateurs pour chaque niveau d'approbation. | Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs |
| Approbation [sn_bia_approval] | Stocke les informations des approbateurs BIA pour chaque niveau d'approbation. | Business Continuity Management – Analyse de l'impact |
| Approbation [sn_bcp_approval] | Stocke les informations des approbateurs BCP pour chaque niveau d'approbation. | Business Continuity Management – Planification |

## Propriétés installées

Pour en savoir plus sur les propriétés installées avec l'application, reportez-vous à la Gestion de la continuité d'activité section Propriétés installées avec Gestion de la continuité d'activité.

Traduction automatique

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

### Includes de script dans Gestion de la continuité d'activité

Lorsque vous téléchargez l'application Gestion de la continuité d'activité , plusieurs includes de script sont ajoutés à votre instance.

## Includes de script mis à jour pour la Xanadu mise en production

### Includes de script mis à jour pour la Xanadu mise en production

| Includes de script | Description |
|---|---|
| ActivePlanCandidateFilter | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans le filtre de plan actif BCP. |
| BCPConstants | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les constantes BCP. |
| BCPDataVisualizationUtilsBase | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la visualisation des données BCP. |
| BCPDependencySnapshotUpdateStrategyBase | Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les plans. |
| BCPDocumentationRecordAPIBase | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base d'API de l'enregistrement de documentation BCP. |
| BCPDocumentationRecordAPI | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les API d'enregistrement de documentation BCP. |
| BCPRecordUI | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les pages de l'interface utilisateur de l'enregistrement BCP. |
| BCPRecordUIBase | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base de l'interface utilisateur de l'enregistrement BCP. |
| BCPRecordAPI | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'API d'enregistrement BCP. |
| BCPTemplateUtilsBase | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base d'utilitaires du modèle BCP. |
| BIADependencySnapshotUpdateStrategyBase | Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les BIA. |
| DependencySnapshotUpdateStrategyBase | Contient l'API pour l'action Mettre à jour les dépendances et la tâche planifiée. |
| EventDependencyUpdateStrategyBase | Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les événements. |
| PlanRestAPIResourceUtil | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire de ressources de l'API REST du plan BCP. |
| PlanRestAPIResourceUtil | Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans l'utilitaire de ressources de l'API REST du plan BCP. |
| PopulateBIAForPlanAsset | Contient les fonctions utilitaires utilisées pour remplir la BIA pour le plan et l'actif. |
| PlanCopyUtilBase | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base d'utilitaires de copie du plan BCP. |

Traduction automatique

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

**Includes de script mis à jour pour la Xanadu mise en production (suite)**

| Includes de script | Description |
|---|---|
| PlanUtil | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire du plan BCP. |
| PlanCommonUtils | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire commun du plan. |
| RecoveryTasksUtil | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire de tâches de récupération BCP. |

## Cadre de travail des relations entre données

L'application Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent pour extraire les dépendances dans les BIA, les plans et les événements à partir de différentes sources telles que CMDB, BIA et BCP. À partir de la Xanadu mise en production, l'application Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) est installée avec l'application BCM par défaut.

## Cadre de travail pour l'extraction des dépendances

Le Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) stocke les configurations permettant d'établir des liens entre un type d'objet principal et d'autres types d'objet. Il permet aux utilisateurs de configurer la source (nœud principal) pour les mises à jour de dépendances, de configurer sa relation avec les nœuds enfants et d'extraire les dépendances pour l'objet sélectionné.

Une tâche planifiée analyse les données de configuration de l'objet à intervalles réguliers et vérifie si des dépendances ont été mises à jour. Si des changements sont observés dans les dépendances, la tâche planifiée extrait les dépendances de l'objet sélectionné à partir de l'une des sources configurées telles que BIA, BCP ou CMDB.

## Avantages de l' Cadre de travail des relations entre données

Le Cadre de travail des relations entre données fournit les avantages suivants aux utilisateurs de l'application BCM :

- Fournit une API unique pour extraire les dépendances de différentes sources.
- Prend en charge la configuration du nœud principal (source) et maintient ses relations avec ses nœuds enfants tels que les actifs, les risques, etc.
- Permet aux utilisateurs de contrôler les performances en sélectionnant différentes sources.

## Rôles associés à Cadre de travail des relations entre données

Les rôles suivants sont associés à l'application Cadre de travail des relations entre données .

**Rôles associés à Cadre de travail des relations entre données**

| Rôles | Description |
|---|---|
| Cadre de travail des relations entre données Administrateur [sn_grc_rel_config.admin] | Configure la relation des types d'objets, comme la relation du nœud principal avec les nœuds enfants. |

Traduction automatique

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

**Rôles associés à Cadre de travail des relations entre données (suite)**

| Rôles | Description |
|---|---|
| Cadre de travail des relations entre données lecteur [sn_grc_rel_config.reader] | Affiche les données des types d'objet définis dans le Cadre de travail des relations entre données.<br><br>**Remarque :** Tous les BCM utilisateurs de l'application ont le rôle de Cadre de travail des relations entre données lecteur. |

## Tables pour le cadre de travail

Pour prendre en charge le Cadre de travail des relations entre données, les nouvelles tables suivantes ont été ajoutées et les tables existantes ont été révisées.

**Tables utilisées pour le Cadre de travail des relations entre données**

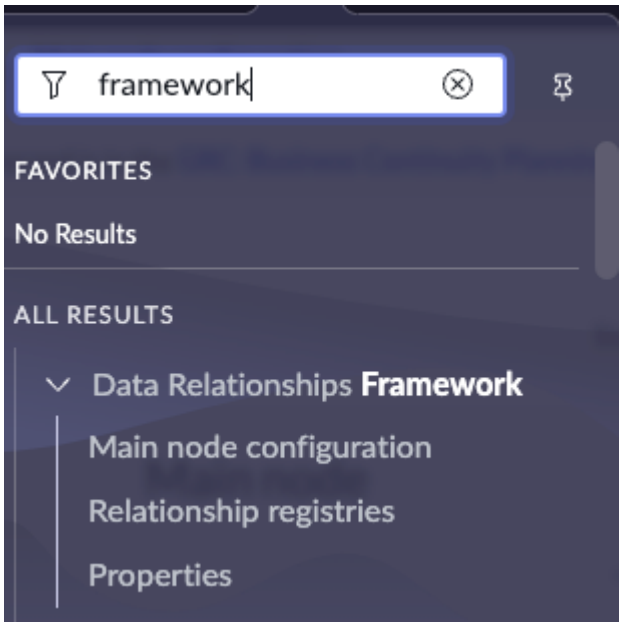
| Tables nouvelles et existantes | Table | Description |
|---|---|---|
| Nouvelle table | Configuration de nœud principale [sn_grc_rel_config_main_node_config] | Table pour stocker la configuration du nœud principal à partir duquel les dépendances sont extraites. |
| Nouvelle table | Configuration de la relation de nœud [sn_grc_rel_config_node_rel_config] | Table pour stocker la configuration qui détermine les dépendances du nœud principal et des nœuds enfants. Il conserve également une référence à la configuration du nœud principal. |
| Table existante | Registres des relations [sn_data_registry_relationship] | Table permettant de déterminer la relation d'un objet avec d'autres objets. |

## Modules de configuration des relations

Les BCM utilisateurs de l'application peuvent accéder à **l'infrastructure des relations de données** dans le navigateur d'application et accéder à ses modules pour configurer les relations.

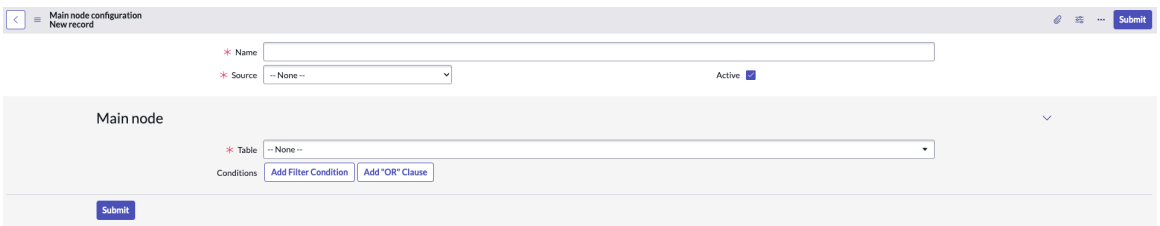
Traduction automatique

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

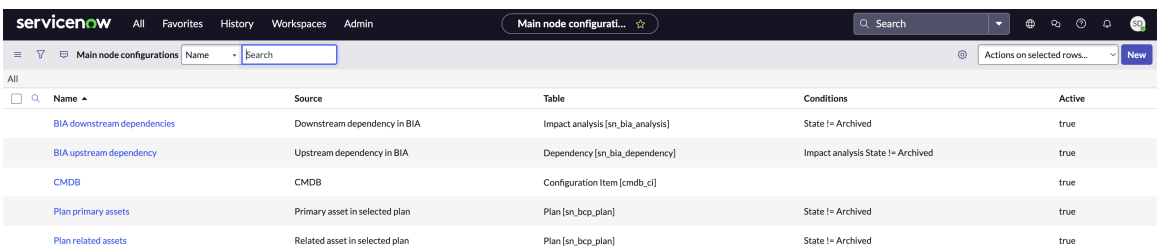



L'application Cadre de travail des relations entre données se compose des modules suivants :

1. Configuration du nœud principal : configurez les détails du nœud principal tels que son nom, sa source, son nom de table, les conditions de fichier, etc., comme indiqué dans les exemples suivants.




Les configurations de nœuds principaux suivantes sont fournies en tant que sources avec le système de base, comme illustré dans l'exemple suivant :



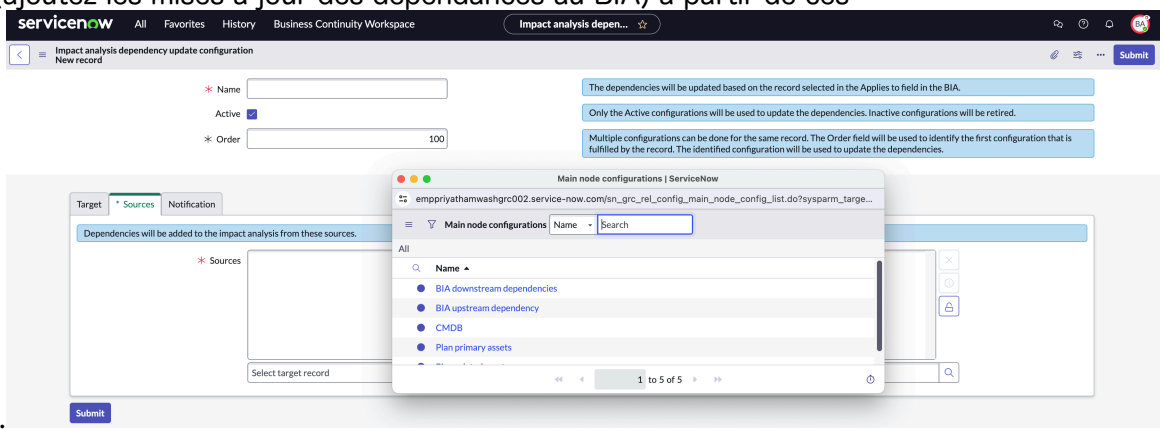

- Dépendance BIA en amont
- Dépendances en aval BIA
- CMDB
- Actifs principaux du plan
- Actifs connexes du plan

Les BCM administrateurs utilisent la configuration de nœud principal pour effectuer les tâches suivantes :

Traduction automatique

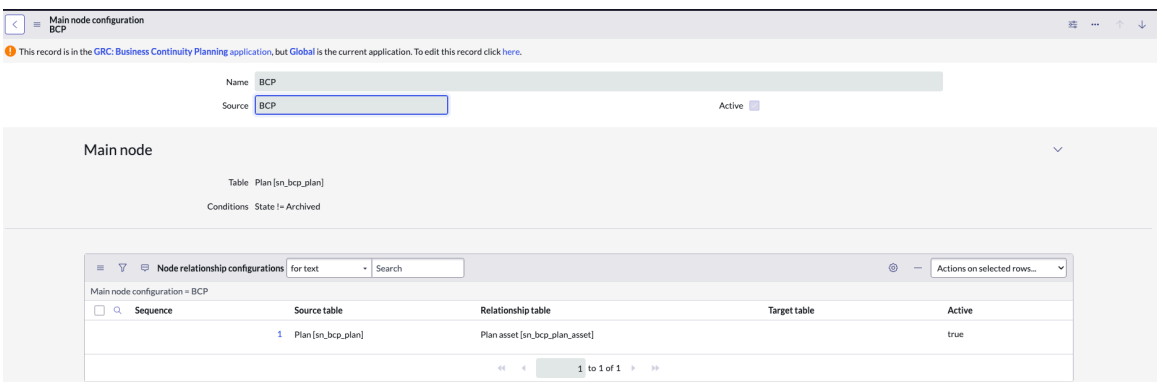
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

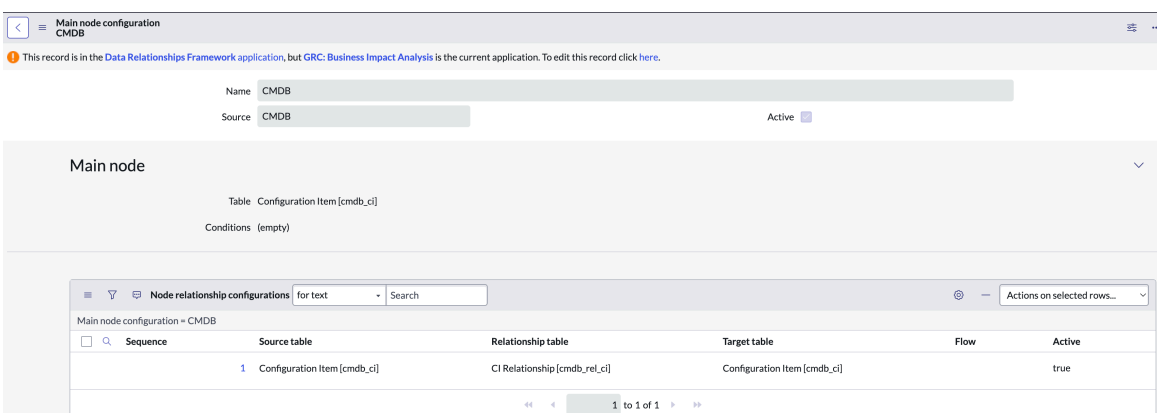
- Configurez le module de configuration des mises à jour des dépendances de l'analyse d'impact et extrayez les mises à jour des dépendances dans un BIA (ajoutez les mises à jour des dépendances au BIA) à partir de ces sources.




- Configurez le module de configuration des mises à jour des dépendances de planification et extrayez les mises à jour des dépendances de planification dans un plan (ajoutez les actifs connexes mis à jour au plan) à partir de ces sources.
- Configurez le module de configuration de la source de dépendance d'événement et configurez les sources pour les mises à jour des dépendances d'événements (ajouter les actifs impactés mis à jour à un événement de récupération).

Les enregistrements de configuration des nœuds principaux pour les plans et CMDB sont illustrés dans les exemples suivants.



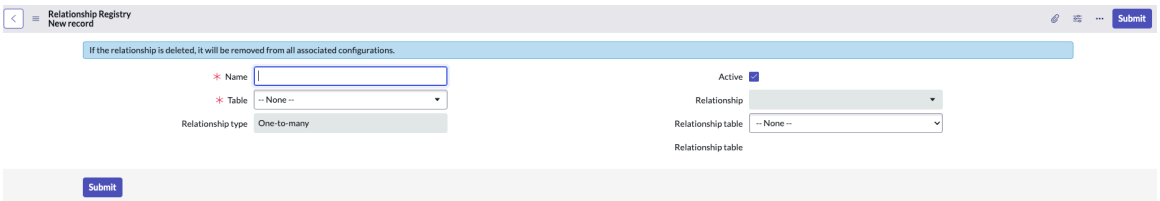




Pour plus d'informations sur la création d'un enregistrement de configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de configuration de nœud principal.

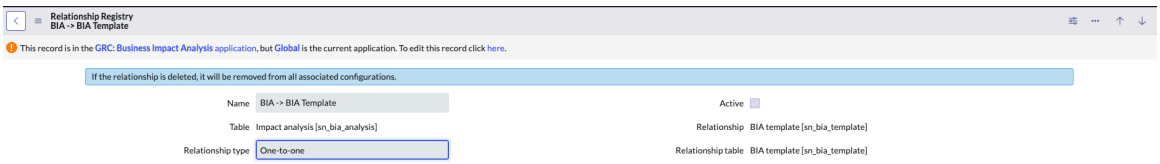
Traduction automatique

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

2. Registres des relations : configurez les registres des relations pour le nœud principal. Les registres de relations font partie de la configuration à 360 degrés dans GRC laquelle un utilisateur peut définir comment un objet a un objet connexe. Les détails de configuration d'un enregistrement de registre de relations, tels que son nom, sa table, son type de relation, sa table de relations, etc., sont affichés dans le formulaire.

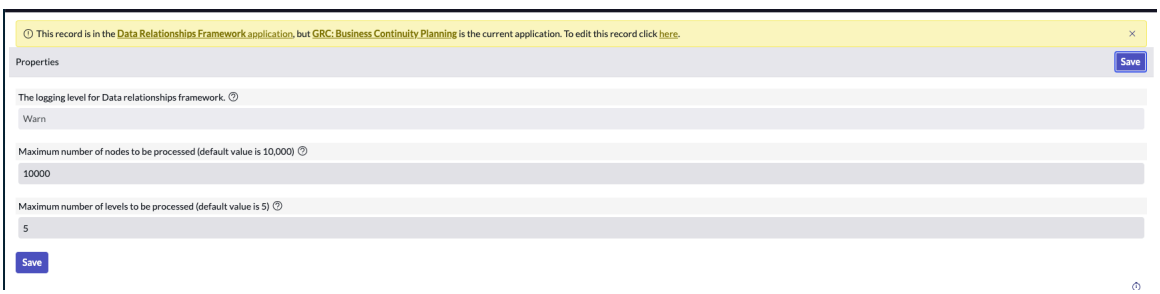



L'exemple suivant présente un exemple d'enregistrement de registre de relation pour un BIA et un modèle BIA.




Pour plus d'informations sur la création d'un enregistrement de registre des relations, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de registre des relations.

3. Propriétés : configurez les propriétés de comme Cadre de travail des relations entre données indiqué dans l'exemple suivant.




Pour en savoir plus sur la configuration des propriétés, reportez-vous à la section Configurez les propriétés de l' Cadre de travail des relations entre données.

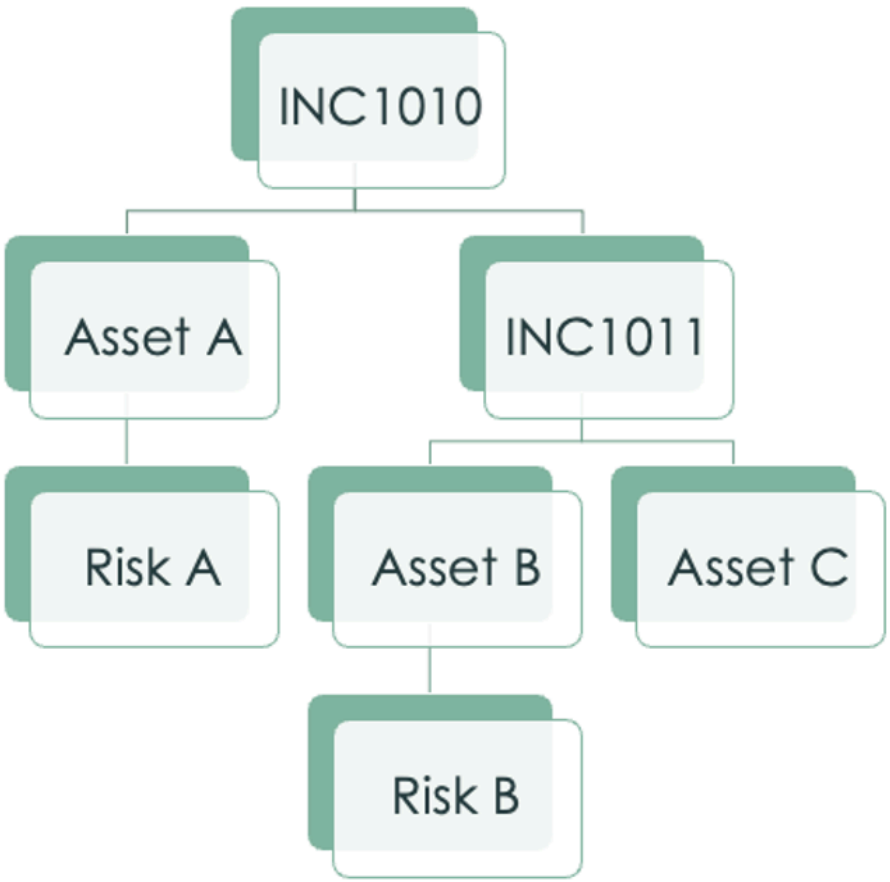
## Cas d'utilisation pour Cadre de travail des relations entre données

Le Cadre de travail des relations entre données est utilisé pour configurer les relations de nœuds et d'actifs, comme le mappage d'un nœud principal à son nœud enfant ou le mappage d'un actif à un risque.

Prenez en compte le cas d'utilisation suivant qui montre la configuration de nœud principale et ses relations.

Traduction automatique

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




Dans cet exemple, INC1010 est le nœud principal où la source est un incident. INC1010 comporte deux nœuds enfants :

1. Actif A : l'élément de configuration affecté pour l'actif A est le risque A.
2. INC1011 : Les éléments de configuration (CI) affectés pour INC1011 sont l'actif B et l'actif C. Pour l'actif B, l'élément de configuration affecté est le risque B.

Avec le sous-jacent Cadre de travail des relations entre données, les relations suivantes sont configurées :

- Nœuds principaux :
  - INC1010 > actif A
  - INC1010 > INC1011
- Relations de nœud :
  - Actif A -> Risque A
  - INC1011 > actif B
  - INC1011 > actif C
  - Actif B > risque B
- Nœuds d'entrée :

Traduction automatique

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

- Source = Incident
- Enregistrement = INC1010
- Niveaux max = 5
- Nœuds max. = 1 000

- Nœuds de sortie :
  - INC1010
  - Actif A
  - INC1011
  - Risque A
  - Actif B
  - Actif C
  - Risque B
- Bords:
  - INC1010 > actif A
  - INC1010 > INC1011
  - Actif A -> Risque A
  - INC1011 > actif B
  - INC1011 > actif C
  - Actif B > risque B

## Limites de l'utilisation de l' Cadre de travail des relations entre données

Le a Cadre de travail des relations entre données les limitations suivantes :

- Les données récupérées pour un objet ne peuvent pas être réutilisées à d'autres fins.
- Les sources fournies dans le cadre de travail doivent être utilisées pour extraire les mises à jour de dépendance dans un objet. Il n'est pas possible de configurer vos propres sources pour l'extraction des données.

### Créer un enregistrement de configuration de nœud principal

Créez un enregistrement de configuration de nœud principal pour configurer la source d'extraction des dépendances. Vous pouvez configurer les détails du nœud principal tels que son nom, sa source, son nom de table, les conditions de fichier, etc.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configuration de nœud principale**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement de configuration de nœud principal s'affiche dans la liste Configurations de nœud principal.

### Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration de nœud principal pour créer un enregistrement de configuration de nœud principal dans le Cadre de travail des relations entre données.

## Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

#### Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'enregistrement de configuration de nœud principal. Par exemple, BCP. |
| Source | Source de l'enregistrement de configuration de nœud principal. Options disponibles :<br>• **Dépendance BIA en amont**<br>• **Dépendances en aval BIA**<br>• **CMDB**<br>• **Actifs principaux du plan**<br>• **Actifs connexes du plan** |
| Actif | Option pour indiquer que l'enregistrement est actif. |
| Table | Table utilisée pour configurer la relation. Par exemple, Plan [sn_bcp_plan]. |
| Condition | Condition de filtre utilisée pour configurer la relation pour l'enregistrement de configuration. Par exemple, vous pouvez définir la condition sur *`"Status in source" "is" "Valid"`*. |

### Créer un enregistrement de registre des relations

Créez un enregistrement de registre des relations pour établir une relation entre l'enregistrement et l'objet défini dans la table. Vous pouvez configurer les détails du nœud principal tels que son nom, sa source, son nom de table, les conditions de fichier, etc.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Registres des relations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire du nouvel enregistrement du registre des relations.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement du registre des relations est affiché dans la liste des registres des relations.

### Formulaire du nouvel enregistrement du registre des relations

Utilisez le formulaire d'enregistrement du registre des relations pour créer un enregistrement du registre des relations.

## Formulaire du nouvel enregistrement du registre des relations

### Formulaire du nouvel enregistrement du registre des relations

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'enregistrement du registre des relations. Par exemple, Analyse BIA –> Problème. |
| Table | Table utilisée pour configurer l'enregistrement du registre des relations. Par exemple, Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]. |
| Type de relation | Type de relation pour l'enregistrement du registre des relations. Options disponibles :<br>• **Un à un** : un enregistrement a une relation avec un enregistrement d'une autre table.<br>• **Un à plusieurs** : un enregistrement a une relation avec un ou plusieurs enregistrements d'une autre table.<br>• **Nombreux à plusieurs** : un ou plusieurs enregistrements ont une relation avec un ou plusieurs enregistrements d'une autre table.<br>• **Relation scriptée** : utilisez des scripts pour définir la relation entre les tables. |
| Actif | Option permettant d'indiquer que l'enregistrement du registre des relations est actif. |
| Relation | Table utilisée pour établir la relation avec l'objet défini dans le champ **Table** . Par exemple, Problème [sn_grc_issue]. |
| Table de relations | Champ en lecture seule. La table sélectionnée dans le champ **Relation** s'affiche par défaut en tant que table de relations. Par exemple, Problème [sn_grc_issue]. |

### Configurez les propriétés de l' Cadre de travail des relations entre données

Configurez les propriétés de l'application Cadre de travail des relations entre données .

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Propriétés**.
2. Mettez à jour les propriétés dans le formulaire.
   Pour en savoir plus sur les propriétés du formulaire, reportez-vous à la section Cadre de travail des relations entre données Formulaire de propriétés.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

#### Cadre de travail des relations entre données Formulaire de propriétés

Utilisez le formulaire Propriétés Cadre de travail des relations entre données pour configurer les propriétés de relation pour Cadre de travail des relations entre données les API.

## Cadre de travail des relations entre données Formulaire de propriétés

### Cadre de travail des relations entre données Formulaire de propriétés

| Champ | Description |
|---|---|
| Niveau de journalisation pour Cadre de travail des relations entre données | Niveau de journalisation pour le Cadre de travail des relations entre donnéesfichier . Options disponibles :<br>• **Déboguer**<br>• **Info**<br>• **Avertir**<br>• **« Erreur »**<br>La valeur par défaut est Avertissement. |
| Nombre maximal de nœuds à traiter | Nombre maximal de nœuds à traiter lorsque l'API Cadre de travail des relations entre données est appelée.<br>La valeur par défaut est 10 000. Par exemple, lorsque l'API est appelée, elle affiche les résultats pour un maximum de 10 000 nœuds. |
| Nombre maximal de niveaux à traiter | Nombre maximal de niveaux à traiter lorsque l'API Cadre de travail des relations entre données est appelée.<br>La valeur par défaut est 5. Par exemple, lorsque l'API est appelée, elle traite au maximum 5 niveaux de relations et ne va pas plus loin que 5 niveaux. |

## Séparation de domaine et Gestion de la continuité d'activité

Gestion de la continuité d'activité prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

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

## Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Gestion de la continuité d'activité prend en charge la séparation de domaine. Les tables sont agrégées par bandes avec l'ID de domaine et le chemin de domaine. Séparation de domaine signifie Gestion de la continuité d'activité que seul un utilisateur dans le domaine de l'application ou le domaine parent peut accéder aux données. Toutes les fonctionnalités de Gestion de la continuité d'activité fonctionne dans un environnement séparé par domaine, à condition que les actions soient effectuées par des Gestion de la continuité d'activité utilisateurs au sein de ce domaine.

## Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion de la continuité d'activité

Séparation de domaine n'est pris en charge qu'au niveau des données pour Gestion de la continuité d'activité. La configuration des données de tâches planifiées entre niveaux n'est pas prise en charge. Par conséquent, vous devez copier la tâche planifiée dans chacun de vos domaines pour respecter la séparation des niveaux de données.

Pour configurer Séparation de domaine pour Gestion de la continuité d'activité:

1. Créez votre domaine, puis créez Gestion de la continuité d'activité des utilisateurs dans ce domaine.
2. Seul un utilisateur spécifié (Gestion de la continuité d'activité administrateur dans ce domaine) doit renseigner les données de configuration dans le domaine de l'application.
3. Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.

Suivez ces conseils pour une séparation de domaine réussie :

- Créez un utilisateur distinct pour chaque domaine afin d'effectuer le chargement, la modification ou l'exportation des données de configuration.
- Évitez de charger ou de créer des données de configuration pour une application donnée dans plusieurs domaines.

Traduction automatique

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

- Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.
- Les politiques et les exportateurs doivent se trouver dans le domaine de l'application ou dans le domaine global.

## Tables séparées par domaine dans Gestion de la continuité d'activité

Toutes les Gestion de la continuité d'activité tables incluent une colonne **Domaine** .

**Information associée**

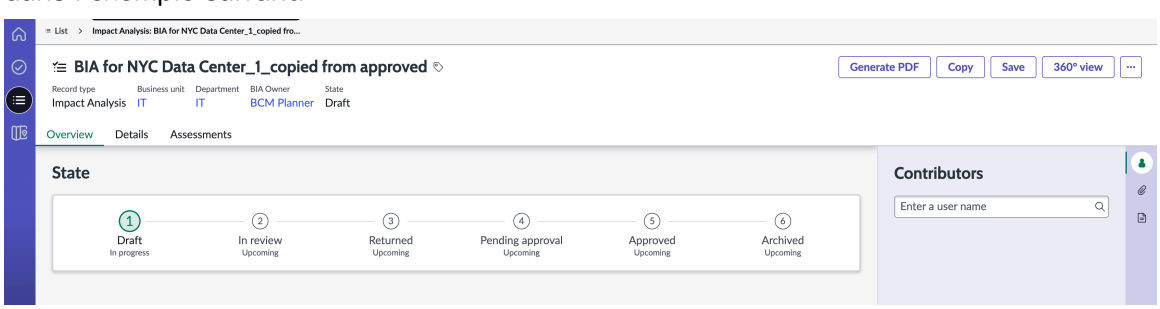
Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

## GRC Modèle de page d'enregistrement pour BCM les enregistrements

À partir de la Xanadu version, les GRC enregistrements utilisent le modèle de page d'enregistrement commun GRC . Vous pouvez tirer parti de la nouvelle variante de pages d'enregistrement pour rationaliser la création de pages, simplifier la maintenance et minimiser le coût de propriété des pages.

Avec la migration de page d'enregistrement standard, vous pouvez configurer un style cohérent et un aspect uniforme pour tous les BCM enregistrements. Vous pouvez également configurer l'en-tête de l'enregistrement pour afficher des informations supplémentaires telles que la priorité, la date d'échéance, la source du problème, le type de problème, etc.

Un enregistrement dans l'application BCM avec le modèle d'enregistrement GRC est affiché dans l'exemple suivant.




**Remarque :**
Si vous effectuez une mise à niveau vers les applications de la version 17.x, vous pouvez également revenir à la page d'enregistrement précédente.

## Composant d'exécution pas à pas dans l'onglet Vue d'ensemble des enregistrements

Le composant d'exécution pas à pas de l'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états pour l'enregistrement.

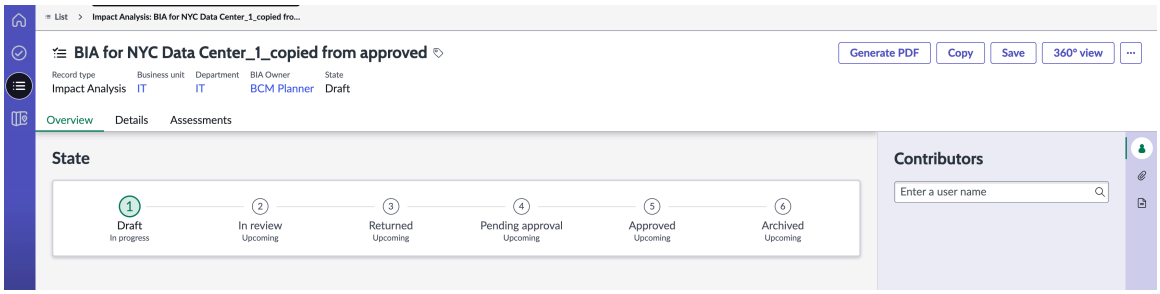
### Composant d'exécution pas à pas dans l'onglet Vue d'ensemble des enregistrements

Le composant d'exécution pas à pas de l'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états pour l'enregistrement.

La valeur numérique de l'état actuel de l'enregistrement est mise en surbrillance dans le composant pas à pas pour référence, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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




Un enregistrement typique passe par la progression suivante des états :

- **Brouillon**
- **En cours de révision**
- **Retourné**
- **Approbation en attente**
- **Approuvé**
- **Archivé**

Si un enregistrement nécessite d'autres mises à jour et qu'il est rejeté par l'approbateur de l'enregistrement, il est défini sur l'état **Retourné** par le logiciel d'application. Lorsque le propriétaire de l'enregistrement met à jour les détails de l'enregistrement, le workflow d'approbation suit à nouveau.

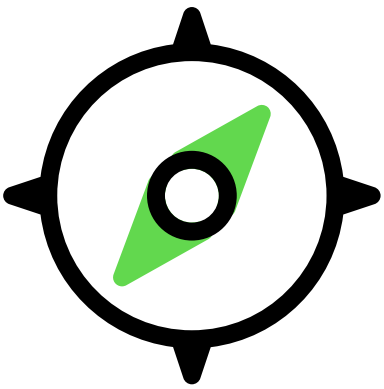
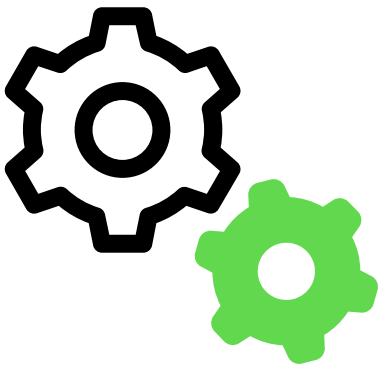
## Gestion des tickets de conformité

Signalez, examinez, analysez et résolvez un ticket de conformité ou émettez une demande de conformité à l'aide de l'application ServiceNow® GRC: Compliance Case Management .

L'application Gestion des tickets de conformité vous aide à signaler, examiner et résoudre les tickets de conformité, tels que les réclamations et les violations. L'application Gestion des tickets de conformité fournit un workflow hautement configurable basé sur un ticket ou une demande de conformité.

Traduction automatique

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

| Explorer | Configurer | Utiliser |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Explorez et découvrez comment l'équipe de conformité utilise l'application Gestion des tickets de conformité . | Configurez votre Gestion des tickets de conformité application. | Créez un ticket de conformité, une demande, des tâches de ticket, etc. |

| Référence | | |
| --- | --- | --- |
| | | |
| Obtenez des détails sur les composants tels que les tables et les rôles. | | |

Traduction automatique

## Explorer Gestion des tickets de conformité

Découvrez comment utiliser l'application GRC: Compliance Case Management pour signaler, examiner, analyser et résoudre un ticket de conformité ou émettre une demande de conformité pour votre organisation.

### Avantages de la gestion des tickets de conformité

L'application Gestion des tickets de conformité offre les avantages suivants :

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

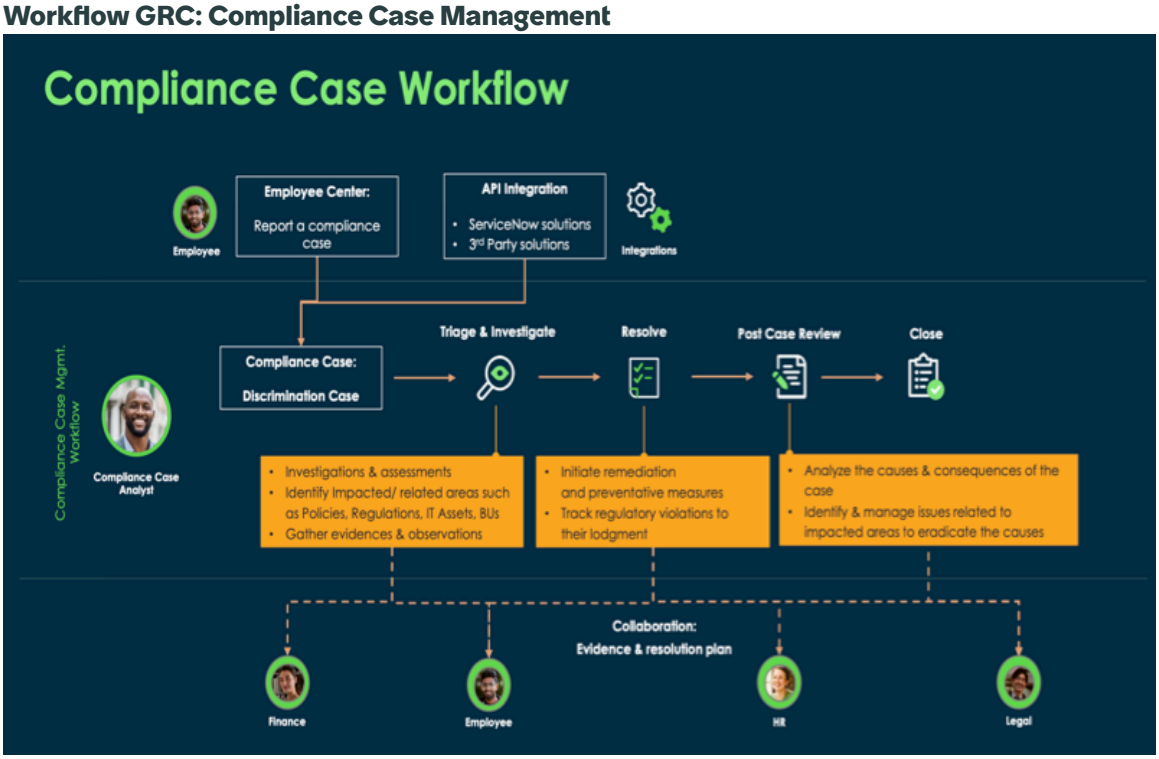
- Signalement, enquête et résolution de tickets ou d'événements de conformité, tels que des demandes, des réclamations et des violations.
- Émettez une demande de conformité, telle que des modifications de politique, des clarifications et des demandes de renseignements.
- Enregistrement des règlements qui ont été violés par l'impact de l'événement, avec la date de dépôt de l'événement.
- Collaborez sans effort avec plusieurs équipes pour examiner et gérer les tickets et les demandes de conformité.
- Fournir un workflow hautement configurable basé sur un ticket ou une demande de conformité.
- Obtenez une vue complète des risques pour lier les violations de politique ou les défaillances de contrôle aux risques.
- Partagez des données et communiquez entre les groupes fonctionnels.
- Analyser des tickets et effectuer des enquêtes et des évaluations, notamment en collaborant avec diverses équipes et en créant et en affectant des tâches de ticket.

## Workflow de ticket de conformité

Le workflow dans l'application Gestion des tickets de conformité est un processus qui vous permet de signaler et de gérer les tickets qui nécessitent l'attention de l'équipe de conformité.

Le diagramme suivant montre le workflow de l'application GRC: Compliance Case Management .

**Workflow GRC: Compliance Case Management**




Les différentes étapes du workflow sont décrites comme suit :

- Signaler un ticket de conformité
- Trier le ticket de conformité
- Enquêter et évaluer le ticket de conformité

Traduction automatique

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

- Résoudre le ticket de conformité
- Revue et fermeture post-ticket

### Signaler un ticket de conformité

Un utilisateur métier ou une équipe de conformité peut signaler une violation de conformité dans l'application Centre des employés . L'équipe des tickets de conformité peut signaler les tickets dans l'application Conformité de l'espace de travail . Pour plus d'informations, consultez Signaler un ticket de conformité dans GRC: Compliance Case Management.

### Trier le ticket de conformité

Une fois qu'un ticket de conformité est signalé, l'équipe de conformité trie le ticket du point de vue de la validité. L'équipe affecte ensuite un analyste de ticket pour travailler sur le ticket.

### Enquêter et évaluer le ticket de conformité

L'analyste de ticket de conformité collabore avec plusieurs équipes pour enquêter, recueillir des preuves et capturer les détails et les réponses concernant le ticket. Ensuite, l'analyste de ticket crée les tâches de ticket pour lancer une enquête et une évaluation d'un ticket signalé, puis les affecte à un propriétaire de tâche de ticket.

Le propriétaire de la tâche de ticket ajoute les détails demandés et les soumet à l'analyste de ticket pour révision. En fonction des réponses à l'enquête et à l'évaluation, l'analyste de ticket effectue les tâches suivantes :

- Ajoutez les zones concernées par un ticket de conformité. Par exemple, les zones ou enregistrements impactés qui pourraient être impactés sont les entités, les contrôles, les emplacements ou les utilisateurs qui sont affectés par le ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité.
- Ajoutez les zones associées au ticket de conformité. Par exemple, les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle ou les événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité.
- Ajoutez les réglementations de conformité qui pourraient être impactées par le ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des règles de conformité à un ticket de conformité.
- Ajoutez les causes et les conséquences de ce ticket de conformité, telles que la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé, ainsi que ses conséquences pour l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité.

### Résoudre le ticket de conformité

Une fois que toute l'analyse du ticket signalé est terminée, l'analyste de ticket lance les actions de rattrapage et les mesures préventives pour résoudre le ticket. L'analyste de cas fait également le suivi des violations réglementaires à signaler afin de s'assurer qu'elles sont transmises aux organismes de réglementation.

### Revue et fermeture post-ticket

L'analyste de cas analyse les causes et les conséquences du cas. Ensuite, l'analyste de ticket effectue une analyse de la cause première pour éliminer la cause du ticket. L'analyste de ticket peut examiner le ticket pour identifier et gérer les problèmes liés aux

Traduction automatique

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

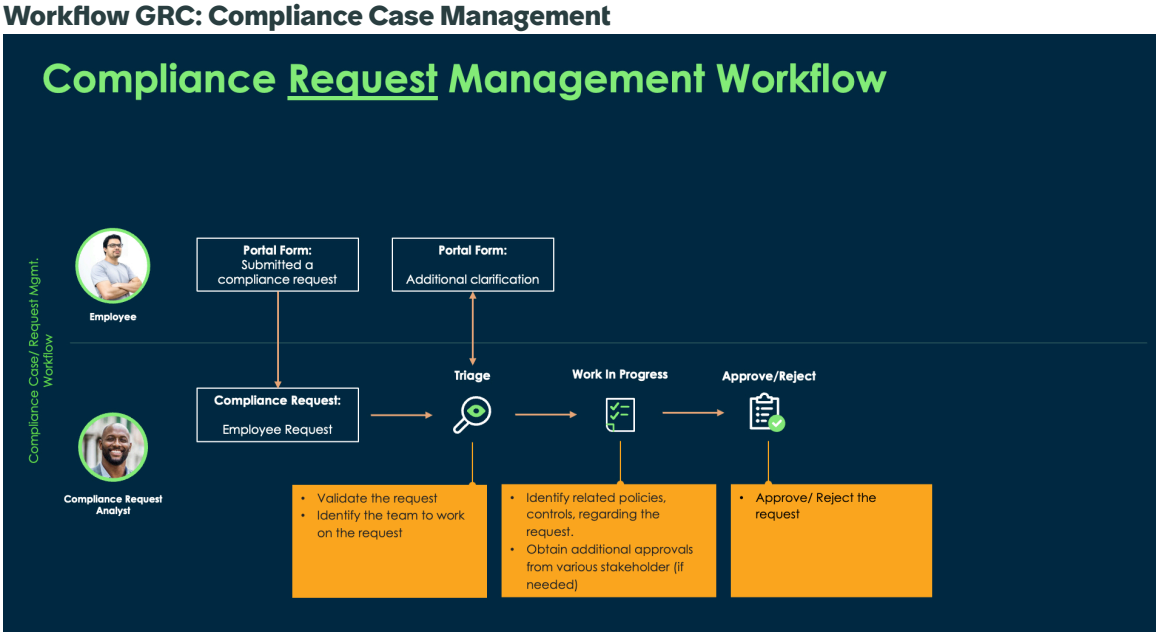
zones impactées. Pour plus d'informations, consultez Ajouter ou créer un problème pour un ticket de conformité. Enfin, l'analyste de conformité travaille en étroite collaboration avec les différentes équipes pour examiner et clôturer le ticket de conformité.

## Workflow des demandes de conformité

Utilisez le workflow de demande dans l'application Gestion des tickets de conformité pour émettre et gérer les demandes de conformité au sein d'une organisation. En utilisant ce workflow, votre équipe de conformité traite vos demandes de conformité de manière efficace.

Le diagramme suivant montre le workflow d'une demande de conformité dans l'application GRC: Compliance Case Management .

**Workflow GRC: Compliance Case Management**




Les différentes étapes d'une demande de conformité sont décrites comme suit :

- Émettre une demande de conformité
- Triage de la demande de conformité
- Travailler sur une demande de conformité
- En attente d'approbation de la demande
- Annuler une demande de conformité
- Fermer une demande de conformité

## Émettre une demande de conformité

Un utilisateur métier ou une équipe de conformité peut émettre une demande de conformité dans l'application Centre des employés . L'équipe des tickets de conformité peut soumettre des demandes dans l'application Conformité de l'espace de travail . Pour plus d'informations, consultez Émettre une demande de conformité dans GRC: Compliance Case Management.

## Triage de la demande de conformité

Lorsqu'une demande de conformité est émise, l'équipe de conformité affecte un analyste de demande pour travailler sur le ticket. L'analyste de la demande trie ensuite le ticket du point de vue de la validité. En procédant à cette évaluation, l'analyste de demande s'assure que seules les demandes valides et pertinentes sont poursuivies dans le processus de

Traduction automatique

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

conformité. Une fois que l'analyste de demande a vérifié que la demande est valide, la demande passe à l'état En cours.

### Travailler sur une demande de conformité

Dans l'étape En cours, l'analyste de demande détermine toutes les exigences de la demande déclenchée. L'analyste de demande vérifie l'éligibilité de la demande et identifie tous les documents justificatifs, tels que les politiques, les contrôles, les citations et les objectifs de contrôle associés à la demande. L'analyste de ticket peut approuver ou rejeter la demande de conformité. Si nécessaire, l'analyste peut solliciter l'approbation des différentes parties prenantes.

### En attente d'approbation de la demande

Une fois la demande examinée, elle atteint ce stade où une décision est prise concernant son approbation ou son rejet. Cette étape consiste à évaluer la demande déclenchée. Si la demande répond aux critères nécessaires, elle est approuvée. Dans le cas contraire, il peut être rejeté avec les justifications fournies au demandeur. Les demandes peuvent être envoyées pour approbation à plusieurs utilisateurs et peuvent être approuvées ou rejetées par l'un d'entre eux. L'option **Tous les approbateurs** permet de fermer la demande dès qu'elle reçoit une approbation ou un rejet de l'un des approbateurs affectés. Pour plus d'informations, consultez Créer un workflow d'approbation.

### Annuler une demande de conformité

À ce stade, une demande peut devoir être annulée s'il ne s'agit pas d'une demande de conformité. Une demande peut être annulée avec les justifications fournies au demandeur. Une demande peut être annulée à n'importe quelle étape, y compris à l'état Triage, En cours et En attente d'approbation.

### Fermer une demande de conformité

Une fois qu'une demande de conformité est entièrement traitée et approuvée ou rejetée, elle passe à l'étape Fermé. Cette étape indique que toutes les actions nécessaires liées à la demande ont été effectuées. La demande est considérée comme résolue et aucune autre action n'est requise.

### Page de destination Gestion des tickets de conformité

Consultez une vue d'ensemble de toutes les informations relatives à votre ticket de conformité sur votre GRC: Compliance Case Management page de destination. Vous pouvez également créer les tickets, les demandes et les problèmes à partir de cette GRC: Compliance Case Management page de destination.

Rôles requis : sn-compliance-case-manager ou sn-compliance-case-analyst

### Vue d'ensemble

Vous pouvez lancer la page de destination de gestion des tickets de conformité à l'aide de l'icône de lanceur ( ).

La GRC: Compliance Case Management page de destination se compose des sections suivantes :

- Tickets
- Demandes
- Mes tâches

Traduction automatique

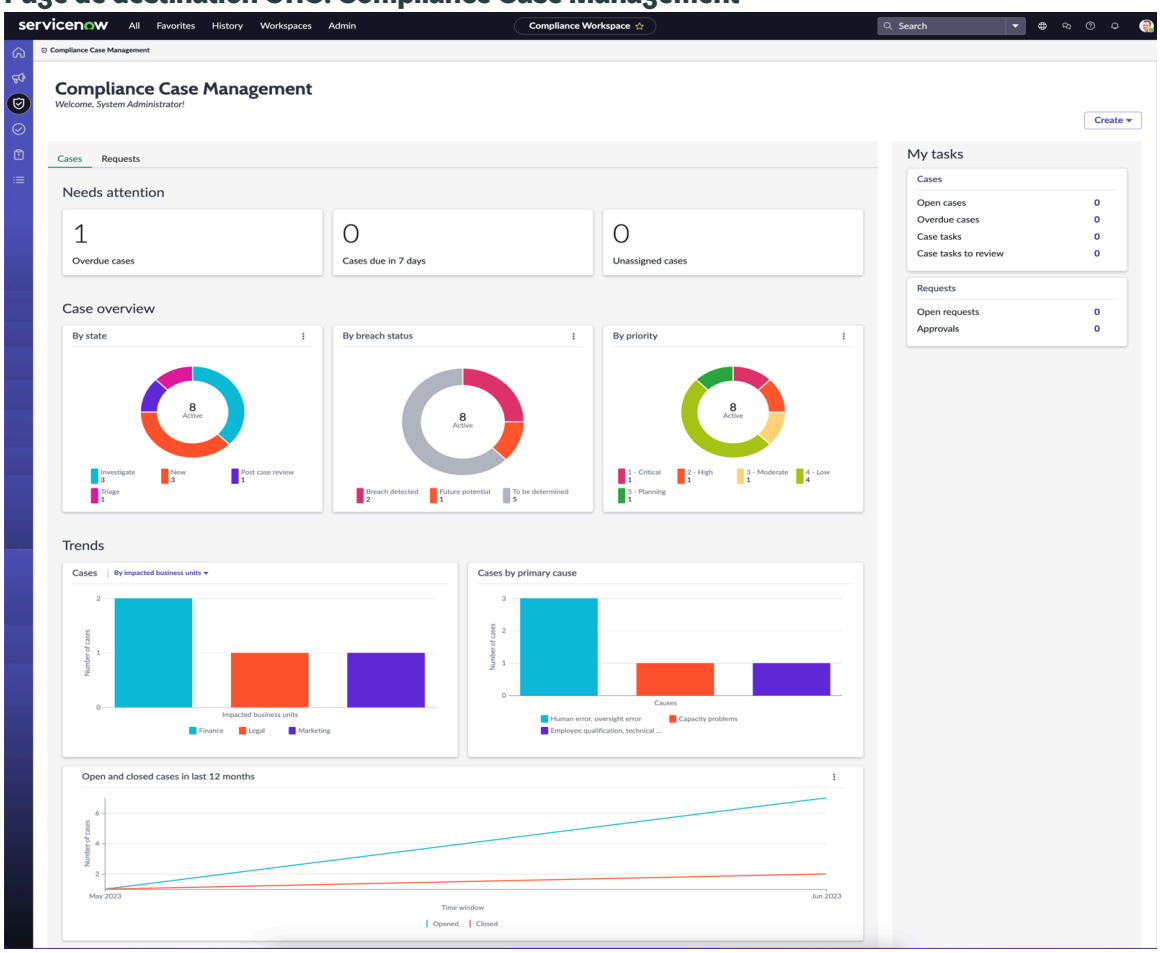
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

## Section Tickets

La section Tickets comprend les cartes qui fournissent des informations sur les tickets de conformité. Vous pouvez afficher les tickets nécessitant une attention, une vue d'ensemble, les tendances et des informations de surveillance.

L'exemple suivant montre les cartes disponibles pour les tickets sur la page de GRC: Compliance Case Management destination.

### Page de destination GRC: Compliance Case Management




Le tableau suivant décrit les cartes disponibles pour les tickets sur la page de GRC: Compliance Case Management destination.

### Section Tickets

| Carte | Description |
|---|---|
| Doit être surveillé | Vue d'ensemble des événements ou des tickets qui nécessitent une attention immédiate :<br>**Tickets en retard**<br>Tickets dont la date de fermeture est dépassée.<br>**Tickets à échéance dans 7 jours**<br>Tickets dont la date de fermeture est dans les sept prochains jours.<br>**Tickets non affectés** |

Traduction automatique

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

### Section Tickets (suite)

| Carte | Description |
| --- | --- |
| | Tickets pas encore affectés à un analyste de ticket.<br><br>Il existe des options d'exploration vers le bas. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles. |
| Vue d'ensemble du cas | Représentation graphique de tous les tickets actifs par état, statut de violation et priorité :<br><br>**Par état**<br><br>Affiche le nombre de tickets actifs selon les états du workflow dans lequel ils se trouvent. Par exemple, en tant que gestionnaire des tickets de conformité, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs à l'état d'enquête.<br><br>**Par état de violation**<br><br>Affiche le nombre de tickets actifs uniquement lorsqu'une violation est détectée, qu'une probabilité de violation est dans le futur ou que l'état de la violation est déjà déterminé.<br><br>**Par priorité**<br><br>Affiche le nombre de tickets actifs selon la priorité définie au niveau du ticket.<br><br>Il existe des options d'exploration vers le bas. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles. |
| Tendances | Tendances concernant vos tickets :<br><br>• Tickets signalés par les unités business et les emplacements géographiques touchés.<br>• Tickets par type de système.<br>• Nombre de cas signalés pour chaque cause principale.<br>• Nombre de tickets ouverts et fermés au cours des 365 derniers jours. |
| Suivi | Éléments à suivre : |

Traduction automatique

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

### Section Tickets (suite)

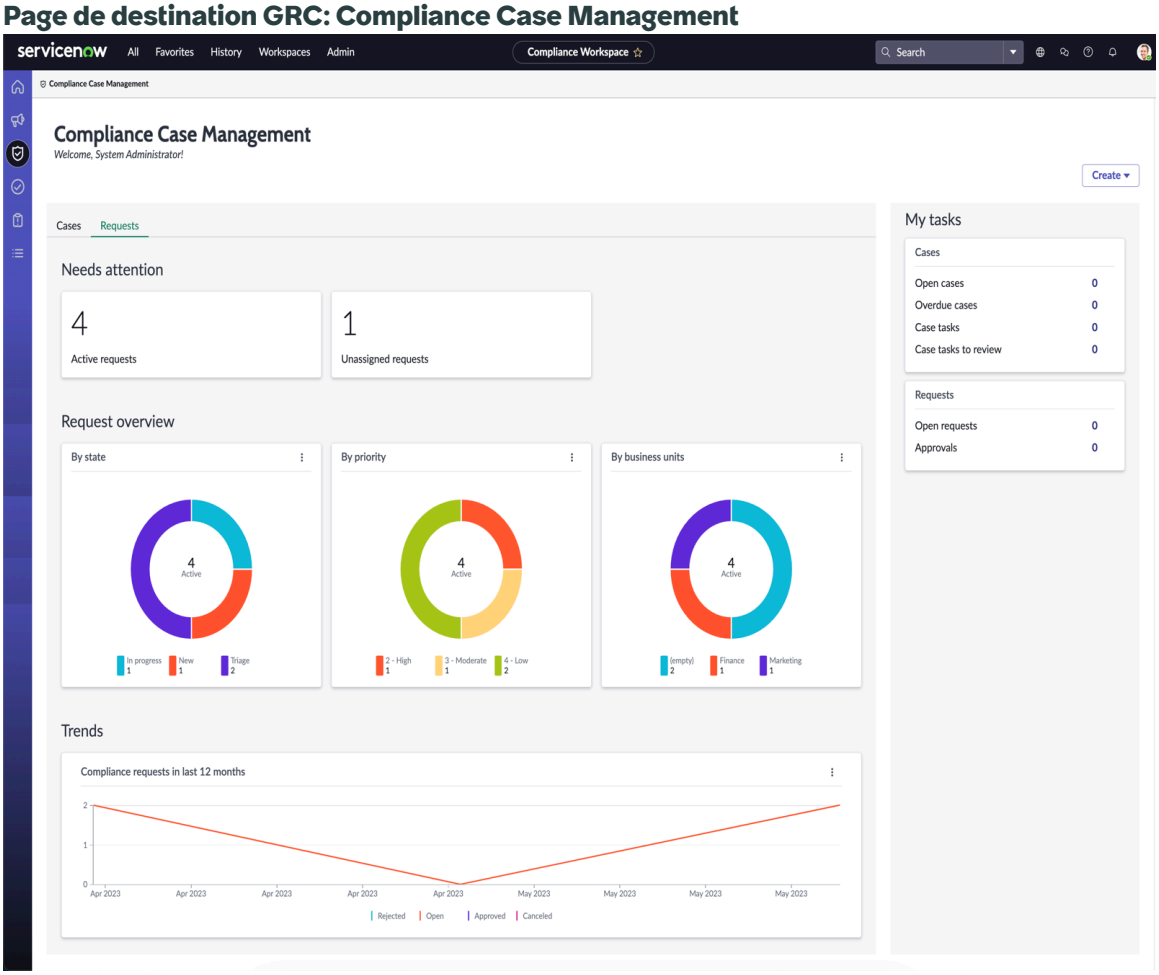
| Carte | Description |
|---|---|
| | • Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de conformité<br>• Nombre de problèmes en retard<br>• Nombre de problèmes dus dans les sept prochains jours<br><br>Il existe des options d'exploration vers le bas. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles. |

## Section Demandes

La section Demandes comprend les cartes qui fournissent des informations sur les demandes de conformité. Vous pouvez afficher les demandes qui requièrent une attention, une vue d'ensemble et des tendances.

L'exemple suivant montre les cartes disponibles pour les demandes sur la page de GRC: Compliance Case Management destination.

### Page de destination GRC: Compliance Case Management




Traduction automatique

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

Le tableau suivant décrit les cartes disponibles pour les demandes sur la page de GRC: Compliance Case Management destination.

| Carte | Description |
|---|---|
| Doit être surveillé | Vue d'ensemble des demandes qui nécessitent une attention immédiate :<br>**Demandes actives**<br>Toutes les demandes ouvertes.<br>**Demande non affectée**<br>Demandes qui ne sont pas encore affectées.<br>Il existe des options d'exploration vers le bas. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles. |
| Aperçu de la demande | Représentation graphique de toutes les demandes actives par état, priorité et unités business :<br>**Par état**<br>Affiche le nombre de demandes actives par états de workflow dans lesquels elles se trouvent. Par exemple, en tant que gestionnaire des tickets de conformité, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs dont l'état est En cours.<br>**Par priorité**<br>Affiche le nombre de demandes actives selon la priorité définie au niveau de la demande.<br>**Par unités business**<br>Affiche le nombre de demandes actives classées par unités business.<br>Il existe des options d'exploration vers le bas. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles. |
| Tendances | Nombre de demandes de conformité ouvertes, approuvées, rejetées et annulées au cours des 12 derniers mois, ainsi que des demandes par sous-types.<br>Il existe des options d'exploration vers le bas. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles. |

Traduction automatique

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

## Section Mes tâches

La section Mes tâches se compose des sections individuelles pour les tickets et les demandes.

Dans la section Tickets, vous pouvez accéder à tous les tickets et tâches qui vous sont affectés :

**Tickets ouverts**

Tous les tickets qui vous sont affectés.

**Tickets en retard**

Tous les tickets en retard qui vous sont affectés.

**Tâches de cas**

Toutes les tâches de ticket qui vous sont affectées.

**Tâches de tickets à réviser**

Tâches de ticket en attente que vous devez examiner. Par exemple, supposons qu'en tant qu'analyste de ticket, vous avez créé une tâche de ticket et l'avez affectée à un titulaire de tâche de ticket pour travailler dessus. Le propriétaire de la tâche de ticket a terminé la tâche de ticket et vous l'a soumise pour révision. Maintenant, vous devez passer en revue et terminer ces tâches de ticket.

Dans la section Demandes, vous pouvez accéder à toutes les demandes qui vous sont affectées :

**Demandes ouvertes**

Toutes les demandes qui vous sont affectées.

**Approbations**

Toutes les demandes qui sont en attente de votre approbation.

## À l'aide de la liste connexe Vue d'ensemble des tickets de conformité

La liste connexe Vue d'ensemble du ticket de conformité affiche les détails d'un ticket. Par exemple, vous pouvez voir la description, l'état, le calendrier et les jalons, les tâches de ticket et les problèmes liés à un ticket dans l'application GRC: Compliance Case Management .

La Gestion des tickets de conformité liste connexe Vue d'ensemble comprend les sections suivantes :

- Description
- État
- Calendriers et jalons des tickets
- Vue d'ensemble des tâches de tickets
- Suivi
- Pièces jointes

## Section de description

La section Description comprend les informations détaillées que vous pouvez renseigner lors de la création d'un ticket de conformité. Par exemple, vous pouvez ajouter l'objectif, l'action menée, la chronologie, les règles et réglementations applicables et toute preuve ou tout document pertinent. Cette section vous permet de comprendre le contexte du ticket et de prendre les mesures nécessaires pour le résoudre.

Traduction automatique

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

## Section d’état

La section État inclut les états de workflow d’un ticket de conformité. Par exemple, dans cette section, vous verrez différentes étapes du ticket de conformité, telles que Nouveau, Triage, Examiner, Résoudre, Revue post-ticket et Fermer. Ces états déterminent l’état de l’affaire. Un administrateur de ticket de conformité peut configurer ces états dans l’application GRC: Compliance Case Management . Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d’état pour définir les états et les transitions du workflow.

## Section Jalons et calendriers des tickets

La section Calendriers et jalons du ticket inclut les détails de tous les jalons ou événements survenus au cours du cycle de vie du ticket dans une plage chronologique. Cette section présente les principaux événements, tels que la date à laquelle le ticket a été signalé, s’est produit, a été détecté ou a été fermé. Vous pouvez également filtrer les événements pour afficher les options suivantes sur la plage chronologique après avoir sélectionné l’option **Afficher les événements** :

**Date de création du ticket**

Date à laquelle le ticket a été créé.

**Date de détection**

Date à laquelle le ticket a été détecté.

**Date de survenue**

Date à laquelle le ticket s’est produit.

**Jalon**

Dates liées aux jalons de rattrapage de l’enquête.

**Violation**

Dates liées à l’analyse de violation.

**Aujourd'hui**

Date actuelle sur la chronologie.

**Fermeture du ticket**

Date à laquelle le ticket a été fermé ou a respecté l’accord sur les niveaux de service (SLA) de fermeture du ticket.

**Durée du ticket**

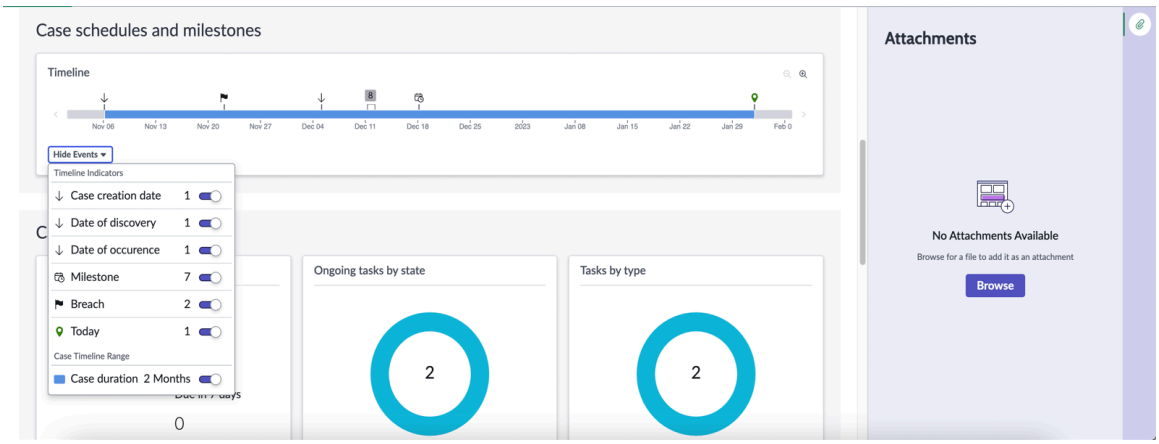
De la date de création du ticket à la dernière date du jalon.

L’exemple suivant montre les options disponibles une fois que vous avez sélectionné l’option **Afficher les événements** .

Traduction automatique

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

### Jalons des calendriers de tickets




**Remarque :**
Les options qui s'affichent après avoir sélectionné l'option **Afficher les événements** sont limitées aux événements et jalons disponibles pour le ticket.

## Section Vue d'ensemble des tâches de ticket

La section Vue d'ensemble de la tâche de ticket comprend les sous-sections suivantes :

**Tâches**

Nombre total de tâches de ticket, toutes les tâches de ticket en retard et les tâches de ticket arrivant à échéance dans sept jours.

**Tâches en cours par état**

Nombre de tâches de ticket actives par états.

**Tâches par type**

Nombre de tâches de ticket actives par type de ticket.

## Section de suivi

La section Suivi affiche les informations suivantes :

- Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de conformité
- Nombre de problèmes en retard
- Nombre de problèmes dus dans les sept prochains jours

## Section Pièces jointes

La section Pièce jointe vous permet de charger un fichier en tant que pièce jointe à un ticket. Dans cette section, vous trouverez toutes les pièces jointes qui ont été ajoutées.

## 360° Relationship Visualization d'un ticket de conformité

Utilisez la vue de ticket de conformité à 360° pour explorer la relation entre votre ticket de conformité et tous ses enregistrements associés dans une visualisation distinctive. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez vous intégrer Gestion des tickets de conformité à l'application 360° Relationship Visualization .

## Vue à 360° d'un ticket de conformité

Lorsque vous lancez la vue à 360° à partir d'un enregistrement de ticket de conformité, vous pouvez visualiser les relations entre l'enregistrement sélectionné et tous ses

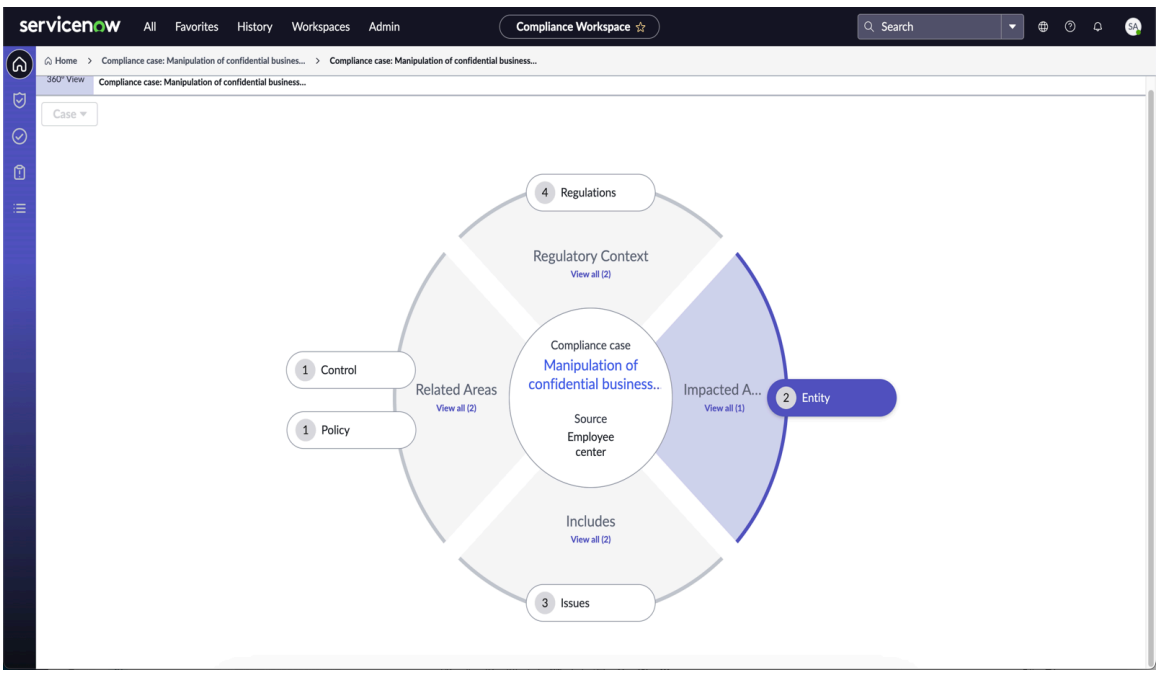
Traduction automatique

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

enregistrements associés. Cette visualisation fournit des informations précieuses sur la façon dont ces objets interagissent et sont liés les uns aux autres dans le ticket de conformité. Vous pouvez effectuer des actions sur les enregistrements affichés. Par exemple, vous pouvez aller plus loin pour explorer plus d'informations ou créer des enregistrements.

L'exemple suivant montre la vue à 360° d'un ticket de conformité :

**Vue à 360° d'un ticket de conformité**




Pour explorer la vue à 360° et apprendre à la lancer, reportez-vous à la section Explorer la vue à 360°.

Pour en savoir plus sur les utilisateurs susceptibles d'utiliser 360° Relationship Visualization, leurs rôles et leurs responsabilités, reportez-vous à la section 360° Relationship Visualization.

## Vue à 360° des inventaires de conformité intégrés au ticket de conformité

La vue à 360° d'un enregistrement de ticket de conformité offre une perspective complète et détaillée sur les différents enregistrements associés au ticket. Les objets associés sont les entités, les citations, les réglementations, les tâches de ticket, les problèmes, les contrôles et les politiques. Par exemple, lorsque vous sélectionnez l'option Entité, elle vous permet d'explorer la liste des entités associées au ticket de conformité. Vous pouvez également afficher la source à partir de laquelle le ticket de conformité a été soulevé.

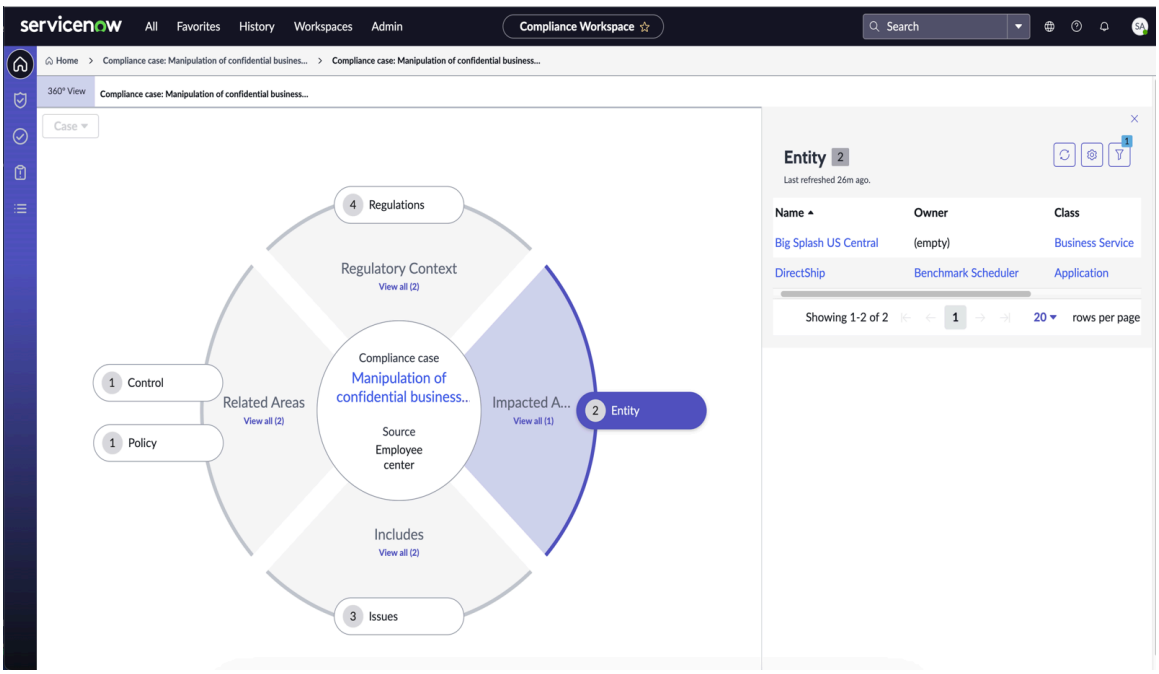
La vue à 360° vous permet d'accéder aux informations sur la source à partir de laquelle le ticket de conformité a été émis.

L'exemple suivant montre les entités liées à un ticket de conformité :

Traduction automatique

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

**Entités liées au ticket de conformité**




# Configurer Gestion des tickets de conformité

Vous pouvez configurer l'application Gestion des tickets de conformité pour signaler, examiner, analyser et résoudre un ticket ou des demandes de conformité.

Suivez l'ordre des tâches ici pour configurer l'application GRC: Compliance Case Management . Ces tâches vous aident à gérer efficacement les tickets et les demandes de conformité.

## Télécharger Gestion des tickets de conformité

Avant d'exécuter l'application Gestion des tickets de conformité dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application ServiceNow Store vous permet de télécharger les produits et applications principaux. Un produit contient une ou plusieurs applications qui sont concédées sous licence en tant que groupe. Par exemple, l'application GRC est un produit.

### Procédure

1. Dans l'application ServiceNow Store , vous devez vous assurer que vous disposez des autorisations, ou licences, sur l'application et ses applications dépendantes.

   **Remarque :**
   Ce processus s'applique uniquement aux applications téléchargées sur les instances de production. Si vous téléchargez les applications sur vos instances de non-production ou de développement, il n'est pas nécessaire d'obtenir des autorisations. Accéder à Activer un ServiceNow Store l'application .

2. Activez l'application et exécutez-la sur votre instance.

Traduction automatique

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

## Installer Gestion des tickets de conformité

Vous pouvez installer l'application GRC: Compliance Case Management (sn_comp_case) si vous disposez du rôle administrateur.L'application inclut les données de démonstration et les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

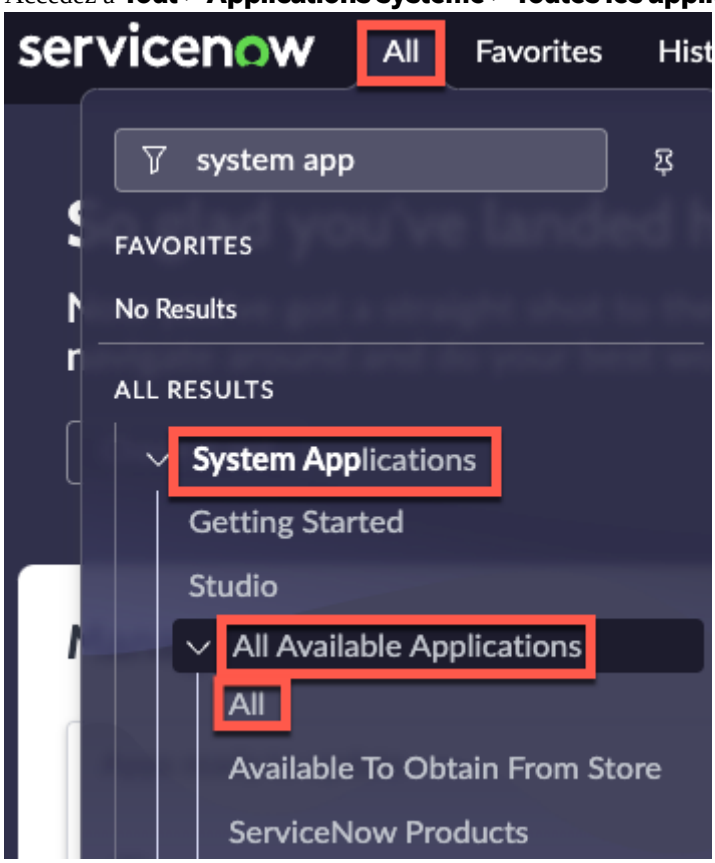
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des tickets de conformité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Tables installées avec Gestion des tickets de conformité et Rôles installés avec Gestion des tickets de conformité.

### Procédure

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




Traduction automatique

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

2. Trouvez l'application Gestion des tickets de conformité (sn_comp_case) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Dans la liste située en regard du bouton **Installer** , les versions disponibles sont affichées.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

6. Sélectionnez **Installer**.

## Créer un type de ticket

Créez un type de ticket dans l'application GRC: Compliance Case Management pour classer les tickets de conformité par type d'occurrence. Par exemple, vous pouvez créer un type de ticket, tel qu'un ticket financier, un ticket lié à un code de conduite ou un ticket RH.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_case_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer un type de ticket pour classer les tickets de conformité par type d'occurrence. Une fois que vous avez défini le type de ticket, l'analyste de conformité et le gestionnaire de conformité peuvent sélectionner le type de ticket sur le formulaire de ticket. Un type de ticket est mappé avec un modèle d'état qui spécifie les états de workflow et les conditions de transition pour le ticket de conformité. Pour définir les états et les transitions du workflow, reportez-vous à la section Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire de type de ticket, reportez-vous à la rubrique Formulaire Type de ticket.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

La liste connexe Sous-types de tickets s'affiche.

5. Dans la liste connexe Sous-types de ticket, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de ticket.
6. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Sous-type de ticket

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Étiquette à afficher pour le sous-type de ticket. |
| Nom | Nom du sous-type de ticket. Par exemple, Conflit d'intérêts. |
| Société parente | Type de ticket parent. Ce champ est automatiquement défini sur le type de ticket parent. |
| Actif | Option permettant de sélectionner le sous-type de ticket comme actif ou inactif. |
| Description | Description de l'objectif du sous-type de ticket. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de ticket. |

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Pour créer une règle de vue au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à Créer une règle de vue.
9. **Facultatif :** Pour créer une règle d'affectation au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à la section Créer une règle d'affectation.

### Formulaire Type de ticket

Utilisez le formulaire Type de ticket de l'application Gestion des tickets de conformité pour classer les tickets de conformité par type.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

### Formulaire Type de ticket

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Étiquette à afficher pour le type de ticket. |
| Nom | Nom du type de ticket. Par exemple, Code de conduite. |
| Catégorie de tickets | Catégorie du type de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].** |
| Actif | Option permettant de sélectionner le type de ticket comme actif ou inactif. |
| Description | Description de ce type de ticket. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de ticket. |
| Modèle d'état | |

Traduction automatique

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

### Formulaire Type de ticket (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle d'état | États du workflow pour le type de ticket. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow. |
| Configuration de l'évaluation | |
| Modèles d'évaluations | Modèle d'évaluation pour le type de ticket. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation. |
| Configuration de modèle | |
| Modèles de documents | Modèle pour générer des rapports au format PDF (Portable Document Format) pour les tickets de conformité associés à ce type de ticket. |

## Créer une règle de vue

Définissez les règles de vue de l'espace de travail et de la vue par défaut dans l'application GRC: Compliance Case Management . En définissant les règles, vous pouvez contrôler l'apparence du ticket de conformité ou du formulaire de demande.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Ouvrez un type de ticket dans la liste.
3. Dans le formulaire Type de ticket, sélectionnez **Règles d'affichage**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Règle d'affichage, reportez-vous Formulaire Règle de vueà .
6. Sélectionnez **Soumettre**.

## Formulaire Règle de vue

Utilisez le formulaire Règle de vue pour définir l'espace de travail et les règles de vue par défaut dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

### Formulaire Règle de vue

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom permettant d'identifier la règle. |
| Table | Table à laquelle cette règle de vue s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].** |
| Vue | Option d'affichage pour laquelle vous créez une règle : |

Traduction automatique

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

**Formulaire Règle de vue (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Vue par défaut** : définissez la vue de formulaire sur l'environnement classique.<br>• **Espace de travail** : définissez la vue de formulaire sur l'espace de travail. |
| Expérience restreinte | Option permettant d'activer cette règle de vue sur un ou plusieurs espaces de travail. |
| Application | Nom de l'application à laquelle cette règle de vue s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**. |
| Ordre d'exécution | Ordre dans lequel cette règle de vue s'exécute. |
| Actif | Option permettant d'activer la règle de vue. |
| Conditions | |
| Rôles | Rôles auxquels cette règle de vue s'applique. |
| Conditions | Générateur de conditions permettant de définir les conditions pour la règle de vue. |
| Paramètres du formulaire | |
| Masquer les détails et les actions d'interface utilisateur | Option permettant de masquer l'onglet **Détails** dans la liste connexe. |
| Masquer les champs d'entrée du journal | Option permettant de désactiver les champs journaux sur les formulaires de l'espace de travail. |
| Masquer la navigation de la section | Option permettant de désactiver la navigation de la section Accéder à la section sur les formulaires de l'espace de travail. |
| Désactiver la réduction de la section | Option permettant de désactiver la réduction de la section de formulaire par défaut. |
| Onglets de formulaire | |
| Ordre d'onglet par défaut | Option permettant de sélectionner l'ordre d'onglet par défaut sur le formulaire Espace de travail. |
| Ordre d'onglet | Option permettant de définir l'ordre de tabulation sur le formulaire Espace de travail. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous désélectionnez l'option **Ordre d'onglet par défaut** . |
| Focus d'onglet par défaut | Élément qui doit être au centre des préoccupations lorsque vous ouvrez un enregistrement dans la table spécifiée dans cette règle. |

## Créer une règle d'affectation

Créez une règle d'affectation et appliquez-la à un type de ticket ou de demande de conformité à l'aide de l'application Gestion des tickets de conformité . À l'aide d'une règle d'affectation, vous pouvez déterminer la personne ou le groupe approprié pour gérer un ticket de conformité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une règle d'affectation pour affecter le ticket ou la demande à un utilisateur ou à un groupe selon des conditions prédéfinies.

### Procédure

1. Pour définir une règle d'affectation pour un type de ticket, accédez à **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Pour définir une règle d'affectation pour un type de demande, accédez à **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de demandes**.
3. Ouvrez un ticket ou un type de demande à partir de la liste.
4. Dans le formulaire Type de ticket ou Type de demande, sélectionnez **Règles d'affectation**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Règle d'affectation, reportez-vous à la rubrique Formulaire de règle d'affectation.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

#### Formulaire de règle d'affectation

Utilisez le formulaire Règle d'affectation pour définir les règles d'affectation de ticket dans l'application Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

**Formulaire de règle d'affectation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d'affectation. |
| Application | Nom de l'application à laquelle cette règle d'affectation s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**. |
| Actif | Option permettant d'activer la règle d'affectation. |
| Concerne | |
| Table | Table à laquelle cette règle d'affectation s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].** |
| Conditions | Générateur de conditions permettant de définir les conditions de la règle d'affectation. |
| Affecter à | |
| Utilisateur | Utilisateur auquel le ticket ou la demande est affecté. |
| Groupe | Groupe auquel le ticket ou la demande est affecté. |
| Script | |
| Script | Script pour définir la règle d'affectation avancée. |

## Créer un type de demande

Créez un type de demande dans l'application GRC: Compliance Case Management pour classer et gérer les demandes de conformité. Une fois que vous avez créé un type de demande,

Traduction automatique

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

les analystes de conformité et les gestionnaires peuvent sélectionner le type de demande requis sur le formulaire de demande.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de demandes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de type de demande, reportez-vous à la section Formulaire Type de demande.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types s'affiche.
5. Dans la liste connexe Sous-types, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de demande.
6. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de sous-type

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Étiquette à afficher pour le sous-type. |
| Nom | Nom du sous-type. Par exemple, Mise à jour de la politique. |
| Société parente | Type de demande parente. Ce champ est automatiquement défini sur le type de demande parent. |
| Actif | Option permettant de sélectionner le sous-type comme actif ou inactif. |
| Catégorie de tickets | Catégorie du sous-type. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_request].** |
| Description | Description du but du sous-type. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de demande. |

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Pour créer une règle de vue au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à la section Créer une règle de vue.
9. **Facultatif :** Pour créer une règle d'affectation au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à la section Créer une règle d'affectation.

### Formulaire Type de demande

Utilisez le formulaire Type de demande de l'application Gestion des tickets de conformité pour classer les demandes de conformité par type.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Traduction automatique

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

### Formulaire Type de demande

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Étiquette à afficher pour le type de demande. |
| Nom | Nom du type de demande. Par exemple, Mise à jour/demande de renseignements sur la police. |
| Catégorie | Catégorie du type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_request].** |
| Actif | Option permettant de sélectionner le type de demande comme active ou inactive. |
| Description | Description de ce type de demande. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le type de demande. |
| Modèle d'état | |
| Modèle d'état | États des workflows pour le type de demande. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow. |
| Configuration de modèle | |
| Modèles de documents | Modèle destiné à générer des rapports au format PDF (portable document format) pour les demandes de conformité associées à ce type de demande. |

## Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow

Créez un modèle d'état pour définir les états de workflow et les conditions de transition pour les types de tickets et de demandes de conformité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle d'état est une liste d'états qui décrivent le workflow d'un enregistrement. Un modèle d'état vous permet de définir les transitions d'état pour un ticket ou un type de demande spécifique. Le type de ticket ou le type de demande suit les états de workflow et les conditions de transition qui sont définis dans le modèle d'état.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de modèle d'état GRC, reportez-vous à la rubrique Formulaire de modèle d'état GRC.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

### Formulaire de modèle d'état GRC

Utilisez le formulaire de modèle d'état GRC pour définir les états de workflow et les conditions de transition dans l'application Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Formulaire de modèle d'état GRC

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d'état. Par exemple, Ticket de violation. |
| Application | Nom de l'application à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**. |
| Actif | Option permettant de sélectionner le modèle d'état comme actif ou inactif. |
| Table | Table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].** |
| Modèle d'état | Champ de conservation de la valeur du modèle d'état dans une table à laquelle ce modèle d'état s'applique. |
| État | Champ contenant la valeur d'état dans une table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **État**. |

## Créer un état de workflow pour un ticket ou une demande de conformité

Créez un état de workflow pour un ticket ou une demande de conformité afin de définir le cycle de vie du ticket ou de la demande à l'aide de l'application Gestion des tickets de conformité .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état auquel vous souhaitez ajouter le workflow.
3. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe États de workflow GRC.
4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire État du workflow, reportez-vous à la section Formulaire État du workflow.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire État du workflow

Utilisez le formulaire État du workflow pour définir les états du workflow dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

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

### Formulaire État du workflow

| Champ | Description |
|---|---|
| État | Nom de l’état du workflow pour le ticket de conformité :<br>• **Nouveau**<br>• **Triage**<br>• **Rechercher**<br>• **Résoudre**<br>• **Revue post-ticket**<br>• **Fermer**<br>• **Annulé**<br><br>Nom de l’état du workflow pour la demande de conformité :<br>• **Nouveau**<br>• **Triage**<br>• **En cours**<br>• **Annulé**<br>• **En attente d'approbation**<br>• **Approuvé**<br>• **Rejeté**<br>• **Fermé** |
| Application | Nom de l’application à laquelle cette règle de vue s’applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**. |
| Modèle | Modèle d’état qui utilise cet état de workflow. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle d’état. |
| Type d'affichage | Option Type d’affichage de l’état du workflow :<br>• **En tant que nœud** : option à sélectionner en tant qu’état parent.<br>• **En tant que sous-niveau** : option à sélectionner en tant que sous-état de l’état parent. |
| Est facultatif | Option permettant de sélectionner l’état comme facultatif. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **le nœud En tant que** est sélectionné dans **Type d’affichage**. |
| Étiquette d'exécution pas à pas | Étiquette à afficher sur le composant d’exécution pas à pas pour l’état. Ce champ **s’affiche uniquement** |

Traduction automatique

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

### Formulaire État du workflow (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **lorsque le sous-niveau En tant que** est sélectionné dans **Type d'affichage**. |
| État du modèle parent | État parent pour l'état de sous-niveau. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque le sous-niveau En tant que** est sélectionné dans **Type d'affichage**. |

## Définir les transitions d'états du modèle pour un ticket ou une demande de conformité

Définissez les conditions de transition pour contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les transitions d'états sont une liste de conditions permettant d'entrer ou de sortir de chaque état défini pour une table. Dans la table Transitions d'états, utilisez le générateur de conditions pour générer une liste des conditions requises pour entrer dans ou sortir de chaque état.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état pour lequel vous souhaitez définir la transition d'état du modèle.
3. Pour définir la transition d'état du modèle, sélectionnez l'état de workflow requis.
4. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez l'état vers lequel vous souhaitez passer à partir de l'état sélectionné.
6. **Facultatif :** Pour activer la transition automatique de l'état du workflow, sélectionnez l'option **Transition automatique** .
7. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe des conditions de transition d'état du modèle GRC s'affiche.
8. Dans le menu contextuel Conditions de transitions d'états du modèle GRC, sélectionnez **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de transition d'état du modèle GRC, reportez-vous à la section Formulaire de condition de transition d'état de modèle GRC.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire de condition de transition d'état de modèle GRC

Utilisez le formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC pour définir les conditions de transition afin de contrôler la façon dont un ticket ou une demande de

Traduction automatique

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

conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

### Condition de transition d'état du modèle GRC

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la condition. |
| Transition d'état | Transition d'états. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur de transition d'état du modèle. |
| Application | Nom de l'application à laquelle cette condition s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**. |
| Actif | Option permettant d'activer la condition de transition d'état du modèle. |
| Description | Description de cette transition d'état. Par exemple, dans le champ **Description** de l'état Nouveau, vous pouvez saisir L'état Nouveau peut passer uniquement à l'état Analyser. |
| Message d'erreur | Message d'erreur à afficher lorsque les conditions ne sont pas remplies. |
| Exige | Conditions de transition :<br>• **La tâche est passée par l'approbation** : la condition passe si la tâche connexe est acceptée ou rejetée à l'approbation.<br>• **La tâche est approuvée** : la condition s'appplique lorsque la tâche est approuvée.<br>• **La tâche est rejetée** : la condition s'appplique lorsque la tâche est rejetée.<br>• **Condition de transition** : conditions de cette transition d'état.<br>• **Script de transition** : conditions avancées pour cette transition d'état. |
| Condition | Conditions à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Condition de transition** est sélectionnée dans **Exige.** |
| Script | Script à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement **lorsqu'un script de transition** est sélectionné dans **Exige.** |

Traduction automatique

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

## Créer un modèle d'évaluation

Créez un modèle d'évaluation pour demander des réponses à l'évaluateur ou au réviseur. Vous pouvez créer ce modèle à l'aide du formulaire Type de mesure d'évaluation disponible dans l'application GRC: Compliance Case Management .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un modèle de questionnaire au lieu d'utiliser le modèle par défaut pour évaluer vos tickets de conformité. Une fois que vous avez configuré le modèle d'évaluation, il est disponible dans la section de tâche de ticket pour ce type de ticket.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Type de mesure d'évaluation, reportez-vous à la rubrique Formulaire de type de métrique d'évaluation.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire de type de métrique d'évaluation

Utilisez le formulaire Type de mesure d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

**Formulaire de type de métrique d'évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d'évaluation. |
| Durée d'évaluation | Durée allouée pour réaliser l'évaluation à partir du moment où l'évaluation est générée. |
| Table | Table contenant les enregistrements. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket GRC principal [sn_grc_case_mgmt_core_case].** |
| État | État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Rôles | Rôles permettant d'afficher les résultats et d'accéder aux enregistrements associés à ce modèle. |
| Description | Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création. |
| Introduction | Texte d'orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l'évaluation. |

# Utiliser Gestion des tickets de conformité

Signalez les tickets de conformité et gérez le cycle de vie d'un ticket à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

Traduction automatique

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

## Next Experience Discuss and Chat Collaboration

Dans un ticket de conformité, sélectionnez **Discuter** parmi d'autres options. Collaborez avec Virtual Agents à l'aide de **Next Experience Chat, de la collaboration** et de Discuss.

- L'utilisation de la messagerie instantanée et de la discussion Next Experience rationalise la communication et améliore la collaboration entre les équipes distribuées de gestion des risques et de conformité travaillant sur des tickets/demandes de conformité.
- Remplissez les informations préliminaires et le contexte de la discussion. Identifiez des experts en la matière pour vous aider et collaborer dans le cadre de la discussion. Les gestionnaires peuvent accéder à plusieurs discussions à la fois à l'aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées.
- Identifiez des experts en la matière pour vous aider et collaborer à la discussion.
- Les gestionnaires peuvent accéder à plusieurs discussions à la fois à l'aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées.

## Signaler un ticket de conformité dans GRC: Compliance Case Management

Vous pouvez signaler un ticket de conformité ou un événement qui nécessite l'attention de l'équipe de conformité à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez signaler un ticket à l'aide de l'une des options suivantes :

- Signaler un ticket de conformité à partir de Centre des employés
- Créer un ticket de conformité dans le Conformité de l'espace de travail

### Signaler un ticket de conformité à partir de Centre des employés

Signalez toute violation des politiques ou des directives de l'organisation à l'aide de l'application Centre des employés . En signalant un cas, vous réduisez et évitez les actions réglementaires défavorables qui pourraient avoir un impact sur les finances, la réputation et la croissance de l'entreprise.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Dans la section Parcourir Risque et conformité, sélectionnez **Signaler un ticket de conformité**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Signaler un ticket de conformité, reportez-vous à la section Formulaire Signaler un ticket de conformité.
5. **Facultatif :** Dans le formulaire Signaler un ticket de conformité, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes pour joindre des documents justificatifs ou des preuves** .
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

### Formulaire Signaler un ticket de conformité

Utilisez le formulaire Signaler un ticket de conformité dans le Centre des employés pour signaler un ticket de conformité.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

**Formulaire Signaler un ticket de conformité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du ticket. Par exemple, le verdict d'un procès a fuité. |
| Description | Brève description du ticket. |
| Type de ticket | Type du ticket signalé. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité**. |
| Sous-type de ticket | Sous-type du ticket signalé. Par exemple, Vol/perte de données. |
| Date de survenue | Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2024. |
| Date de détection | Date à laquelle le ticket a été détecté. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2024, mais est découvert par vous le 12-03-2024. |
| Origine du ticket | |
| Unité business impactée | Unité business impactée par le ticket ou l'événement signalé. |
| Département impacté | Département affecté par le ticket. Par exemple, le service client. |
| Emplacement de l'occurrence | Emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le lieu est le Japon. |
| Sous-emplacement de l'occurrence | Sous-emplacement de l'occurrence de ticket. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo. |
| Ajouter des pièces jointes | |
| Ajouter des pièces jointes | Choisissez un fichier de référence ou copiez-collez des fichiers de presse-papiers |

### Créer un ticket de conformité dans le Conformité de l'espace de travail

Signalez toute violation des politiques ou des directives de l'organisation à l'aide de l'application Gestion des tickets de conformité . En signalant un cas, vous réduisez et évitez les actions réglementaires défavorables qui pourraient avoir un impact sur les finances, la réputation et la croissance de l'entreprise.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst et sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vos utilisateurs peuvent signaler un ticket aux équipes de conformité par téléphone ou par e-mail. Les équipes de conformité peuvent ensuite créer ces tickets dans le Conformité de l'espace de travail et joindre les détails pertinents au ticket.

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de conformité (
3. Parmi les options disponibles dans **Créer**, sélectionnez **Ticket**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Créer un ticket de conformité, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de conformité.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Formulaire de ticket de conformité

Utilisez le formulaire Créer un ticket de conformité dans l'application GRC: Compliance Case Management pour signaler un ticket de conformité.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Formulaire Créer un ticket de conformité

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de ticket. |
| Nom | Nom du ticket. Par exemple, le verdict d'un procès a fuité. |
| Type | Type du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité**. |
| Sous-type | Sous-type du ticket. Par exemple, Fraude et détournement de fonds. |
| État | État du workflow du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**. |
| Priorité | Priorité du ticket :<br>• **1 - Critique**<br>• **2- Élevé**<br>• **3 – Modéré**<br>• **4 – Faible**<br>• **5 - En préparation** |
| Demandeur | Personne ayant signalé le ticket. |
| Demandé au nom de | Nom de la personne pour laquelle vous avez créé le ticket. |
| Entité primaire | Entité affectée par le ticket. Ce champ est automatiquement défini sur l'entité identifiée dans la liste connexe Zones impactées. |
| Propriétaire de l'entité | Utilisateur propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité sélectionnée dans la liste connexe Zones impactées. |

Traduction automatique

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

### Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Description | Brève description du ticket. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté au ticket.<br><br>**Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de ticket lors de l'installation de la configuration. |
| Liste de surveillance | Utilisateur qui doit être informé du ticket. |
| Analyste de ticket | Analyste capable d'analyser et de travailler sur le ticket. L'analyste de ticket fait partie du groupe d'affectation. |
| Membre de la direction responsable | Cadre responsable du ticket. |
| Origine primaire | |
| Emplacement | Emplacement où le ticket s'est produit. Par exemple, le Japon. |
| Sous-emplacement | Sous-emplacement de l'occurrence de ticket. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo. |
| Unité business impactée | Unité business affectée par les tickets ou événements signalés. Par exemple, Finances. |
| Département impacté | Département affecté par le ticket. Par exemple, le service client. |
| Source | Source à partir de laquelle le cas est signalé :<br>• **Manuel** : lorsque le ticket est créé à partir de l'espace de travail Compliance, le champ affiche la source comme **Manuel**.<br>• **Centre des employés** : lorsque le ticket est signalé à partir du Centre des employés, le champ affiche la source comme Centre **des employés**. |
| Enregistrement source | Enregistrement source de l'objet source à partir duquel le ticket est créé. Par exemple, si le ticket est signalé à partir d'événements à risque, ce champ affiche le nom de l'événement à risque à partir duquel le ticket est signalé. |
| Source supplémentaire | Mode de signalement du ticket lorsqu'il est créé manuellement. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Source** et que l'enregistrement est enregistré. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

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

### Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **E-mail** : lorsque vous créez le ticket à partir des informations que vous avez reçues dans un e-mail.<br>• **Téléphone** : lorsque vous créez le ticket à partir des informations que vous avez reçues lors d'un appel téléphonique. |
| Calendrier | |
| Date de survenue | Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2024. |
| Date de détection | Date à laquelle le ticket a été détecté. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2024, mais a été découvert le 12-03-2024. |
| Date de création du ticket | Date à laquelle le ticket a été créé. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles. |
| SLA de fermeture de ticket | Date prévue de fermeture du ticket. Cette date est automatiquement calculée en fonction de la date de création du ticket. |
| Début planifié de l'enquête | Date de début planifiée pour enquêter sur le ticket. |
| Fin planifiée de l'enquête | Date de fin prévue pour enquêter sur le ticket. |
| Début réel de l'enquête | Date de début réelle de l'enquête sur le ticket. |
| Fin réelle de l'enquête | Date de fin réelle de l'enquête sur le ticket. |
| Début planifié du rattrapage | Date de début planifiée pour corriger le ticket. |
| Fin planifiée du rattrapage | Date de fin prévue du rattrapage du ticket. |
| Début réel du rattrapage | Date de début réelle du rattrapage du ticket. |
| Fin réelle du rattrapage | Date de fin réelle du rattrapage du ticket. |
| Analyse de la violation | |
| État de violation | État pour indiquer si une violation s'est produite ou non :<br>• **À déterminer** : lorsque la violation n'est pas encore déterminée.<br>• **Violation détectée** : lorsque la violation est confirmée.<br>• **Potentiel futur** : lorsque la violation ne s'est pas produite, mais qu'elle pourrait se produire à l'avenir.<br>• **Pas une violation** : lorsqu'aucune violation n'est détectée. |

Traduction automatique

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

### Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| État de génération de rapports | État du ticket signalé aux régulateurs. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'état de génération de rapports des règlements associés au ticket. Si un cas comporte de nombreux règlements et même si un règlement est identifié comme **devant être signalé**, l'état de déclaration du cas est défini sur signalable. La valeur par défaut de ce champ est **À déterminer**. |
| Début de violation | Date à laquelle la violation a commencé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans **l'état de violation**. |
| Fin de la violation | Date à laquelle la violation a pris fin. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans **l'état de violation**. |
| Importance de la violation identifiée | Date à laquelle l'utilisateur identifie que la violation est importante. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans **l'état de violation**. |
| Analyse de la cause première | |
| Cause primaire | Cause primaire du ticket signalé. Ce champ est automatiquement défini sur la cause primaire sélectionnée dans la liste connexe Cause et conséquences. |
| Conséquences | Conséquences tirées de la cause principale du ticket signalé. Par exemple, les dommages causés aux biens physiques. |
| Observations générales | Observations formulées au sujet de l'affaire. |
| Rattrapage effectué | Option permettant d'indiquer si des mesures correctives ont été prises pour traiter le ticket :<br>• **Oui**<br>• **Non** |
| Mesures préventives générales | Mesures préventives prises pour remédier à l'affaire. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Notes ou informations sur le ticket. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations supplémentaires sur le ticket que vous souhaitez partager avec les clients. |
| Enregistrer | Enregistrez les détails du ticket de conformité. |

Traduction automatique

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

# Émettre une demande de conformité dans GRC: Compliance Case Management

Vous pouvez envoyer une demande de conformité à l'équipe de conformité à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management . Par exemple, vous pouvez soumettre une demande de conformité pour obtenir des conseils ou des conseils sur les politiques et les directives de l'organisation.

Vous pouvez émettre une demande de conformité en utilisant l'une des options suivantes :

- Émettre une demande de conformité à partir de Centre des employés
- Créer une demande de conformité dans le Conformité de l'espace de travail

## Émettre une demande de conformité à partir de Centre des employés

Émettez une demande de conformité concernant les politiques, les questions et les directives de l'organisation à l'aide de l'application Centre des employés . En demandant des conseils, des éclaircissements ou des approbations, vous contribuez au maintien d'une culture de conformité au sein de votre organisation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Dans la section Parcourir Risque et conformité, sélectionnez **Signaler une demande de conformité**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Signaler une demande de conformité, reportez-vous à la section Émettre un formulaire de demande de conformité.

5. **Facultatif :** Dans le formulaire Signaler une demande de conformité, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes pour joindre des documents justificatifs ou des preuves** .
6. Sélectionnez **Soumettre**.

## Émettre un formulaire de demande de conformité

Utilisez le formulaire Émettre une demande de conformité dans le Centre des employés pour émettre une demande de conformité.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

### Formulaire Signaler une demande de conformité

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la demande. Par exemple, une demande de mise à jour de la politique - Examen médical annuel est obligatoire pour tous les employés permanents. |
| Description | Brève description de la demande. |
| Type de demande | Type de la demande. |

Traduction automatique

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

**Formulaire Signaler une demande de conformité (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Priorité | Priorité de la demande :<br>• **1 - Critique**<br>• **2- Élevé**<br>• **3 – Modéré**<br>• **4 – Faible**<br>• **5 - En préparation** |
| Demandés par | Nom de la personne qui a émis la demande. |
| Demandé au nom de | Nom de la personne pour laquelle vous avez créé la demande. |
| Unité business | Unité business affectée par la demande. Par exemple, Juridique. |
| Emplacement | Emplacement où la demande a été émise. Par exemple, le Japon. |

### Créer une demande de conformité dans le Conformité de l'espace de travail

Émettez une demande de conformité concernant les politiques, les questions et les directives de l'organisation à l'aide de l'application Gestion des tickets de conformité . En demandant des conseils, des éclaircissements ou des approbations, vous contribuez au maintien d'une culture de conformité au sein de l'organisation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst et sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de conformité (
3. Sur la page de Gestion des tickets de conformité destination, sélectionnez **Créer**.
4. Parmi les options disponibles dans la liste Créer, sélectionnez **Demander**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Créer un ticket de conformité, reportez-vous à la section Formulaire de demande de conformité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Formulaire de demande de conformité

Utilisez le formulaire Créer une nouvelle demande de conformité dans l'application GRC: Compliance Case Management pour émettre une demande de conformité.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Traduction automatique

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

### Créer un formulaire de demande de conformité

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de demande. |
| Nom | Nom de la demande. Par exemple, une demande de mise à jour de la politique - Examen médical annuel est obligatoire pour tous les employés permanents. |
| Description | Brève description de la demande. |
| Type | Saisissez pour classer la nature de la demande de conformité. |
| État | État du workflow de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**. |
| Priorité | Priorité de la demande :<br>• **Aucun**<br>• **1 - Critique**<br>• **2- Élevé**<br>• **3 – Modéré**<br>• **4 – Faible**<br>• **5 - En préparation** |
| Demandés par | Nom de la personne qui a émis la demande. |
| Demandé au nom de | Nom de la personne pour laquelle vous avez créé la demande. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté à la demande.<br>**Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de demande lors de l'installation de la configuration. |
| Approbateurs | Personne devant approuver la demande. |
| Affecté à | Personne affectée à cette demande. |
| Liste de surveillance | Utilisateur qui doit être informé de la demande. |
| Origine primaire | |
| Unité business | Unité business affectée par la demande. Par exemple, Juridique. |
| Emplacement | Emplacement où la demande a été émise. Par exemple, le Japon. |
| Calendrier | |

Traduction automatique

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

**Créer un formulaire de demande de conformité (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Créé | Date à laquelle la demande a été émise. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles. |
| Approuvé le | Date à laquelle la demande a été approuvée. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Notes ou informations sur la demande. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations supplémentaires sur la demande que vous souhaitez partager avec vos clients. |
| Enregistrer | Enregistrez les détails du ticket de conformité. |

## Workflow de tâche de ticket de conformité

Vous pouvez collaborer avec plusieurs équipes pour enquêter, effectuer une évaluation de l'impact et rassembler les preuves afin de capturer les détails et les réponses pour examen dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Une fois qu'un ticket de conformité est signalé, l'analyste de conformité peut créer des tâches de ticket et les affecter aux différents titulaires de tâches de ticket. Les titulaires des tâches de ticket peuvent ensuite travailler sur les tâches et les soumettre à l'analyste de ticket pour examen. Il existe trois types de tâches de ticket :

**Évaluation**

Une tâche de ticket d'évaluation requiert que le propriétaire de la tâche de ticket procède à une évaluation et fournisse des réponses. Une tâche de ticket de ce type peut uniquement être réaffectée.

**Examen**

Une tâche de ticket d'enquête nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse des observations.

**Autres**

Une tâche de ticket Autres nécessite également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse des observations.

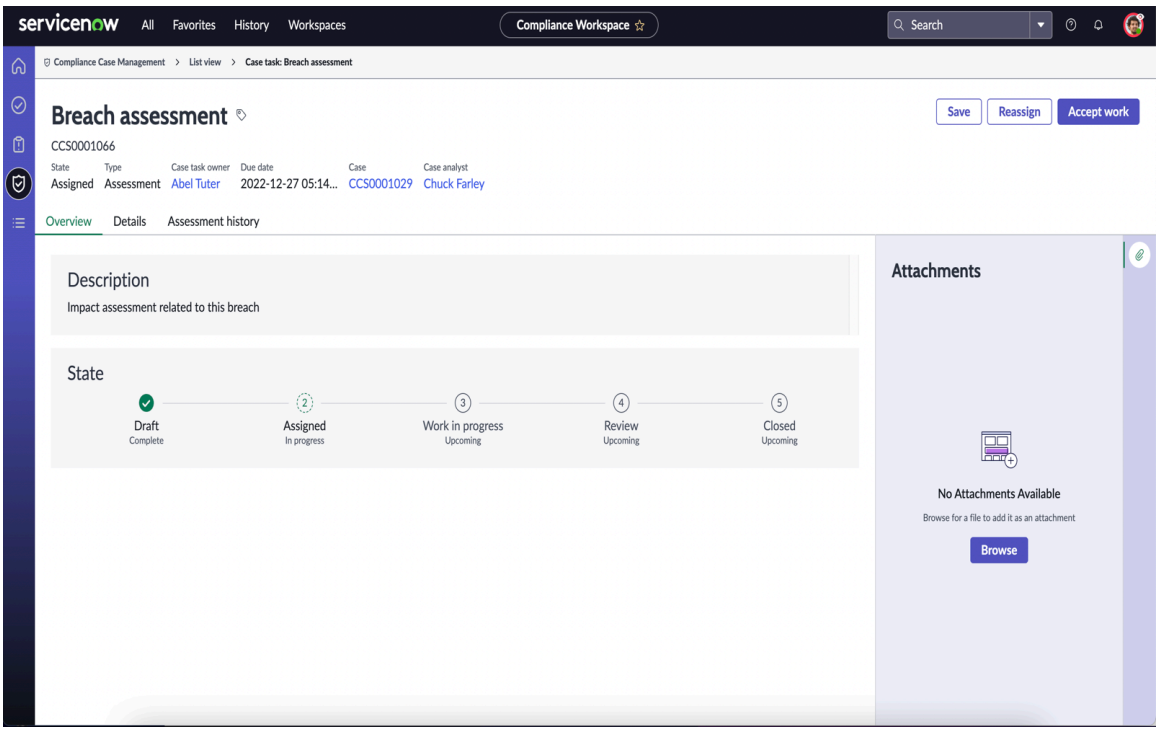
Une fois que les titulaires de la tâche de ticket travaillent sur une tâche, ils la soumettent à l'analyste de ticket pour qu'il l'examine.

L'exemple suivant illustre le cycle de vie d'une tâche de ticket.

Traduction automatique

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

## Workflow de tâche de ticket




### Créer une tâche de ticket

Créez une tâche de ticket pour examiner, rassembler des preuves et effectuer une évaluation afin d'analyser et d'évaluer un ticket signalé dans l'application GRC: Compliance Case Management . Chaque ticket peut avoir plusieurs tâches de ticket que vous pouvez affecter à différents propriétaires dans plusieurs équipes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un ticket est signalé à l'équipe de conformité, un analyste de ticket de conformité peut créer des tâches de ticket et les affecter aux titulaires de tâches concernés. De cette façon, l'analyste de ticket de conformité peut collaborer avec différentes équipes pour examiner, évaluer et capturer les observations liées au ticket.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la section Liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche de ticket.
5. Sélectionnez la liste connexe Tâche de ticket.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Tâche de ticket, reportez-vous à Formulaire de tâche de ticket.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

9. Pour affecter la tâche au propriétaire de la tâche de ticket, sélectionnez **Affecter une tâche**.
10. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez vos notes.
11. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Déplacer vers Affecté.**
    L'état de l'enregistrement devient **Affecté** et la tâche de ticket est affectée au propriétaire de la tâche de ticket.
12. **Facultatif :** Pour réaffecter la tâche de ticket à un autre utilisateur avant que la tâche de ticket ne soit acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket que vous avez spécifié, sélectionnez **Réaffecter**.

    **Remarque :**
    Vous pouvez uniquement réaffecter le type Évaluation des tâches de ticket.

    a. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe approprié.
    b. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez un nouveau propriétaire.
    c. Dans la boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket, sélectionnez **Réaffecter**.

### Formulaire de tâche de ticket

Utilisez le formulaire de tâche de ticket dans l'application GRC: Compliance Case Management pour créer une tâche de ticket pour un ticket de conformité signalé.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Formulaire de tâche de ticket

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini. |
| État | État du workflow de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Titre | Nom de la tâche en cours de création pour le ticket. Par exemple, Enquête pour frais de retard de paiement facturés à tort. |
| Type | Type de tâche :<br>• **Évaluation** : collecter les réponses des utilisateurs sur le ticket.<br>**Remarque :** Seules les tâches de ticket ayant le type de tâche de ticket d'évaluation peuvent être réaffectées à un autre propriétaire de tâche si nécessaire.<br>• **Enquête** : créez une tâche de ticket pour effectuer une enquête pour le ticket signalé. Par exemple, vous voudrez peut- |

Traduction automatique

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

### Formulaire de tâche de ticket (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | être déterminer la cause des frais de retard de paiement facturés à tort.<br>• **Autres** : tout autre type de tâche que vous configurez. |
| Priorité | Priorité de la tâche de ticket. |
| Modèle d'évaluation | Modèle d'évaluation disponible pour évaluer le ticket enregistré. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'évaluation** est sélectionnée dans **Type**.<br>**Remarque :** Chaque type de ticket peut être mappé à des modèles d'évaluation spécifiques au cours de la configuration. Seuls les modèles mappés au ticket peuvent être sélectionnés. Par exemple, si le type de ticket est **Fraude financière**, les modèles d'évaluation spécifiques au type de fraude financière peuvent être sélectionnés. Vous ne pouvez pas sélectionner le même modèle d'évaluation si une évaluation ouverte avec le modèle d'évaluation sélectionné est déjà en cours d'utilisation. |
| Description | Brève description de la tâche de ticket. Cette description est utile pour l'utilisateur qui travaille sur la tâche de ticket. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe qui travaille sur la tâche de ticket. Tout utilisateur qui appartient au groupe sélectionné peut travailler sur la tâche de ticket si un propriétaire de tâche de ticket n'est pas spécifié. |
| Propriétaire de la tâche de ticket | Personne propriétaire de la tâche de ticket. L'utilisateur sélectionné dans ce champ doit être membre du groupe d'affectation. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs qui doivent être informés du ticket. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date à laquelle la tâche de ticket doit être terminée.<br>**Remarque :** La date d'échéance doit être antérieure à la date spécifiée dans le champ **SLA de fermeture de ticket** sur le formulaire de ticket. |
| Date d'acceptation | Date d'acceptation du ticket. |
| Créé | Date à laquelle le ticket est créé et affecté au propriétaire de la tâche de ticket. |

Traduction automatique

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

### Formulaire de tâche de ticket (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de fermeture de la tâche | Date à laquelle la tâche est fermée. |
| Résumé | |
| Observations | Observations que vous faites sur le ticket pendant que vous travaillez sur la tâche de ticket. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Informations supplémentaires sur la tâche de ticket. |

### Travailler sur une tâche de ticket

Acceptez la tâche de ticket, fournissez les détails demandés par l'analyste de ticket et soumettez la tâche de ticket pour examen dans l'application GRC: Compliance Case Management . Lorsqu'une tâche de ticket est affectée à un groupe d'affectation, n'importe quel utilisateur du groupe d'affectation peut accepter la tâche et travailler dessus.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une tâche de ticket est de type Évaluation, le propriétaire de la tâche de ticket doit effectuer une évaluation pour déterminer les pertes subies à partir d'un ticket. Dans ce cas, le propriétaire de la tâche peut accepter le travail, puis procéder à l'évaluation. Si la tâche de ticket est de type Enquête ou Autres, le propriétaire de la tâche de ticket peut accepter la tâche, fournir des observations et soumettre le ticket pour révision à l'analyste de ticket.

#### Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module Mes tâches.
3. Ouvrez la tâche qui vous est affectée à partir des **tâches d'action**.
4. Dans la section Ouvrir, sélectionnez **Accepter le travail**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Accepter la tâche**.
6. En fonction de votre type de tâche de ticket, sélectionnez l'une des options suivantes.

#### Que faire ensuite

1. Ajoutez les zones concernées par un ticket de conformité. Par exemple, les zones ou les objets impactés qui pourraient être impactés sont les entités, les contrôles, les emplacements ou les utilisateurs qui sont affectés par le ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité.
2. Ajoutez les zones associées au ticket de conformité. Par exemple, les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle ou les événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité.
3. Ajoutez les causes et les conséquences de ce ticket de conformité. Par exemple, vous pouvez ajouter la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé et ses conséquences sur l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité.

Traduction automatique

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

4. Ajoutez les réglementations de conformité qui pourraient être impactées au ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des règles de conformité à un ticket de conformité.
5. Ajoutez ou créez un problème associé à un ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter ou créer un problème pour un ticket de conformité.

### Réaffecter une tâche de ticket de type évaluation

Réaffecter une tâche de ticket de type Évaluation à un autre utilisateur de l'application GRC: Compliance Case Management Par exemple, un analyste de ticket ou un propriétaire de tâche de ticket peut réaffecter une tâche de ticket de conformité à un autre titulaire de tâche de ticket si une tâche de ticket est affectée à tort ou n'est pas acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de ticket, une fois qu'une tâche est affectée à un propriétaire de tâche de ticket, vous pouvez réaffecter la tâche à un autre utilisateur.

En tant que propriétaire de la tâche de ticket, vous pouvez également accepter la tâche, commencer à travailler dessus, puis réaffecter la tâche partiellement terminée à un autre utilisateur. Lorsque vous réaffectez une tâche de ticket partiellement terminée à un autre utilisateur, les données que vous fournissez sont également copiées et mises à la disposition du nouveau propriétaire de la tâche de ticket. Le nouveau propriétaire de la tâche affectée peut modifier la tâche de ticket en fonction de ses besoins.

**Remarque :**
Vous ne pouvez réaffecter que les tâches de ticket dont le champ **Type** est défini sur **Évaluation**.

#### Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module Mes tâches.
3. Ouvrez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Dans la section Ouvrir, sélectionnez **Réaffecter**.
   La boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket s'affiche.
5. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe d'affectation.
6. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez le propriétaire.
7. Dans la boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket, sélectionnez **Réaffecter**.

### Examiner et fermer une tâche de ticket

Examinez et fermez une tâche de ticket après qu'un titulaire de tâche de ticket a fourni des réponses et des observations pour le ticket dans l'application GRC: Compliance Case Management .

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le module Tâches, ouvrez la tâche à examiner.
3. Examinez la tâche de ticket, puis sélectionnez l'une des options suivantes.

## Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité

Ajoutez une zone ou un objet impacté qui est affecté par le ticket ou l'événement de conformité dans l'application GRC: Compliance Case Management .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les zones ou les objets impactés, tels que les entités, les contrôles, les sociétés et les utilisateurs qui sont affectés par le ticket de conformité. Un administrateur de conformité peut également configurer les options pour les zones impactées dans la configuration de l'application.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une zone impactée.
5. Sélectionnez la liste connexe Zones impactées.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez le type de zone impactée dans la liste déroulante.
   Cette valeur n'est pas configurable.
   Les enregistrements associés au type d'enregistrement sélectionné sont disponibles pour votre sélection.
8. Sélectionnez les enregistrements dans la liste disponible.
   La modification du champ **Sélectionner le type** efface la sélection actuelle.
9. Sélectionnez **Ajouter**.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité

Ajoutez une zone liée au ticket ou à l'événement de conformité signalé dans l'application GRC: Compliance Case Management .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les zones connexes pour un ticket de conformité ou un événement signalé. Les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle, le contrôle et les événements à risque. Un administrateur de conformité peut également configurer les options pour les zones connexes dans la configuration de l'application.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une zone connexe.
5. Sélectionnez la liste connexe Zones connexes.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez le type de zone associée.
   Les enregistrements associés au type d'enregistrement sélectionné sont disponibles pour votre sélection.
8. Sélectionnez les enregistrements dans la liste disponible.
   La modification du champ **Sélectionner le type** efface la sélection actuelle.
9. Sélectionnez **Ajouter**.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité

Définissez la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé et ses conséquences sur l'organisation à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter plusieurs causes à un ticket ou à un événement de conformité et définir une cause primaire. Tout ticket de conformité ne peut avoir qu'une seule cause principale. Vous pouvez également ajouter une cause suspectée mais non confirmée. L'application Gestion des tickets de conformité vous permet d'ajouter les conséquences en fonction du ticket signalé et de toute action ou plan de rattrapage en place.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une cause et une conséquence.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Cause et conséquence, reportez-vous à Formulaire de cause à effet.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Formulaire de cause à effet

Utilisez le formulaire Cause et conséquence pour définir la cause et les conséquences qu'un ticket a sur votre organisation dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

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

### Formulaire de cause à effet

| Champ | Description |
|---|---|
| Cause | Cause du ticket ou de l'événement. |
| État de cause | État de la cause :<br>• **Suspecté** : lorsque la cause n'est pas confirmée.<br>• **Confirmé** : lorsque la cause est confirmée. |
| Cause primaire | Option permettant de sélectionner la cause comme cause primaire. |
| Description de la cause | Brève description de la cause. |
| Conséquences et actions | |
| Conséquences | Conséquences du ticket ou de l'événement. Vous pouvez sélectionner plusieurs conséquences pour un ticket signalé. |
| Actions effectuées | Toute action ou mesure prise pour traiter le ticket. |
| Résumé | |
| Observations | Consigner les observations générales, le cas échéant. |

## Ajouter des règles de conformité à un ticket de conformité

Ajoutez les réglementations qui sont ou peuvent être impactées par le ticket de conformité signalé. Dans la plateforme, les ServiceNow réglementations sont capturées en tant que documents de référence. L'ajout des règlements au ticket vous permet d'identifier les règlements enfreints ou enfreints et empêche votre organisation d'obtenir des pénalités ou des amendes pour ce ticket.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de ticket, vous pouvez choisir et ajouter les règlements associés au ticket signalé. Par défaut, toutes les réglementations du système sont affichées. Après avoir ajouté les réglementations, vous devez analyser quelles réglementations ont été enfreintes et définir leur statut de signalement. L'état des rapports vous aide à déterminer si le règlement doit être signalé ou non.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une réglementation.
5. Sélectionnez la liste connexe Réglementations et effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez **Ajouter**.

b. Sélectionnez les réglementations à ajouter.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

6. Pour définir l'état de déclaration d'un règlement, sélectionnez et ouvrez le règlement.

7. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de règlement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Ticket | Ticket auquel vous ajoutez le règlement. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket. |
| État de génération de rapports | État pour déterminer si le règlement doit être signalé immédiatement, à l'avenir, ou s'il n'a pas besoin d'être signalé du tout. Les options sont les suivantes :<br>○ **À déterminer** : lorsque vous n'êtes pas certain que l'infraction doit être signalée.<br>○ **Signalable** : lorsque l'infraction doit être signalée.<br>○ **Non signalable** : lorsque la violation n'a pas besoin d'être signalée.<br>○ **Potentiellement signalable** : lorsque la violation peut être signalée à l'avenir sur la base de l'enquête sur le cas. |
| Document de référence | Source de référence qui constitue le règlement. |
| Date de dépôt | Date à laquelle le règlement est communiqué aux organismes de réglementation. |
| Description | Brève description de la violation de la réglementation basée sur votre analyse. |

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Ajouter ou créer un problème pour un ticket de conformité

Identifiez et ajoutez un problème lié aux zones impactées d'un ticket de conformité signalé. Vous pouvez également créer un problème à partir de la GRC: Compliance Case Management page de destination.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.

2. Sélectionnez la liste icône.

3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.

4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter un problème, puis sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Formulaire Créer un problème

Utilisez le formulaire Créer un problème pour GRC: Compliance Case Management ajouter un problème à un ticket de conformité, signaler des conclusions ou des observations ou des lacunes en matière de conformité, ou des questions qui nécessitent une attention immédiate de la part de leurs propriétaires respectifs.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire Créer un problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Problème | |
| Numéro | Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Nom | Nom du problème. |
| Source du problème | Source du problème, telle que l'analyse du ticket de conformité. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Type de problème | Le type de problème est un moyen de classer la nature du problème signalé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème a été créé :<br>• Échec de l'efficacité de la conception du contrôle<br>• Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle<br>• Contrôle ne répondant pas aux exigences<br>• Contrôle inexistant<br>• Non-conformité à une réglementation<br>• Non-conformité à une politique<br>• Amélioration ou suggestion à une politique existante<br>• Recommandation pour une nouvelle politique<br>• Optimisation ou amélioration des processus<br>• Observation<br>• Violation de données<br>• Fraude<br>• Inexactitude<br>• Formation<br>• Documentation |
| Classification | Classification du problème. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes :<br>• Audit<br>• Conformité |

Traduction automatique

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

### Formulaire Créer un problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Operational Resilience<br>• Risque<br>• Fournisseur |
| Emplacement | Emplacement du problème. |
| État | État du problème :<br>• **Nouveau**<br>• **Analyser**<br>• **Répondre**<br>• **Revue**<br>• **Fermé terminé**<br>• **Fermé incomplet** |
| Sous-état | Le sous-état du problème est le sous-type de problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Priorité | Priorité du problème :<br>• **Critique**<br>• **Élevé**<br>• **Modéré**<br>• **Faible**<br>• **Planification** |
| Évaluation du problème | Évaluation du problème :<br>• **Très élevé**<br>• **Élevé**<br>• **Modéré**<br>• **Faible**<br>• **Très faible** |
| Description | Approbateur du problème. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe d'affectation pour le problème. Par exemple, Équipe de conformité ou Équipe d'éthique/conformité. |
| Affecté à | Utilisateur auquel le problème est affecté. |

Traduction automatique

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

### Formulaire Créer un problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe du gestionnaire des problèmes | Utilisateur affecté pour travailler sur le problème enregistré :<br>• **Gestionnaires de conformité**<br>• **Gestionnaires des risques informatiques**<br>• **Gestionnaires des risques** |
| Gestionnaire des problèmes | Gestionnaire auquel le problème est affecté. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance pour le problème. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date à laquelle le problème est dû. |
| Date de confirmation | Date de confirmation du problème. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction du calcul automatique des dates futures. |
| Date de début prévue | Date de début prévue pour le problème. |
| Date de fin prévue | Date de fin prévue pour le problème. |
| Durée | Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes. |
| Créé | Date de création du problème. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction de la date système actuelle. |
| Fermé | Date à laquelle le problème est fermé. |
| Date de début de l'analyse | Date de début réelle du problème. |
| Date de fin réelle | Date de fin réelle du problème. |
| Durée réelle | Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes. |
| Regroupement des problèmes | |
| Problème parent | Problème parent associé au problème. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe pour le problème. |
| Plan d'action | |
| Recommandation | Recommandation pour le problème. |
| Plan d'action | Plan d’action pour le problème. |
| Activité | |
| Notes de travail | Notes de travail pour le problème. |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires pour le problème. |
| Paramètres | |

Traduction automatique

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

**Formulaire Créer un problème (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Domaine fonctionnel | Domaine fonctionnel du problème. |

## Autres actions

Outre les champs De, vous pouvez effectuer quelques actions sur un enregistrement de ticket de conformité.

- Pièce jointe : sélectionnez cette icône dans la barre latérale pour ajouter des pièces jointes connexes à l'enregistrement du ticket de conformité.
- Composer un e-mail : composer un e-mail.
- Abandonner le brouillon : supprime une version brouillon de l'e-mail.
- Envoyer un e-mail : envoyez l'e-mail contenant tous les détails.
- Créer un e-mail : créer un nouvel e-mail.
- Afficher les brouillons : permet d'afficher les brouillons existants dans le système.
- Enregistrer : enregistrez les détails du ticket de conformité.
- Vue à 360˚ : affichez le ticket de conformité dans une vue à 360˚ avec toutes les relations.
- Exporter le PDF : exporter le ticket de conformité au format PDF.
- Supprimer : supprimer le ticket de conformité.

## Exporter un rapport au format PDF

Créez des rapports au format PDF (Portable Document Format) pour les tickets ou les demandes de conformité à l'aide de modèles prédéfinis ou personnalisés dans l'application GRC: Compliance Case Management . Cette fonctionnalité permet aux personnes concernées qui n'ont peut-être pas accès à l'application d'accéder tout de même aux données.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_comp_case.compliance_case_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter les données de conformité vers des rapports PDF pour les partager facilement avec les équipes d'audit, les partenaires ou les comités internes, éliminant ainsi la nécessité d'accéder aux applications. Un administrateur de conformité peut sélectionner un modèle prédéfini ou créer un modèle de document personnalisé pour générer des rapports. Pour plus d'informations, consultez Configure a PDF document template .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Pour générer un rapport de ticket de conformité, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Pour générer un rapport de demande de conformité, sélectionnez **Toutes les demandes**.

Traduction automatique

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

5. Ouvrez le ticket de conformité ou la demande de conformité que vous souhaitez exporter sous forme de rapport PDF.
6. Sélectionnez icône.
7. Sélectionnez **Exporter le PDF.**
   Le bouton **Exporter PDF** s'affiche uniquement lorsqu'un modèle de document est spécifié dans le type d'enregistrement.
8. Sélectionnez le modèle pour générer un rapport PDF.
9. Sélectionnez **Exporter**.
   Un rapport PDF est généré et disponible à télécharger dans la section Pièces jointes de l'enregistrement.
10. Pour télécharger une copie locale du rapport PDF, sélectionnez l'icône Plus sur le rapport PDF, puis sélectionnez **Télécharger**.

## Composer un e-mail dans GRC: Compliance Case Management

Rédigez et envoyez un e-mail pour les tickets et les demandes de conformité à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management . Cette fonctionnalité vous aide à communiquer avec différentes personnes concernées à l'intérieur ou à l'extérieur de votre organisation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez rédiger et envoyer des e-mails concernant vos tickets et demandes à plusieurs personnes concernées. Par exemple, vous pouvez consulter l'équipe juridique pour connaître les avis et suggestions obligatoires sur le dossier de conformité enregistré. Vous pouvez gérer les e-mails à partir de la page d'enregistrement de ticket ou de demande.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Pour composer un e-mail, utilisez les options suivantes.
4. Sélectionnez icône.
5. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de brouillon d'e-mail

| Champ | Description |
|---|---|
| À | ID d'e-mail du destinataire. Vous pouvez ajouter plusieurs ID d'e-mail séparés par des virgules dans ce champ pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires. |
| Objet | Bref résumé ou titre de votre e-mail. |
| Message par e-mail | Corps de votre message qui comprend des informations, des demandes ou des détails que vous |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | souhaitez transmettre au destinataire. Vous pouvez mettre en forme le texte, ajouter des pièces jointes et inclure des liens dans cette section.<br><br>**Remarque :**<br>Vous pouvez envoyer des e-mails aux utilisateurs et aux ServiceNow personnes concernées externes qui n'ont pas accès à l'instance ServiceNow . Vous devez fournir les détails de base de l'enregistrement dans la ligne d'objet ou le corps de l'e-mail pour les informer de l'enregistrement auquel vous faites référence. |

7. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Joindre un fichier**.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

## Configurer les dates d'échéance

Configurez une règle prédéfinie pour automatiser les calculs de dates d'échéance. Les règles sont conçues pour s'exécuter et entrent en vigueur lorsqu'un nouvel enregistrement est signalé dans l'application.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Appliquez des conditions basées sur des règles sur une combinaison d'organisme, de réglementation ou de juridiction pour gérer les délais pour le calcul automatique de la date d'échéance.

### Procédure

1. Entrez un **nom** pour la configuration de la règle.
2. Sélectionnez un **organisme de réglementation** dans la liste de recherche.
3. Sélectionnez une **juridiction** dans la liste de recherche.
4. Sélectionnez un **règlement** dans la liste de recherche.
   Il n'est pas obligatoire de sélectionner **l'ensemble des organismes de réglementation**, des **juridictions** et des **règlements** . Vous pouvez sélectionner n'importe lequel d'entre eux.
5. Définissez **des conditions**.
6. Sélectionnez **S'applique à**.
   Le champ S'applique à fait référence à un type d'enregistrement auquel le profil d'agence s'applique. Actuellement, seul le ticket de conformité est applicable dans la version Xanadu.
7. **Définissez des critères** en sélectionnant les conditions de filtre requises et l'opérateur logique.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   La règle prédéfinie pour automatiser les calculs de dates d'échéance est enregistrée. Cette règle prédéfinie s'applique à tous les tickets de conformité créés à partir de maintenant.

Traduction automatique

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

# Référence Gestion des tickets de conformité

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application GRC: Compliance Case Management .

## Tables installées avec Gestion des tickets de conformité

Les tables sont ajoutées lors de l'activation de l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des tables qui ont été ajoutées avec l'application GRC: Compliance Case Management .

### Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Ticket GRC<br>[sn_grc_case_mgmt_case] | Stocke tous les détails du ticket de conformité. |
| Classification des tickets<br>[sn_grc_case_mgmt_case_classification] | Stocke les classifications des tickets de conformité. |
| Tâche de ticket<br>[sn_grc_case_mgmt_case_task] | Stocke toutes les tâches de ticket qui ont été créées pour le ticket de conformité. |
| Type de ticket<br>[sn_grc_case_mgmt_case_type] | Stocke les détails du type de ticket et du sous-type de ticket. |
| Cause<br>[sn_grc_case_mgmt_cause] | Stocke les causes qui ont été ajoutées à la bibliothèque et mappées au ticket. |
| Cause et conséquence<br>[sn_grc_case_mgmt_cause_consequence] | Stocke les causes et les conséquences qui ont été mappées au ticket. |
| Conséquence<br>[sn_grc_case_mgmt_consequence] | Stocke les conséquences qui ont été ajoutées à la bibliothèque et mappées au ticket. |
| Ticket GRC principal<br>[sn_grc_case_mgmt_core_case] | Stocke les détails de la fonctionnalité principale du ticket. |
| Zone impactée<br>[sn_grc_case_mgmt_impacted_area] | Stocke les zones impactées qui ont été mappées au ticket. |

Traduction automatique

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

### Tables installées (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| Tâche de ticket à instance d'évaluation<br>[sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_asmt_instance] | Stocke les détails de l'évaluation sur les tâches de ticket du type d'évaluation. |
| Problème à Ticket<br>[sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case] | Stocke les problèmes qui ont été mappés au ticket. |
| Réglementation<br>[sn_grc_case_mgmt_regulation] | Stocke les réglementations qui ont été mappées au ticket. |
| Zone réglementée<br>[sn_grc_case_mgmt_related_area] | Stocke les zones connexes qui ont été mappées au ticket. |
| Ticket de conformité<br>[sn_comp_case_compliance_case] | Stocke les enregistrements de tickets de conformité. |

## Rôles installés avec Gestion des tickets de conformité

Ils GRC: Compliance Case Management installent le rôle essentiel pour effectuer les tâches opérationnelles quotidiennes respectives en vue de la gestion des tickets de conformité pour l'entreprise. pour effectuer leurs tâches respectives.

### Les rôles et leurs descriptions

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Ticket de conformité Utilisateur métier<br>[sn_comp_case.compliance_case_business_user] | L'utilisateur métier du ticket de conformité peut effectuer les tâches suivantes :<br>• Créer des tickets et des demandes de conformité à partir de Centre des employés<br>• Travaillez sur les tâches de ticket.<br>. | sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user |
| Analyste de ticket de conformité<br>[sn_comp_case.compliance_case_analyst] | L'analyste du ticket de conformité peut examiner le ticket. L'analyste de ticket de conformité peut effectuer les tâches suivantes :<br>• Passez en revue les principales personnes concernées, les zones | • sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst<br>• sn_comp_case.compliance_case_business_u |

Traduction automatique

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

### Les rôles et leurs descriptions (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | impactées, les domaines connexes, les causes et conséquences, les réglementations et les problèmes qui sont affectés à l'analyste de ticket.<br>• Examinez tous les tickets non affectés. | |
| Gestionnaire des tickets de conformité<br>[sn_comp_case.compliance_case_manager] | Le gestionnaire des tickets de conformité peut examiner et travailler sur les tickets créés. Le gestionnaire des tickets de conformité peut effectuer les tâches suivantes :<br>• Passez en revue les principales personnes concernées, les zones impactées, les domaines connexes, les causes et conséquences, les réglementations et les problèmes qui sont affectés à l'analyste de ticket.<br>• Examinez tous les tickets. | • sn_comp_case.compliance_case_analyst<br>• sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager |
| Administrateur de ticket de conformité<br>[sn_comp_case.compliance_case_admin] | Les administrateurs de tickets de conformité peuvent configurer l'application Gestion des tickets de conformité . Il peut effectuer les tâches suivantes :<br>• Créez un type de ticket.<br>• Créez un modèle d'état et des transitions.<br>• Créez un modèle d'évaluation.<br>• Supprimer les tickets.<br>• Passez en revue les principales personnes concernées, les zones impactées, les domaines connexes, les causes et conséquences, les réglementations et les | • sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin<br>• sn_comp_case.compliance_case_manager |

Traduction automatique

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

**Les rôles et leurs descriptions (suite)**

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | problèmes qui sont affectés à l'analyste de ticket. | |
| Utilisateur GRC pour employé<br><br>[sn_grc_emp_user.grc_employé] | Les utilisateurs employés GRC peuvent créer des tickets et des demandes de conformité à partir du Centre des employésfichier . | N/A |

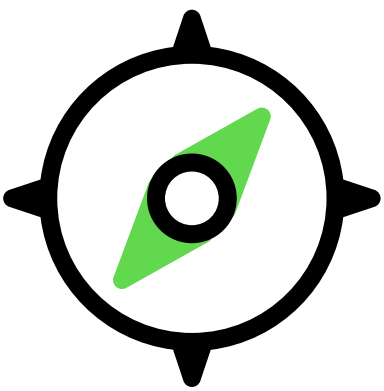
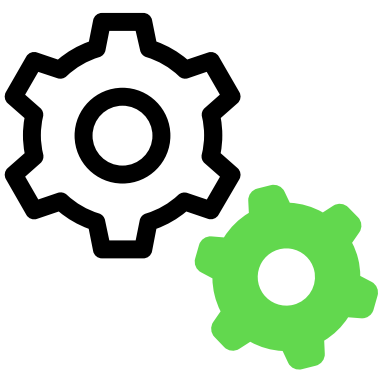
Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/products/employee-center.html .

# Autorisation et surveillance en continu

Autorisation et surveillance en continu (CAM) utilise les sept étapes définies par le cadre de gestion des risques (RMF) du NIST pour vous permettre de prendre des décisions plus éclairées concernant votre posture de sécurité.

file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/product/grc-cam/reference/url-here

## Premiers pas

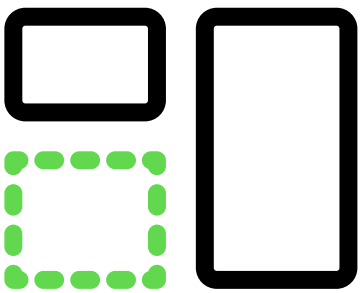
| Explorer | Configurer | Étape 1 du RMF - Préparer |
|---|---|---|
|  |  | |
| L'application CAM applique une approche standardisée pour automatiser le cadre de gestion des risques (RMF) du NIST. | Suivez les étapes de la liste de vérification pour le télécharger CAM à partir du et le préparer pour l'utilisation ServiceNow Store . | Dans l'étape Préparer, vous définissez les limites d'autorisation, les superpositions de contrôle et les types d'informations, puis vous créez le package d'autorisation proprement dit. |

Traduction automatique

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

servicenow

## Étape 2 du RMF : catégoriser



Dans l'étape Catégoriser, vous définissez la criticité ou la sensibilité de votre système d'information en fonction des scénarios les plus pessimistes.

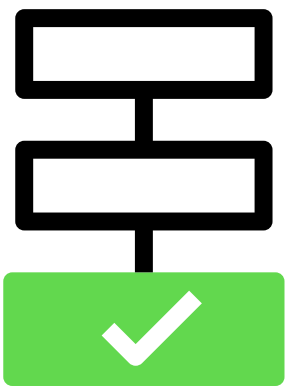
## Étape 3 RMF : sélectionner des contrôles

Lorsque les niveaux d'impact du package ont été approuvés, il est temps de sélectionner les contrôles de base de référence.

## Étape 4 du RMF : mettre en œuvre les contrôles

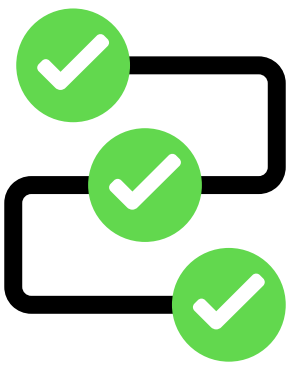
Une fois que vous avez sélectionné les contrôles à implémenter et effectué l'une des actions possibles sur ceux-ci, vous pouvez implémenter les contrôles.

## Étapes 5, 6 et 7 du RMF



Une fois que vous avez implémenté les contrôles, vous pouvez évaluer les contrôles internes et externes, générer des plans d'action et des jalons (POA&M) et gérer les demandes de changement et les éléments vulnérables.

## Mise en œuvre des contrôles et des objectifs d'évaluation



NIST 800-53A : les objectifs d'évaluation sont inclus dans la système de base CAM demande. Les objectifs de l'évaluation sont mis en correspondance avec les objectifs de contrôle de la révision 5.

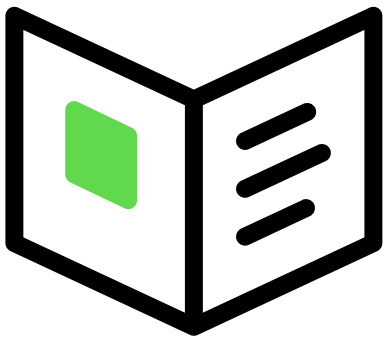
## Surveillance et gestion

Il s'agit CAM Espace de travail d'un concentrateur centralisé où vous pouvez surveiller et gérer en permanence la conformité avec le cadre de travail de gestion des risques du NIST afin de garantir le respect de vos politiques et directives de sécurité.

Traduction automatique

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

Référence



Les rubriques de référence fournissent les descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l’application CAM .

## Demander des applications dans l'App Store

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

Le module d'extension Autorisation et surveillance en continu (com.sn_irm_cont_auth_monitor) est disponible sous forme d'abonnement distinct et nécessite une activation.

## Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Autorisation et surveillance en continu dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

# Explorer CAM

Découvrez les avantages et les workflows pour les CAM utilisateurs.

## Vue d'ensemble de CAM

L’application CAM applique une approche standardisée pour automatiser le cadre de gestion des risques (RMF) du NIST.

## CAM utilisateurs

CAM Les rôles requis pour des tâches particulières sont répertoriés dans Rôles d'utilisateur CAM.

Traduction automatique

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

### Onglet Rôles et responsabilités

| Rôle | Responsabilités |
|---|---|
| Propriétaire du système | Personne responsable de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information. |
| Officiel autorisé (AO) | Personne responsable de l'acceptation d'un système d'information dans un environnement opérationnel à un niveau de risque connu. En règle générale, cette personne se situe au niveau du CISO ou du CISO adjoint. |
| AODR (mandataires désignés officiels autorisés) | Un ou plusieurs AODR. |
| Évaluateurs des contrôles de sécurité (SCA) | Personnes chargées de procéder à une évaluation approfondie des contrôles d'un système d'information. |
| gestionnaires de la sécurité du système d'information (ISSM) | Les personnes chargées de mener les activités de gestion de la sécurité des systèmes d'information telles que désignées par l'ISSO. |
| ISSM (officiers de sécurité du système d'information) | Les personnes chargées de s'assurer que la posture de sécurité opérationnelle appropriée est maintenue pour un système d'information. |
| Propriétaires d'informations | Les personnes responsables de l'autorité législative, de gestion et opérationnelle. |
| Utilisateurs système | Utilisateurs responsables de l'exécution du travail réel sur le système. |

## Workflow RMF pris en charge par CAM

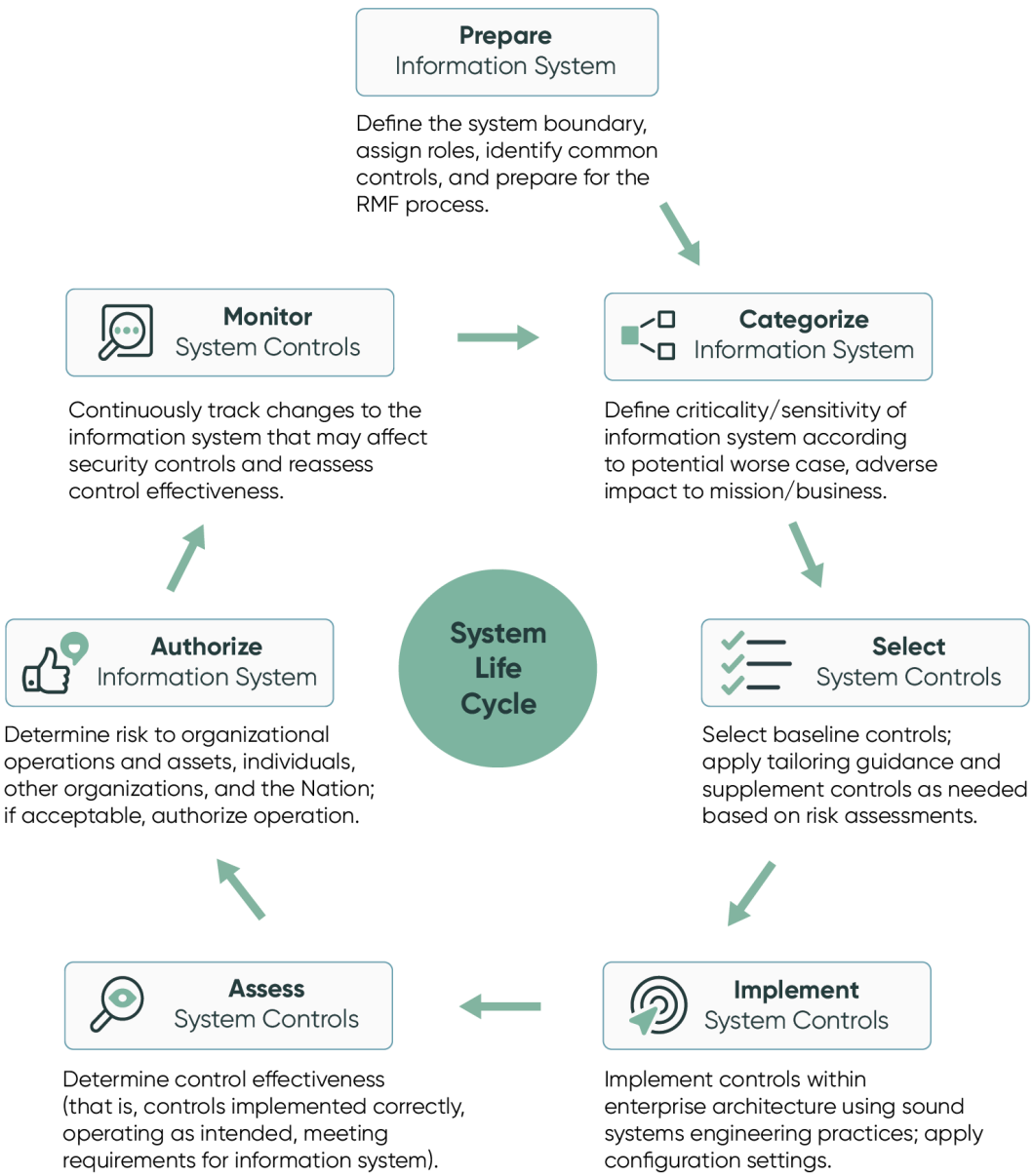
Le RMF a été mandaté par le gouvernement fédéral des États-Unis pour fournir la résilience nécessaire pour soutenir les intérêts économiques et de sécurité nationale des États-Unis. CAM utilise les sept étapes définies par le RMF pour vous permettre de prendre des décisions plus éclairées concernant votre posture de sécurité.

Le RMF se compose des sept étapes illustrées ici.

Traduction automatique

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

### Cycle de vie de la sécurité RMF




Traduction automatique

1. **EXAMINATEURS:** Besoin de contenu ici.
2. 

## CAM avantages

**EXAMINATEURS:** Besoin de contenu ici.

### CAM avantages

| Avantage | Fonctionnalité | Utilisateurs |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

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

### Ce qu'il faut explorer ensuite

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

- Configurer CAM
- Étape 1 du RMF - Préparer le dossier d’autorisation
- Étape 2 du RMF : classer le package d’autorisation
- Étape 3 RMF : sélectionner des contrôles pour un package d’autorisation
- Étape 4 du RMF : mettre en œuvre les contrôles
- Étapes 5, 6 et 7 du RMF : évaluer, autoriser et surveiller
- La mise en œuvre des contrôles et des objectifs d’évaluation CAM
- Tâches d’autorisation et de surveillance continues dans le CAM Espace de travail
- Référence CAM

## Configurer CAM

Suivez les étapes de la liste de vérification pour le télécharger CAM à partir du et le préparer pour l’utilisation ServiceNow Store .

### Vue d'ensemble de la configuration

1. Configurer la liste de vérification pour Autorisation et surveillance en continu

   La liste de contrôle comprend les tâches que vous devez effectuer pour préparer le système de basefichier .

2. Télécharger Autorisation et surveillance en continu

   Vous téléchargez CAM à partir ServiceNow Storedu fichier .

3. Affecter Autorisation et surveillance en continu des rôles à des utilisateurs et à des groupes

   Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes pour préparer l’utilisation de l’application CAM .

### Configurer la liste de vérification pour Autorisation et surveillance en continu

La liste de contrôle comprend les tâches que vous devez effectuer pour préparer le système de basefichier .

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_irm_cont_auth.admin

#### Procédure

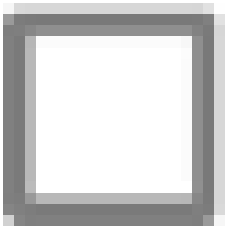
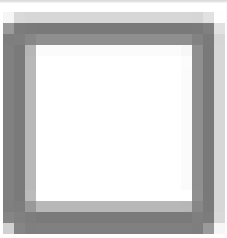
Créez et imprimez un PDF de la rubrique de la liste de vérification et cochez les tâches au fur et à mesure que vous les accomplissez.

Pour générer un PDF, sélectionnez l’icône **Enregistrer au format PDF** ( ) en haut de cette rubrique, puis sélectionnez **Rubrique sélectionnée**.

Traduction automatique

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

### Configurer la liste de vérification pour CAM

| Élément | Description |
|---|---|
|  | En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur système, vérifiez que les GRC applications Core sont installées sur une Now Platform instance.<br><br>**Remarque :**<br>Les GRC applications et l'instance Now Platform doivent appartenir à la même version de famille.<br><br>**a.** Pour vérifier que l'application GRC : GRC Profile est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez GRC Profile.<br>**b.** Si l'application GRC Profile Core n'est pas installée, sélectionnez **Installer**.<br>**c.** Installez également les applications suivantes selon les besoins :<br>○ GRC : gestion de la politique et de la conformité<br>○ GRC : Gestion des risques<br>○ GRC : Gestion de l'audit<br>**d.** Une fois les applications installées, installez l'application Autorisation et surveillance en continu principale.<br><br>Si une application n'est pas visible dans votre instance, vous pouvez la télécharger à partir du ServiceNow Storefichier . Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation des applications principales, reportez-vous à la GRC section GRC et le ServiceNow Store. |
|  | En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur CAM , les utilisateurs affectés disposant des rôles requis, comme décrit dans la section Affecter Autorisation et surveillance en continu des rôles à des utilisateurs et à des groupes. |

**Résultats**
Félicitations ! Vous avez correctement configuré le CAM système de basefichier . De nombreux éléments inclus dans le système de base peuvent être personnalisés en fonction des besoins particuliers de votre entreprise. Consultez les liens de la liste de contrôle pour plus d'informations.

## Télécharger Autorisation et surveillance en continu

Vous téléchargez CAM à partir ServiceNow Storedu fichier .

**Avant de commencer**
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

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

### Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

**Information associée**

Liste des modules d'extension

## Affecter Autorisation et surveillance en continu des rôles à des utilisateurs et à des groupes

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes pour préparer l'utilisation de l'application CAM .

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez le nom d'un utilisateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Rôles** , puis **Modifier**.
4. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté de la collection vers la liste des rôles, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les rôles sont décrits dans la section Rôles d'utilisateur CAM.
5. Répétez le processus pour chaque utilisateur ou groupe.

**Remarque :**
Si le module d'extension Employee Operator est installé, chacun de ces rôles (tels que Authorization Official, Executive Reader et Reader) est classé comme un rôle léger.

# Étape 1 du RMF - Préparer le dossier d'autorisation

Dans l'étape Préparer, vous définissez les limites d'autorisation, les superpositions de contrôle et les types d'informations, puis vous créez le package d'autorisation proprement dit.

## Vos actions dans l'étape Préparer

- Définir la limite d'autorisation
- Créer un package d'autorisation

## Définir la limite d'autorisation

Une limite d'autorisation définit le champ d'application d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .

### Avant de commencer

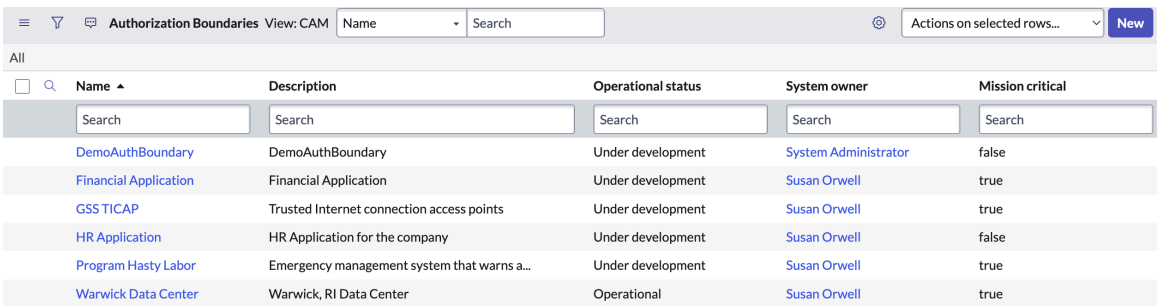
Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Traduction automatique

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

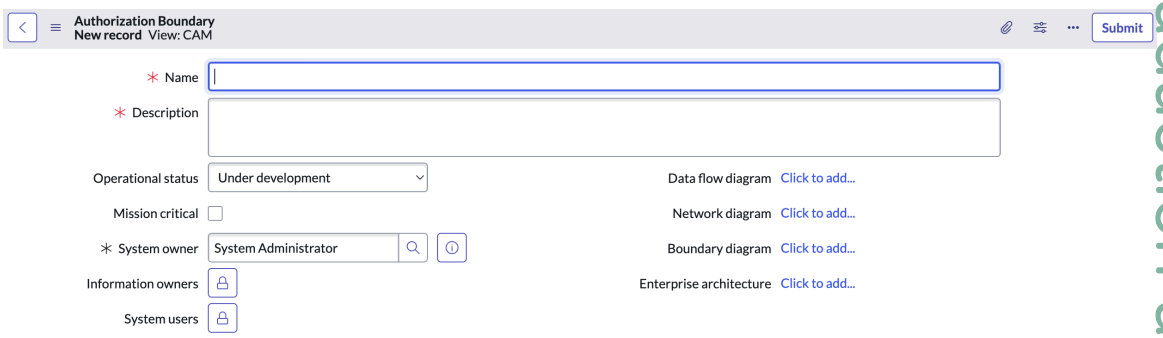
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Toutes les limites d'autorisation**.



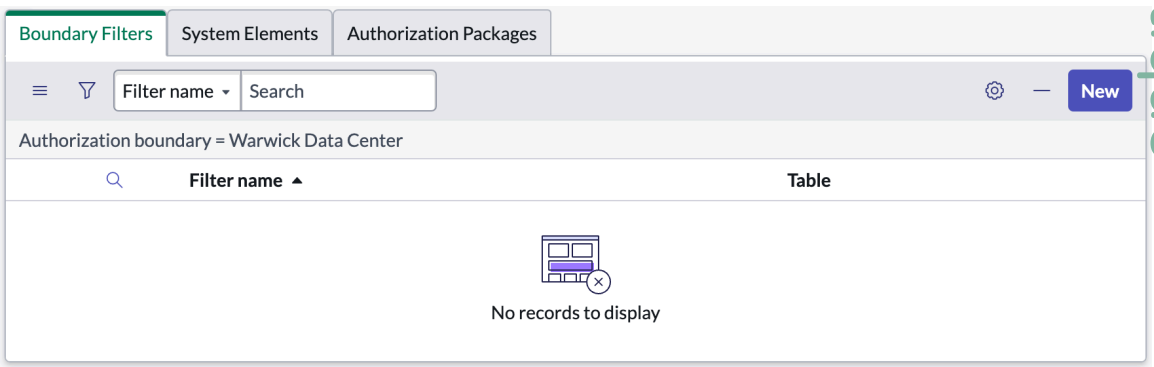

2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

   Les paramètres sont décrits à la section Champs du formulaire de limite d'autorisation.




3. Enregistrez l'enregistrement.

   Utilisez les onglets qui s'affichent pour identifier les systèmes et parties de systèmes que vous possédez et qui doivent passer par le processus d'autorisation.




4. Vous pouvez utiliser l'onglet **Filtres de limites** pour créer des filtres permettant d'identifier tous les éléments de votre système.
   Une fois les filtres exécutés, les résultats apparaissent dans l'onglet **Éléments système** .

Traduction automatique

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

5. Si des éléments qui ne doivent pas être inclus dans le processus d'autorisation apparaissent, vous pouvez les sélectionner et sélectionner **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** en bas de l'écran.
6. Vous pouvez sélectionner **Ajouter** pour inclure des actifs ou des systèmes supplémentaires à la liste des éléments système dans la limite d'autorisation.

### Que faire ensuite

La procédure de définition de la limite d'autorisation est terminée. L'étape suivante consiste à créer le package d'autorisation qui sera traité par le biais d'approbations. Vous pouvez lancer le processus en cliquant sur l'onglet **Packages d'autorisation** ou via le volet de navigation. Pour plus de détails, voir Créer un package d'autorisation.

## Créer un package d'autorisation

Une fois que vous avez défini les limites d'autorisation pour les actifs ou les systèmes à envoyer par le biais du processus d'autorisation d'exploitation, vous devez créer un package d'autorisation à cette fin. Le dossier est traité en sept étapes prescrites par le RMF.

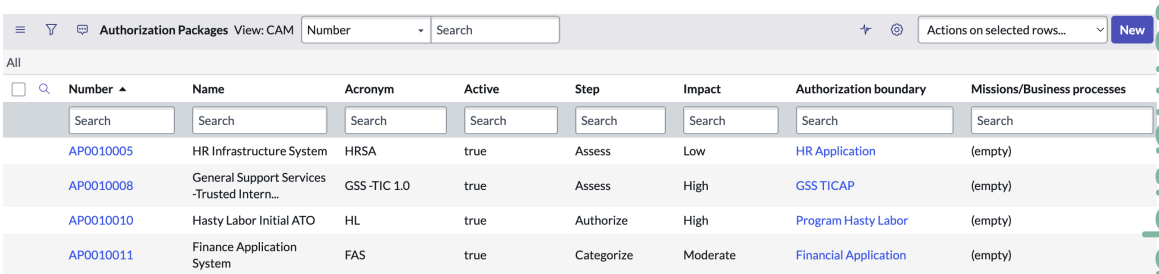
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

**Remarque :**
Les rôles sont requis pour accéder au package d'autorisation uniquement une fois que celui-ci a dépassé l'état Préparer.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.



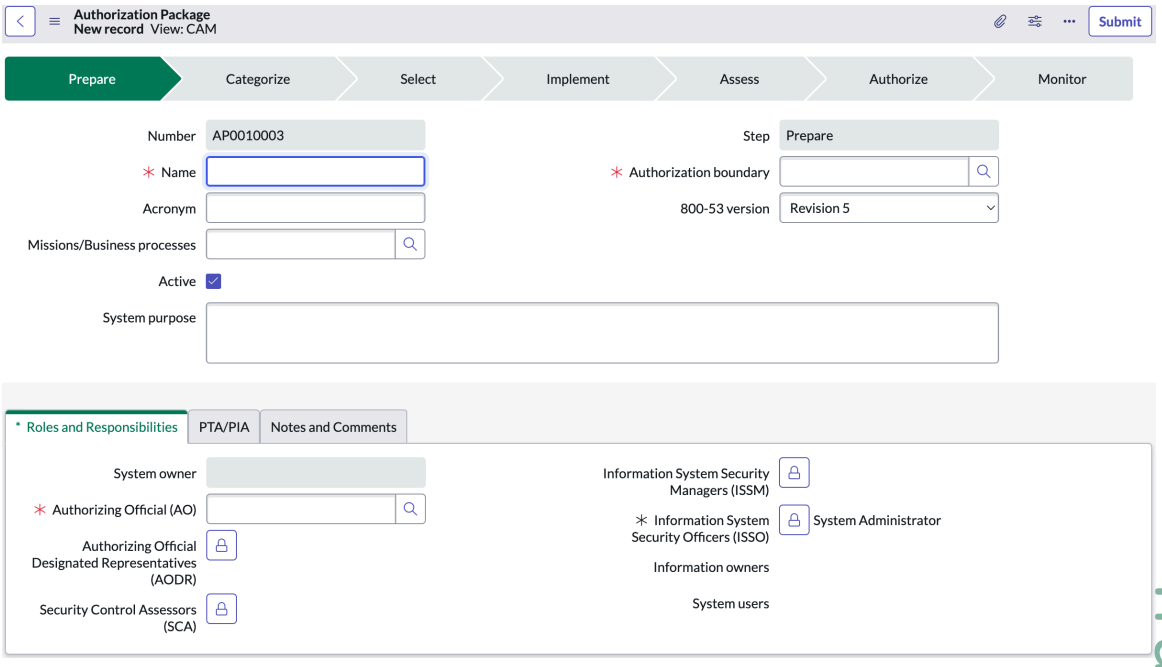

| Number | Name | Acronym | Active | Step | Impact | Authorization boundary | Missions/Business processes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AP0010005 | HR Infrastructure System | HRSA | true | Assess | Low | HR Application | (empty) |
| AP0010008 | General Support Services -Trusted Intern... | GSS -TIC 1.0 | true | Assess | High | GSS TICAP | (empty) |
| AP0010010 | Hasty Labor Initial ATO | HL | true | Authorize | High | Program Hasty Labor | (empty) |
| AP0010011 | Finance Application System | FAS | true | Categorize | Moderate | Financial Application | (empty) |

2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

   Les paramètres sont décrits à la section Champs du formulaire Package d'autorisation.

Traduction automatique

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

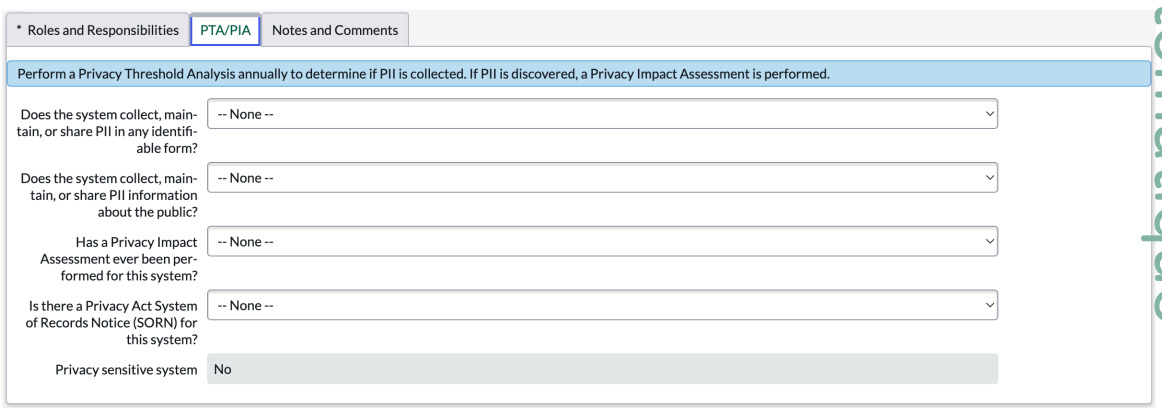



3. Sélectionnez l'onglet **Rôles et responsabilités** et spécifiez les responsabilités des différentes personnes concernées au cours du processus d'examen et d'approbation.

   Les paramètres sont décrits à la section Champs de l'onglet Rôles et responsabilités.

4. Sélectionnez l'onglet **PTA/PIA** et effectuez l'analyse du seuil de confidentialité en répondant aux questions.

   La PTA détermine s'il existe différents types d'informations personnelles identifiables (PII) dans les systèmes autorisés.




5. Si vous avez répondu **Non** à toutes les questions, vous n'êtes pas tenu de passer une analyse des facteurs relatifs à la vie privée et vous pouvez sélectionner **Soumettre**.
6. Si vous avez répondu **Oui** à l'une ou l'autre des questions, vous devez effectuer une analyse des facteurs relatifs à la vie privée.

   a. Dans le champ Personnes chargées de répondre de l'évaluation, sélectionnez l'icône de verrou et sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez faire passer l'évaluation.

   b. Une fois que vous avez sélectionné les personnes chargées de répondre, sélectionnez à nouveau l'icône de verrouillage.

Traduction automatique

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

**c.** Sélectionnez **Soumettre**.
La notification de demande d'évaluation est envoyée aux personnes chargées de répondre sélectionnées.

**d.** Lorsque l'ÉFVP est terminée, les réponses à l'évaluation apparaissent dans une liste connexe dans le formulaire Trousse d'autorisation.

**7.** Sélectionnez l'onglet **Notes et commentaires** pour ajouter des notes destinées aux clients au package.

**8.** Sélectionnez **Catégoriser** pour faire passer le package à l'étape suivante.

## Étape 2 du RMF : classer le package d'autorisation

Dans l'étape Catégoriser, vous définissez la criticité ou la sensibilité de votre système d'information en fonction des scénarios les plus pessimistes. Cela implique de sélectionner les types d'informations NIST pour le package et d'utiliser les types d'informations pour définir les niveaux d'impact du package.

### Avant de commencer

Rôle requis pour utiliser **Catégoriser** :

- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Rôle requis pour écrire dans un package d'autorisation :

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Rôle requis pour sélectionner les types d'informations :

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.system_owner

Rôle requis pour écrire dans les champs remplacés du formulaire de package : sn_irm_cont_auth.system_owner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous cliquiez sur **Classer en catégories** sur le formulaire Package d'autorisation **, un champ** Impact, un onglet **Impact** et une liste connexe **Types d'informations** apparaissaient sur le formulaire.

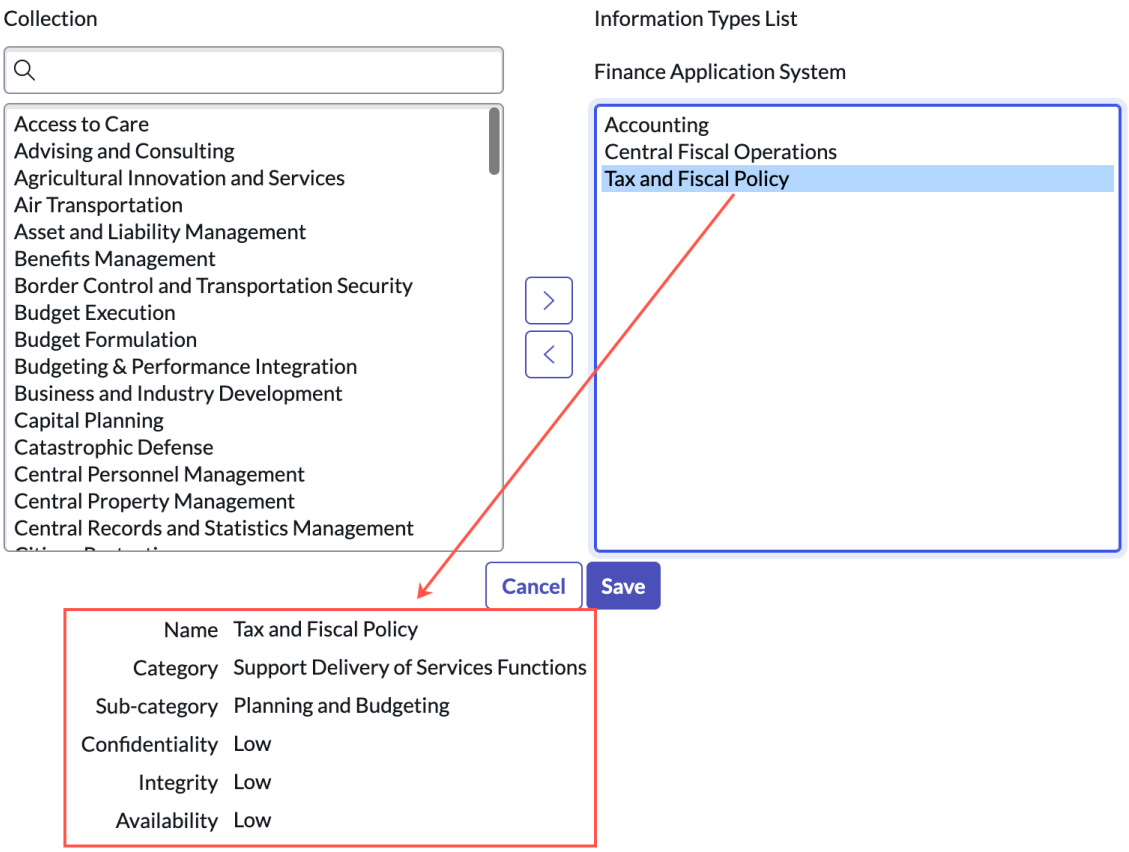
### Procédure

**1.** Dans la liste connexe Types d'informations, sélectionnez **Modifier**.

**Remarque :**
Au fur et à mesure que vous sélectionnez les types d'informations, des conseils sur le type d'informations sélectionné s'affichent, y compris le nom, les catégories et les évaluations de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité (CIA) pour le type d'informations.

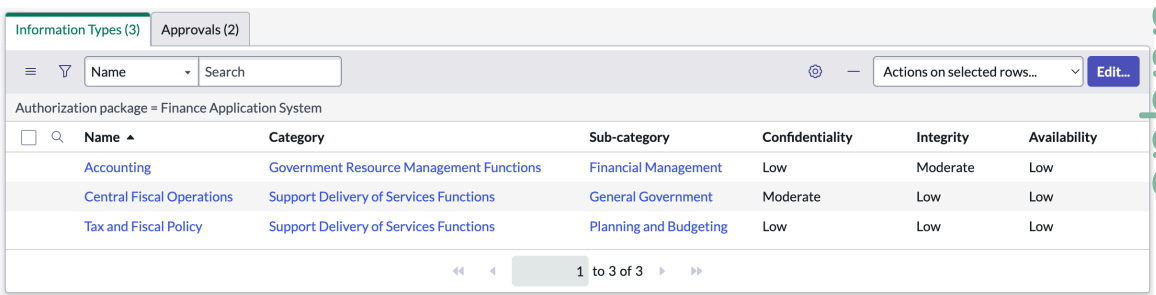
Traduction automatique

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




2. Sélectionnez plusieurs types d'informations que vous souhaitez sélectionner pour ce package d'autorisation et déplacez-les dans la zone de liste Type d'informations.
3. Lorsque vous avez terminé vos sélections, sélectionnez **Enregistrer**.

   La liste connexe des types d'informations contient maintenant les informations de conseil pour les types d'informations que vous avez sélectionnés.




4. Sélectionnez l'onglet **Impact** et passez en revue les impacts recommandés pour les types d'informations que vous avez sélectionnés.

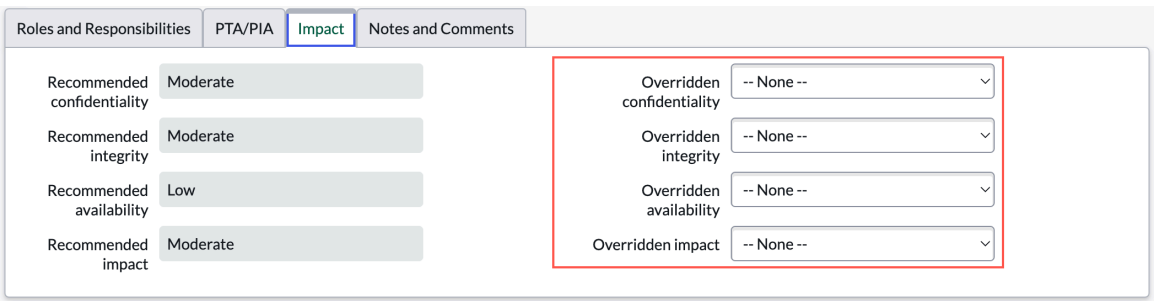
> **Remarque :**
> Les impacts affichés dans les champs **Recommandés** reflètent le pire scénario des types d'informations que vous avez sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez un type d'information avec des niveaux de CIA élevés, les champs **recommandés** sous l'onglet **Impact** afficheront tous des niveaux de risque **élevés** . Les niveaux de CIA sont utilisés pour calculer l'impact global des types d'informations que vous avez sélectionnés, qui s'affiche maintenant dans le champ **Impact** .

Traduction automatique

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

5. Vous pouvez remplacer n'importe quel niveau d'impact en modifiant les champs **Remplacé** et en fournissant une justification.

   Au fur et à mesure que vous fournissez des remplacements, le champ **Impact** est mis à jour en conséquence en fonction des niveaux CIA de mise à jour.




**Important :**
Il est essentiel que le champ **Impact** reflète avec précision l'impact des données que vous autorisez. Tous les processus en aval à partir de ce point dépendent de ce niveau d'impact. Selon les directives du NIST, le nombre de contrôles que vous devez implémenter dépend de l'impact, comme suit :

- Risque élevé = 343 contrôles
- Risque modéré = 262 témoins
- Risque faible = 125 contrôles

6. Une fois que vous avez défini l'impact, sélectionnez **Demander l'approbation**.
   Une demande d'approbation est envoyée à l'agent autorisé, qui accède à Mes approbations à partir du volet de navigation et examine les informations contenues dans le package. Lorsque l'approbation est reçue, le package passe à l'état **Sélectionner** .

## Étape 3 RMF : sélectionner des contrôles pour un package d'autorisation

Lorsque les niveaux d'impact du package ont été approuvés, il est temps de sélectionner les contrôles de base de référence.

### Avant de commencer

Rôle requis : Pour écrire dans la table sn_im_cont_baseline_control_objective : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.admin

Pour accéder à **Marquer comme non applicable** : sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin.

### GRC Autorisation et surveillance en continu

Les tests de démarrage rapide pour GRC : Autorisation et surveillance en continu nécessitent l'activation du module d'extension Autorisation et surveillance en continu (com.sn_compliance) et le chargement des données de démonstration.

Traduction automatique

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

### GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Autorisation et surveillance en continu

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| GRC : le propriétaire du système crée et valide les responsabilités et rôles d'un AB et d'un AP | Le propriétaire du système crée et valide les responsabilités et rôles pour une limite d'autorisation et un package d'autorisation.<br><br>Les propriétaires d'informations et l'utilisateur système sont pré-renseignés lors de la sélection de la limite d'autorisation. | Quebec (compatible avec Paris et Orlando) |
| GRC : visibilité des modules d'application pour la validation du propriétaire du système | Vérifiez que le profil du propriétaire du système est en mesure d'afficher le menu Autorisation et surveillance en continu et les modules suivants dans ce menu :<br>• Toutes les limites d'autorisation<br>• Tous les packages d'autorisation<br>• Bibliothèque de types d'informations<br>• Superpositions de contrôle<br>• Objectifs de contrôle<br>• Contrôles<br>• Tous les engagements | Quebec (compatible avec Paris et Orlando) |
| GRC : le propriétaire du système demande le module Première approbation et Mes approbations | Le propriétaire du système demande une approbation. | Quebec (compatible avec Paris et Orlando) |
| SO : créer et valider les responsabilités et rôles d'un AB et d'un AP | Vérifiez si un propriétaire du système peut créer une Limite d'autorisation en remplissant les champs du formulaire Limite d'autorisation.<br><br>Vérifiez également si le même SO peut créer un Package d'autorisation à partir de la vue du formulaire. | Quebec (compatible avec Paris et Orlando) |

Pour en savoir plus sur Autorisation et surveillance en continu, consultez la rubrique Autorisation et surveillance en continu.

Traduction automatique

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

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'approbation a été reçue sur le formulaire de package d'autorisation, un champ **de superposition de contrôles** et une série de listes connexes de **contrôles** sont apparus sur le formulaire.

## Procédure

1. Sélectionnez la liste connexe **Contrôles de la base de référence** .
   La liste affiche les contrôles de la base de référence pour le niveau d'impact calculé du package. Le nombre de contrôles à implémenter (tel que défini par le NIST) dépend du niveau d'impact (élevé, modéré et faible).
2. Vous pouvez effectuer les actions suivantes dans la liste des contrôles.

### Actions sur les contrôles de la base de référence

| Action | Description |
|---|---|
| Ajouter des contrôles à la liste | Sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez les contrôles que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **Créer des contrôles de base de référence**. |
| Ajouter des contrôles à l'aide d'une superposition de contrôle | Sélectionnez une superposition de contrôle dans le champ **Superpositions de contrôle** .<br>**Remarque :**<br>Les superpositions de confidentialité et d'autres types de superpositions de contrôle peuvent être imposées par les organismes gouvernementaux, mais vous pouvez les créer pour ajouter un certain nombre de contrôles à votre liste. |
| Identifier certains contrôles comme n'étant pas applicables | Sélectionnez les contrôles, sélectionnez **Sélectionner**, entrez une justification, puis sélectionnez **Confirmer**.<br>Les contrôles que vous avez marqués de cette façon sont supprimés de la liste **des contrôles de la base de référence** vers la liste connexe des **contrôles non applicables** . |
| Hériter des contrôles des contrôles communs | Vous pouvez créer des contrôles communs auxquels d'autres contrôles subordonnés peuvent être affectés afin qu'ils puissent hériter de conseils en matière de risques. Par exemple, si vous avez un contrôle qui gère une installation entière, vous pouvez identifier les contrôles connexes qui hériteront de la protection et de la conformité du contrôle commun.<br>Pour créer un contrôle commun, sélectionnez le contrôle, sélectionnez **Créer un contrôle commun**, sélectionnez **OK** pour confirmer. Pour en savoir plus sur l'autorisation d'un contrôle à hériter |

Traduction automatique

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

| Action | Description |
| --- | --- |
| | d'un contrôle commun, reportez-vous à la section Hériter d'un contrôle commun. |

3. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

   Une demande d'approbation est envoyée à l'agent d'autorisation, qui accède à Mes approbations à partir du volet de navigation et passe en revue les informations contenues dans le package. Lorsque l'approbation est reçue, le package passe à l'état **Implémenter** .

   Pour renvoyer le package à l'état Catégoriser, sélectionnez **Retour à l'étape précédente**. Tous les contrôles de base de référence sont supprimés et le package doit recevoir une approbation pour passer à nouveau à l'état Sélectionner.

## Configurer des contrôles de base de référence pour générer des contrôles et implémenter des exigences

Utilisez les contrôles de base de référence pour hériter d'un contrôle, marquer un contrôle comme commun ou créer un contrôle hybride. Créez un contrôle hybride pour hériter partiellement des exigences des contrôles communs ; les exigences restantes sont créées pour le contrôle qui a été généré à partir du contrôle de la base de référence.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contrôles hybrides vous donnent non seulement la possibilité d'hériter d'exigences partielles des contrôles communs, mais vous donnent également la flexibilité nécessaire pour tirer le meilleur parti des exigences de contrôle communes tout en implémentant vous-même les exigences restantes pour ce contrôle.

Il CAM existe deux façons d'hériter des contrôles des objectifs de contrôle provenant de la norme NIST 800-53-r5 :

**Hériter du fournisseur**

Le contrôle est hérité directement et complètement. Par exemple, si le fournisseur commun, le bâtiment A, fournit un objectif de contrôle qui est la prévention des incendies, et que cet objectif de contrôle a environ trois exigences différentes, à savoir l'alarme incendie, la détection de fumée et l'arrosage, alors le contrôle est directement hérité en l'identifiant comme un contrôle commun.

**Remarque :**
Un contrôle associé à un package d'autorisation peut être un fournisseur commun à un autre package d'autorisation si le contrôle est marqué comme fournisseur de contrôle commun dans son package d'autorisation et que ce package particulier doit être dans l'état Surveillance. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'on l'appelle un contrôle commun.

**Héritage hybride**

Le contrôle est partiellement hérité. Dans ce cas, une ou plusieurs exigences du contrôle sont héritées. Si l'on considère l'exemple précédent, l'héritage hybride est activé dans les combinaisons suivantes :

Traduction automatique

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

- L'une des exigences, telle que l'alarme incendie, peut être héritée du bâtiment A, et les deux autres exigences peuvent être mises en œuvre automatiquement.
- L'une des exigences, telle que l'alarme incendie, peut être héritée du bâtiment A, et une autre exigence, telle que la détection de fumée, peut être héritée du bâtiment B. Le reste peut être auto-implémenté.
- Toutes les exigences sont héritées. Il ne s'agit pas d'un héritage partiel, car au moins une des conditions doit être héritée et l'une d'entre elles doit être mise en œuvre automatiquement. Par conséquent, cet héritage ne peut pas être qualifié d'héritage hybride.

**Remarque :**
Le rôle et la responsabilité du dossier d'autorisation doivent être attribués à un responsable des autorisations (AO) qui doit examiner et approuver le dossier d'autorisation lorsqu'il passe d'un état à un autre. Le responsable de la sécurité du système d'information (ISSO) est tenu de marquer un contrôle commun, de créer un contrôle hybride ou d'identifier un contrôle comme non applicable, car ces objectifs de contrôle proviennent du NIST. Une fois que le responsable des autorisations (AO) a fourni l'approbation, le package d'autorisation passe à l'état Implémenter.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Sélectionnez un enregistrement de package d'autorisation qui se trouve dans l'état **Sélectionner** et auquel des contrôles de base de référence ont été ajoutés.
   Dans l'état **Sélectionner** , tous les contrôles de base de référence sont ajoutés et vous pouvez identifier le rôle de chaque contrôle de base de référence. Vous pouvez hériter d'un contrôle, marquer un contrôle comme commun ou créer un contrôle hybride.
3. Pour affecter des contrôles de base de référence d'un fournisseur de contrôle commun en tant que contrôles communs, sélectionnez les objectifs de contrôle dans l'onglet Contrôles de la base de référence que vous souhaitez affecter en tant que contrôles communs.

   a. Sélectionnez **Marquer comme commun** , **puis OK dans** la fenêtre contextuelle de confirmation.

   b. Sélectionnez **Demander l'approbation** pour demander l'approbation.
   Après approbation, le package d'autorisation passe à l'état Implémentation. Avant de passer à l'état d'implémentation, l'option **Crée automatiquement des contrôles** dans le formulaire d'objectif de contrôle doit être vraie pour tous les contrôles de base de référence et les contrôles hybrides. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche avec la liste des objectifs de contrôle vous invitant à définir l'option **Crée automatiquement les contrôles** sur true.

   c. Sélectionnez le lien des objectifs de contrôle dans le message et activez l'option **Crée automatiquement des contrôles** pour tous les objectifs de contrôle dans le formulaire d'objectif de contrôle respectif.

   Une fois le package d'autorisation approuvé, les contrôles sont créés dans l'onglet Contrôles. Vous pouvez ensuite faire passer le package d'autorisation à l'état Évaluer. Dans cet état, l'évaluateur des contrôles de sécurité (SCA) est requis en tant que responsable de l'engagement, lorsque l'engagement est créé pour tester les contrôles. Une fois cet état passé, le package d'autorisation passe à l'état Autoriser.

Pour qu'un package d'autorisation soit disponible en tant que fournisseur de contrôle commun pour d'autres packages d'autorisation, il doit être dans l'état Moniteur. Une fois que le package d'autorisation est passé à l'état de surveillance et que le marqueur

Traduction automatique

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

de fournisseur de contrôle commun est défini sur vrai pour quelques-uns des contrôles de base de référence, les contrôles qui ont été générés pour ces contrôles de base de référence deviennent des fournisseurs de contrôle communs pour d'autres packages d'autorisation.

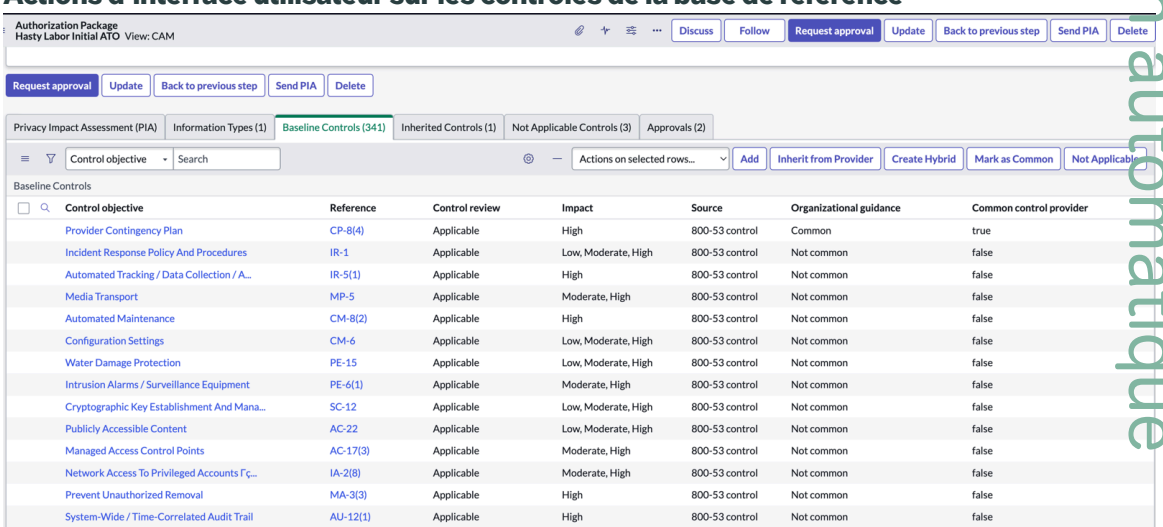
4. Pour hériter des exigences d'un contrôle commun d'un fournisseur de contrôle commun particulier ou créer un contrôle hybride, sélectionnez un seul objectif de contrôle dans l'onglet Contrôles de la base de référence.

   a. Sélectionnez **Créer un hybride**.
   La fenêtre contextuelle Créer un contrôle hybride répertorie les entités dans les groupes. Le regroupement par entité est utile lorsque d'autres numéros d'exigence sont ajoutés au numéro de référence d'un objectif de contrôle. Vous pouvez hériter partiellement des exigences de certains des fournisseurs de contrôle communs et implémenter vous-même le reste des exigences. Si vous sélectionnez toutes les exigences de contrôle de toutes les catégories de fournisseurs pour l'héritage sans une seule exigence auto-implémentée, les exigences ne sont pas partiellement héritées, mais deviennent un héritage complet de toutes les exigences, ce qui n'est pas autorisé. Au moins une exigence auto-implémentée est requise pour créer un contrôle hybride.

   b. Sélectionnez les exigences à partir des regroupements d'entités, en laissant une ou plusieurs exigences d'auto-implémentation pour ce contrôle.

   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   La liste connexe des contrôles hybrides s'affiche avec les contrôles de base de référence sélectionnés. Un contrôle de base de référence est un m2m d'un objectif de contrôle et d'un package d'autorisation.

**Actions d'interface utilisateur sur les contrôles de la base de référence**




   d. Sélectionnez l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques ( pour afficher les exigences héritées.
   Toutes les autres exigences qui ne sont pas répertoriées ici sont mises en œuvre automatiquement.

> **Remarque :**
> Seuls les fournisseurs de contrôle communs avec des exigences de contrôle peuvent être utilisés pour créer des contrôles hybrides.

5. Pour hériter des contrôles d'un fournisseur commun, sélectionnez un objectif de contrôle dans la liste connexe Contrôles de la base de référence.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez **Hériter du fournisseur** , puis sélectionnez la liste Contrôle commun dans la fenêtre contextuelle Hériter du contrôle commun.

b. Sélectionnez les contrôles dont vous souhaitez hériter, puis sélectionnez **Confirmer**.
Les entités des contrôles que vous sélectionnez deviennent le fournisseur commun. Pour chacun de ces packages d'autorisation, il existe une liste connexe des contrôles hérités. Le champ **Hérité de** de cette liste connexe vous donne des informations sur le contrôle qui est le fournisseur de contrôle commun.

**Remarque :**
Pour hériter d'un fournisseur, qui est un héritage direct, il se peut qu'il n'y ait aucune exigence pour le contrôle.

6. Pour marquer un contrôle de base de référence particulier comme non applicable afin qu'il soit hors du flux de travail et ne permette pas la génération de contrôles, sélectionnez un contrôle de base de référence

a. Sélectionnez **Non applicable**.

b. Saisissez une note pour justifier votre action dans le champ **Justification** , puis sélectionnez **Confirmer**.
Cette action modifie l'état du contrôle de base de référence sélectionné en **Non implémenté**.

Dans l'état **Sélectionner** , vous avez effectué la configuration du type de contrôles à générer. Une fois la configuration terminée, vous pouvez approuver le package d'autorisation.

7. Sélectionnez **Demander l'approbation**.
Le package d'autorisation passe ensuite à l'état **Implémenter** . Dans cet état, en fonction de la configuration, des contrôles sont créés.

## Hériter d'un contrôle commun

Une fois que vous avez créé un contrôle commun, vous pouvez identifier d'autres contrôles qui peuvent hériter de la protection et de la conformité de ce contrôle commun.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer ou sn_irm_cont_auth.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez ce scénario. Vous et moi sommes propriétaires du système. Vous possédez des centaines de serveurs et je suis propriétaire de l'installation dans laquelle ils sont installés. En fonction du niveau d'impact de votre package d'autorisation, le NIST vous recommande d'implémenter un certain nombre de contrôles pour protéger vos serveurs. Cependant, vous n'avez pas les moyens d'en mettre en œuvre deux :

- Protection contre l'incendie
- Contrôle d'accès des visiteurs

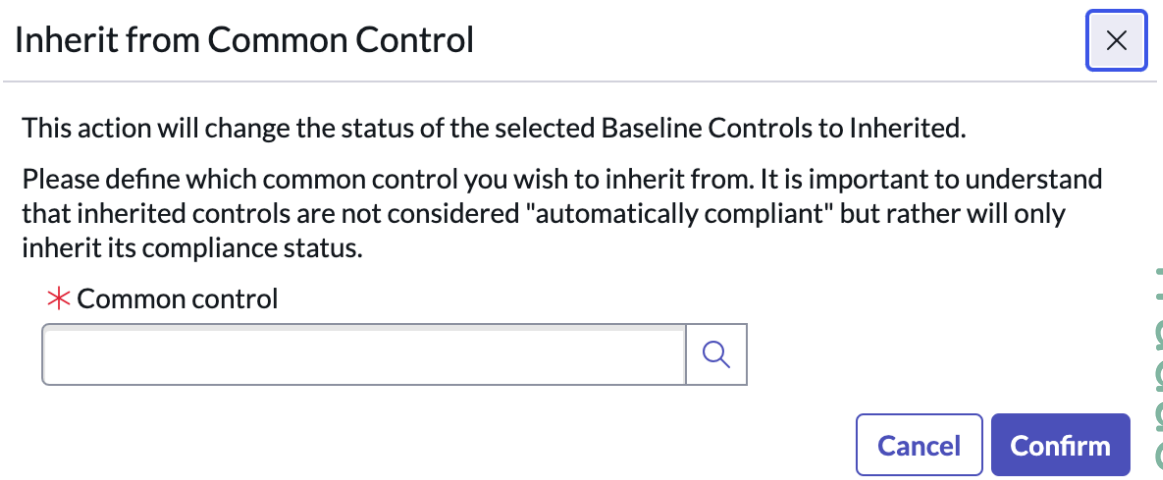
Vous savez que l'établissement dispose d'un système d'extinction d'incendie, d'alarmes incendie et de détecteurs de fumée. Vous savez également que l'établissement dispose de portes protégées par un système de badges. Vous décidez donc d'hériter de moi de la protection de ces contrôles, ainsi que de la conformité. Tant que je suis conforme en ce qui concerne ces contrôles, vous êtes également conforme.

Traduction automatique

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

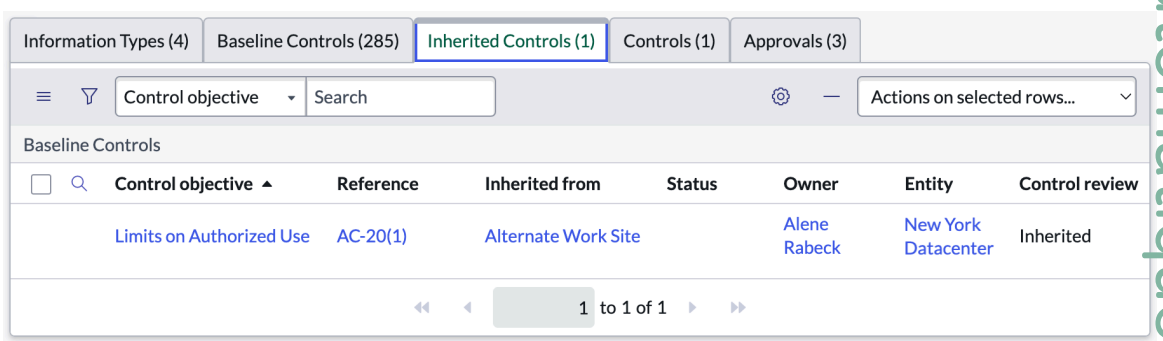
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Ouvrez un package d'autorisation à l'état Sélectionner.
3. Sélectionnez un contrôle que vous souhaitez hériter d'un contrôle commun.
4. Sélectionnez **Hériter d'un contrôle commun**.




5. Sélectionnez le contrôle commun dont vous souhaitez hériter des protections, puis sélectionnez **Confirmer**.

   La liste connexe des contrôles hérités affiche maintenant l'objectif de contrôle et le contrôle commun dont il hérite de la protection et de la conformité.




## Étape 4 du RMF : mettre en œuvre les contrôles

Une fois que vous avez sélectionné les contrôles à implémenter et effectué l'une des actions possibles sur ceux-ci, vous pouvez implémenter les contrôles.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.information_type, sn_irm_cont_auth.information_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'approbation a été reçue sur le formulaire de package **d'autorisation, un champ Pourcentage de contrôles implémentés** et une liste connexe de **contrôles** apparaissent sur le formulaire.

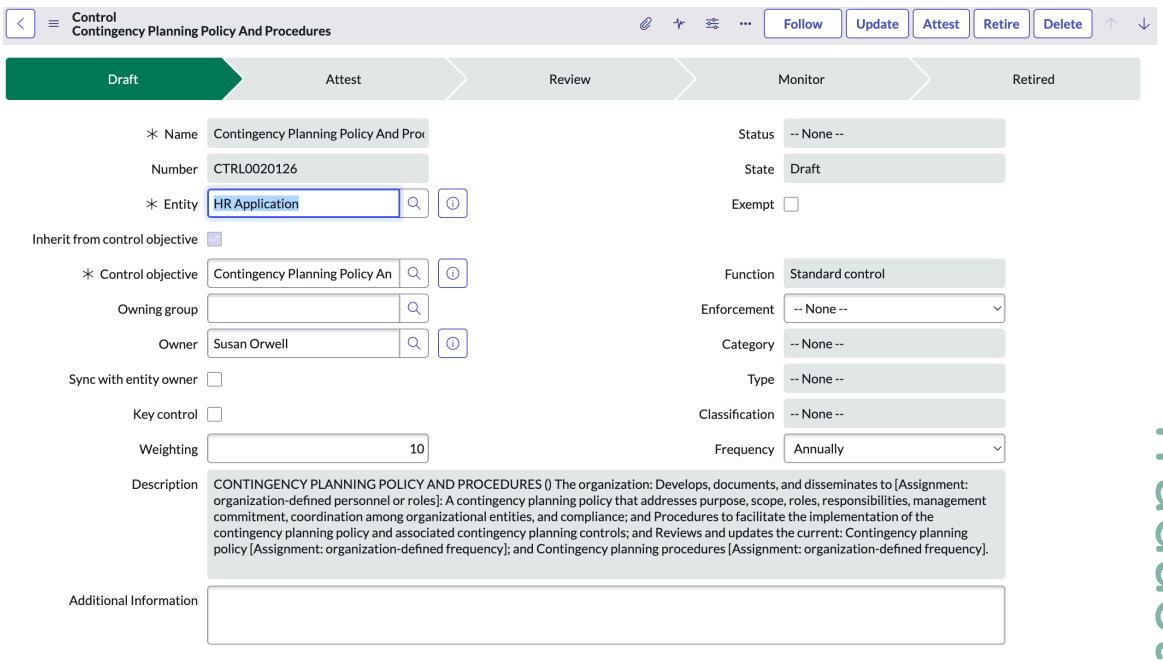
La liste connexe des **contrôles** contient tous les contrôles créés à partir des objectifs de contrôle dans la limite d'autorisation sélectionnée.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Dans la liste des contrôles, sélectionnez le numéro du contrôle (précédé d'un préfixe CTRL) pour ouvrir le champ.




2. Le processus d'implémentation effectué par le propriétaire de votre système et d'autres membres du personnel technique ou de sécurité utilise le workflow de gestion des contrôles inhérent au système de base GRC .

   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

   - Gérer les contrôles
   - Gérer les attestations de contrôle
   - Gérer les indicateurs de contrôle

3. Le champ **Pourcentage de contrôles implémentés** suit votre progression pendant que vous implémentez les contrôles.
4. Une fois que vous avez terminé le processus d'implémentation de tous les contrôles, sélectionnez **Évaluer** pour faire passer le package à l'état **Évaluation** .

   Pour renvoyer le package à l'état **Sélectionner** , sélectionnez **Retour à l'étape précédente**. Tous les contrôles actifs seront mis hors service et le package doit obtenir l'approbation pour passer à nouveau à l'état **d'implémentation** .

## Étapes 5, 6 et 7 du RMF : évaluer, autoriser et surveiller

Une fois que vous avez implémenté les contrôles, vous pouvez évaluer les contrôles internes et externes, générer des plans d'action et des jalons (POA&M) et gérer les demandes de changement et les éléments vulnérables.

### Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_irm_cont_auth.system_owner
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Traduction automatique

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

- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.admin

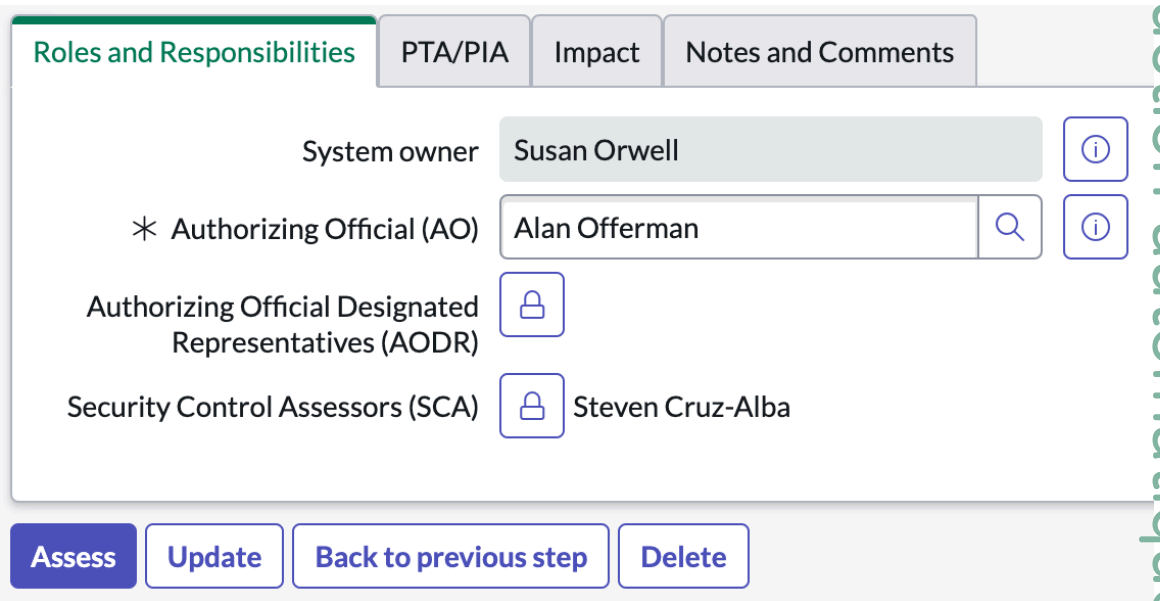
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus d'évaluation est généralement effectué par un utilisateur autre que le propriétaire du système ou le personnel qui a implémenté les contrôles.
L'état Évaluation ajoute les listes connexes **Évaluations de contrôle** et **Résumé des risques**, ainsi que les **ongletsPOA&M**, Demandes de changement, **Incidents de sécurité** et **Éléments vulnérables** au formulaire Package d'autorisation.

**Remarque :**
CAM Les performances peuvent ralentir lorsqu'un volume élevé d'enregistrements de demandes de changement, d'incidents, ou les deux, est associé à un seul package d'autorisation. Si les délais de réponse des transactions sont longs, envisagez d'effectuer les procédures détaillées dans KB0861865 .

### Procédure

**1.** Pour un package d'autorisation à l'état Implémenter, sélectionnez **Évaluer**.



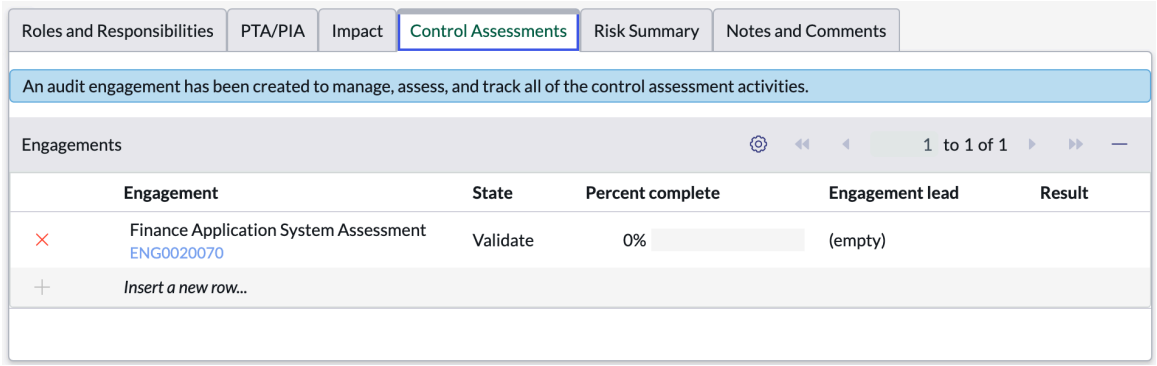

**Remarque :**
Un engagement d'audit est automatiquement créé.

Pour renvoyer le package à l'état Implémenter, sélectionnez **Retour à l'étape précédente**. L'état de l'engagement devient Fermé incomplet. Lors de la sélection **d'Évaluer**, un engagement est créé.

**2.** Sélectionnez la liste connexe **Évaluations de contrôle** pour afficher l'engagement d'audit.

Traduction automatique

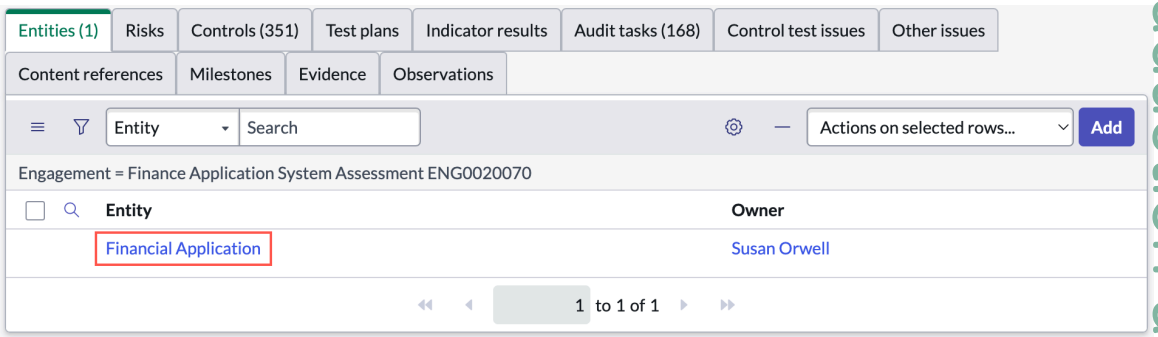
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



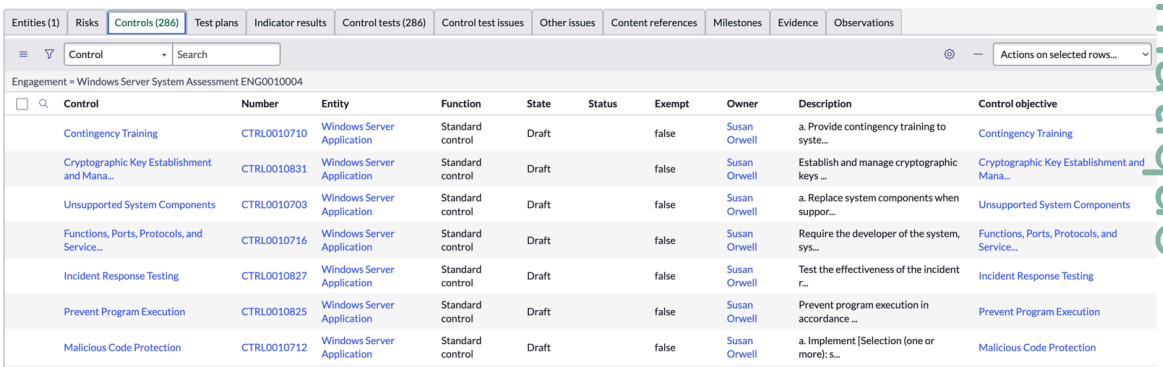

**Remarque :**
L'engagement d'audit est automatiquement affecté au SCA.

3. Sélectionnez le numéro d'engagement pour l'ouvrir.

   Notez que l'onglet **Entities (Entités** ) affiche la limite d'autorisation du package.




4. Sélectionnez l'onglet **Contrôles** pour afficher tous les contrôles que votre équipe a implémentés.

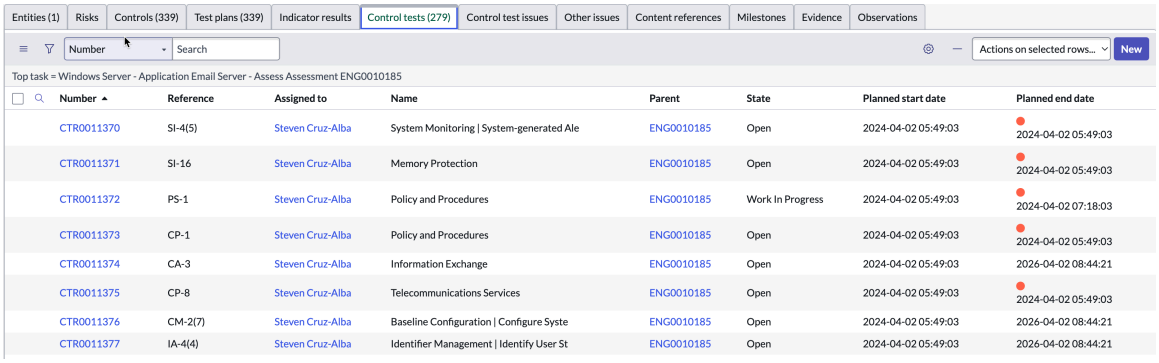



5. Sélectionnez l'onglet **Plans de test** .
   Des plans de tests sont automatiquement créés pour le contrôle. Pour en savoir plus sur les plans de test, reportez-vous à Générer des plans de procédure d'évaluation pour un plan de tests.
6. Sélectionnez l'onglet **Tests de contrôle** pour afficher les tâches d'évaluation des contrôles.

Traduction automatique

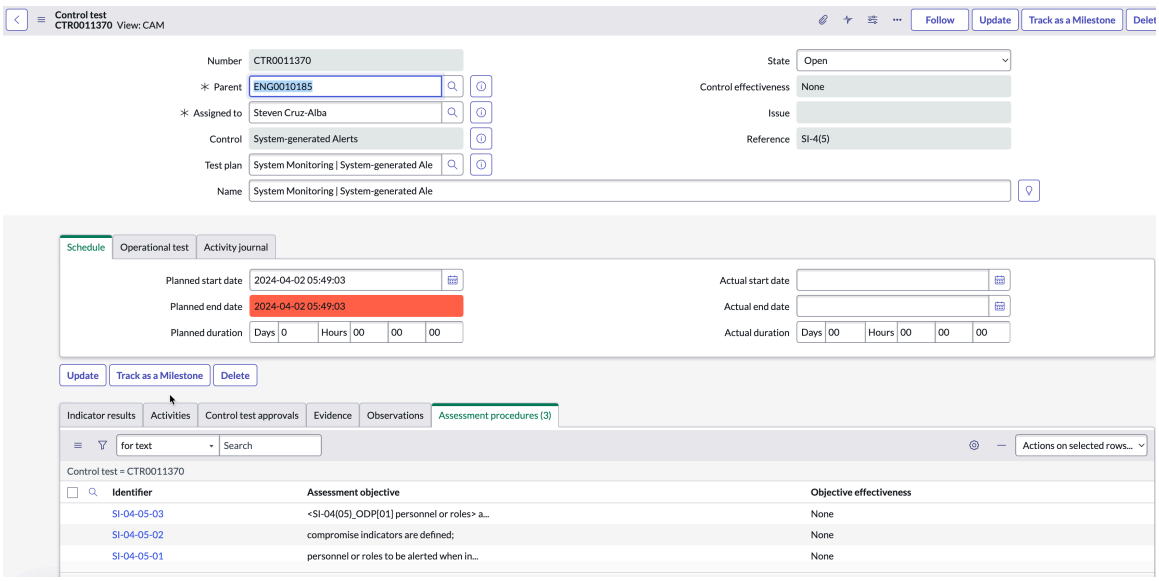
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

**Remarque :**
L'onglet **Tâches d'audit** de la vue par défaut est renommé onglet **Tests de contrôle** de la CAM vue. Les noms des étiquettes de liste connexe varient et sont spécifiques à la vue ou CAM à la vue Par défaut. Vous pouvez modifier la vue en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (




Pour en savoir plus sur les plans de test, reportez-vous à Déterminer l'efficacité du contrôle d'un test de contrôle.

**a.** Sélectionnez un test de contrôle.



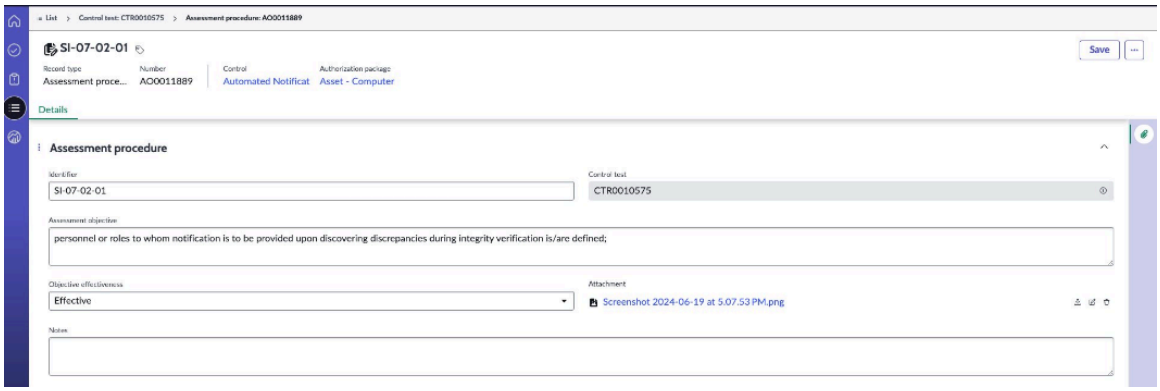

**b.** Dans la liste **Procédures d'évaluation** , sélectionnez un enregistrement.

**c.** Sélectionnez le lien **Joindre un fichier** pour joindre un document de preuve comme preuve du test.

Traduction automatique

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

**d.** Sélectionnez le champ **Notes** pour entrer des détails supplémentaires sur l’évaluation.




**7.** Dans la vue Par défaut, sélectionnez une tâche d’audit et effectuez le test de conception et le test de fonctionnement pour juger de l’efficacité du contrôle.

Pour obtenir des détails sur ce processus, consultez Gérer les engagements.

**Remarque :**
Tous les problèmes qui surviennent pendant la phase d’évaluation apparaissent dans l’onglet **POA&M** . En outre, toutes les demandes de changement ou éléments vulnérables ouverts ciblant les éléments système du package apparaissent sous ces onglets.

**8.** Le propriétaire du système doit examiner et documenter tous les problèmes POA&M, les demandes de changement et les éléments vulnérables qui menacent potentiellement vos systèmes.

**9.** Lorsque la révision est terminée, sélectionnez **Autoriser**.

**Remarque :**
À l’état Surveiller, la surveillance continue est possible si vous disposez d’indicateurs. Si ce n’est pas le cas, vous pouvez examiner manuellement les contrôles. Pour plus d'informations, consultez Gérer les indicateurs de contrôle.

Vous pouvez sélectionner **Générer un ou plusieurs rapports** pour générer un document du plan de sécurité du système FedRAMP (SSP) pour le package d’autorisation au format PDF.

Le package passe à l’état **Autoriser** . Lorsque vous êtes satisfait que tout est en ordre, sélectionnez **Demander l’approbation**. Une demande d’approbation est envoyée à l’agent autorisé, qui accède à **Mes approbations** à partir du volet de navigation et examine les informations contenues dans le package. Lorsque l’approbation est reçue, le package passe à l’état **Surveillance** .

## La mise en œuvre des contrôles et des objectifs d’évaluation CAM

NIST 800-53A : les objectifs d’évaluation sont inclus dans la système de baseCAM demande. Les objectifs de l’évaluation sont mis en correspondance avec les objectifs de contrôle de la révision 5.

Traduction automatique

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

**Remarque :**

- La norme NIST SP 800-53 est la norme NIST SP 800-53 sur les contrôles de sécurité et de confidentialité pour les systèmes d'information et les organisations fédérales.
- NIST SP 800-53A est le guide pour l'évaluation des contrôles de sécurité dans les systèmes et organisations d'information fédéraux : élaboration de plans d'évaluation de la sécurité efficaces.

Chaque modèle de test dispose de modèles de procédure d'évaluation et est importé par les utilisateurs destinataires CAM pour les objectifs de contrôle provenant de la ServiceNow système de base norme NIST 800-53 révision 5. Chaque modèle de procédure d'évaluation a un identificateur et un objectif d'évaluation. L'objectif de l'évaluation détermine la façon dont les contrôles sont testés.

Une nouvelle CAM vue est disponible pour le test de contrôle dans lequel l'efficacité de conception est supprimée et il n'y a que l'efficacité opérationnelle, qui est nommée test opérationnel.

En CAM, un contrôle est testé à un niveau plus granulaire avec plusieurs procédures d'évaluation. Le test de contrôle mesure l'efficacité d'un contrôle. L'efficacité d'un essai de contrôle est mesurée en fonction de son efficacité opérationnelle et de l'efficacité de la procédure d'évaluation, sur la base desquelles l'efficacité de contrôle de l'essai de contrôle est déterminée. Une défaillance du test de contrôle indique également l'échec de l'objectif d'évaluation.

De nouveaux critères de test de contrôle, tels que Examiner, Entretien et Test, sont disponibles pendant les tests de contrôle. Ces champs sont en lecture seule, mais vous pouvez mettre à jour ces descriptions au niveau du modèle de test et du plan de test. Un ensemble de procédures d'évaluation est disponible en tant que liste connexe lors des tests de contrôle. Les procédures d'évaluation se situent au niveau objectif et peuvent être marquées comme non applicables en plus d'être efficaces, inefficaces et nulles.

**Objectifs de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 5**

Control objectives View: CAM | for text | Search

All > Source = NIST 800-53-r4 .or. Source = NIST 800-53-r5 > Source = NIST 800-53-r5

| Reference | Name | Source | Active |
|---|---|---|---|
| CP-2(2) | Capacity Planning | NIST 800-53-r5 | true |
| CP-2(5) | Continue Mission and Business Functions | NIST 800-53-r5 | true |
| CP-2(7) | Coordinate with External Service Providers | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-4(13) | Behavior Analysis | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-4(15) | Public Relations and Reputation Repair | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-4(3) | Continuity of Operations | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-4(9) | Dynamic Response Capability | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-5(1) | Automated Tracking, Data Collection, and... | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-6(1) | Automated Reporting | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-4(5) | Automatic Disabling of System | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-4(7) | Insider Threats — Intra-organization Coo... | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-6(3) | Supply Chain Coordination | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-7(1) | Automation Support for Availability of I... | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-8 | Incident Response Plan | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-9(3) | Post-spill Operations | NIST 800-53-r5 | true |
| MA-2(2) | Automated Maintenance Activities | NIST 800-53-r5 | true |
| IR-9 | Information Spillage Response | NIST 800-53-r5 | true |
| MA-1 | Policy and Procedures | NIST 800-53-r5 | true |
| MA-3(1) | Inspect Tools | NIST 800-53-r5 | true |
| MA-3(5) | Execution with Privilege | NIST 800-53-r5 | true |

Traduction automatique

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

## Générer des plans de procédure d'évaluation pour un plan de tests

Utilisez le plan de tests qui est généré automatiquement pour un contrôle, qui est à l'état d'évaluation, pour afficher et déterminer si le contrôle est évalué conformément au plan de procédure d'évaluation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans de procédure d'évaluation sont générés pour le plan de tests d'un contrôle en fonction de l'objectif du contrôle. Chaque objectif de contrôle a un modèle de test particulier, et des modèles de procédure d'évaluation sont créés pour ce modèle de test. Les plans de tests sont générés à partir du modèle de test d'un objectif de contrôle. Les plans de procédure d'évaluation sont générés à partir du modèle de procédure d'évaluation.

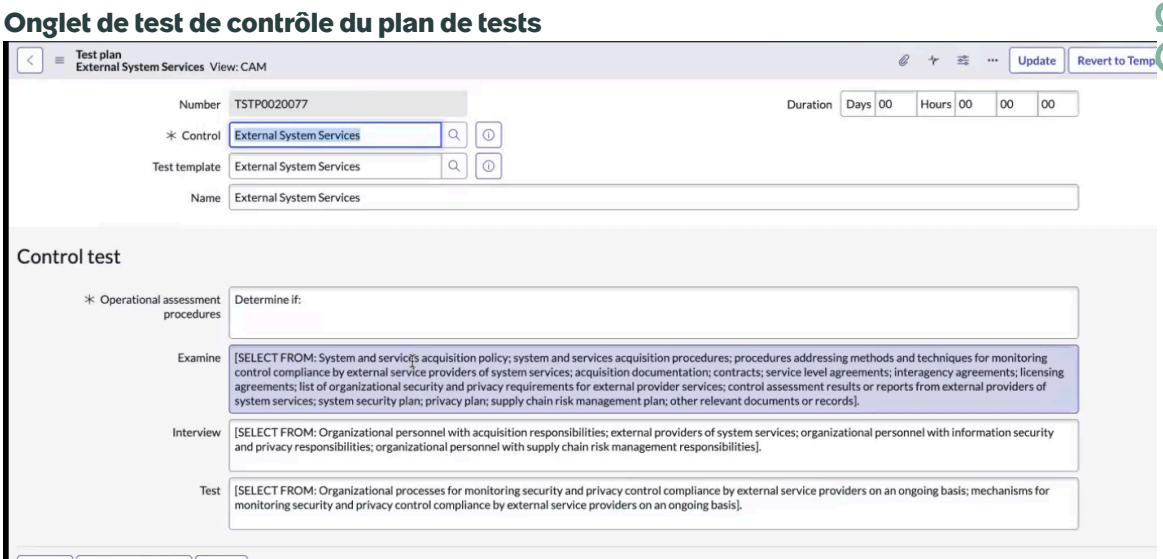
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les contrôles**.
2. Sélectionnez le contrôle qui a été évalué pour lequel les plans de tests sont créés.
3. Sélectionnez la liste connexe Plans de tests et sélectionnez le lien Plan de test dans la colonne **Nombre** . Dans le formulaire Plan de tests qui s'ouvre, vous pouvez afficher les détails du plan de tests tels que le nom du modèle de test à partir duquel ce plan de tests est généré et le nom du contrôle qui doit être évalué en fonction de ce plan de tests.

   Comprend système de base des modèles de test pour les contrôles NIST 800-53 révision 5. Les plans de tests sont automatiquement créés à partir de ces modèles de test. Chaque fois que le package d'autorisation passe de l'état Implémenter à l'état Évaluer, les tests de contrôle sont créés à partir des plans de tests générés à partir des modèles de tests.

   La section Test de contrôle comprend les **procédures d'évaluation opérationnelle, l'examen**, **l'entretien** et les descriptions des champs **de test**. Les descriptions de l'examen, de l'entretien et du test sont tirées de la directive NIST et sont ajoutées au formulaire Modèle de test. Vous pouvez mettre à jour les descriptions des champs dans le formulaire Plan de test.

**Onglet de test de contrôle du plan de tests**

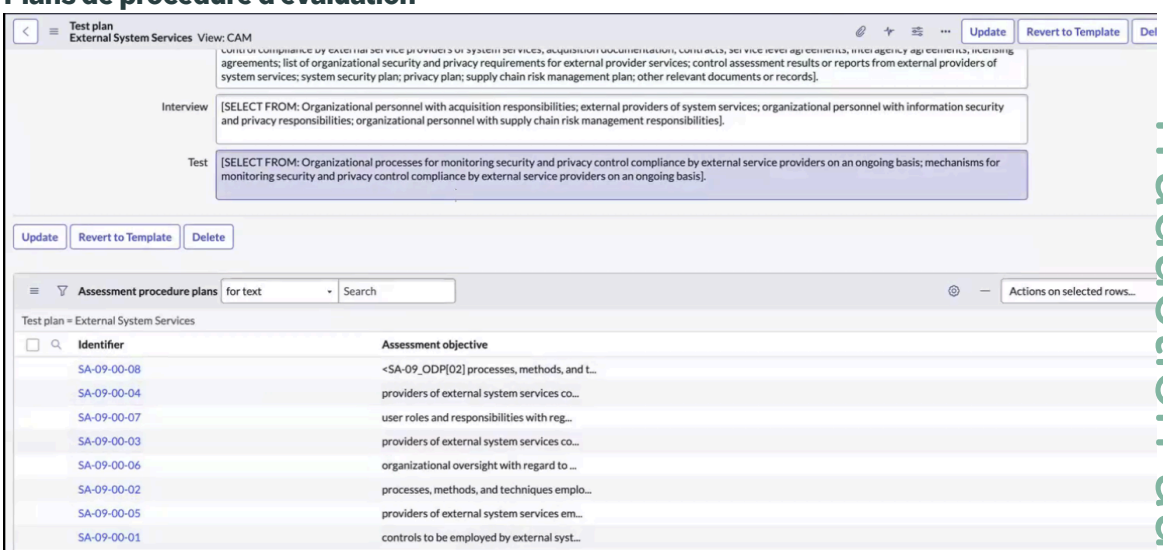



Traduction automatique

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

4. Pour mettre à jour les descriptions, sélectionnez le champ, mettez à jour le texte, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Pour revenir aux descriptions des tests de contrôle d'origine dans le modèle de test associé, sélectionnez **Revenir au modèle**.
6. Sélectionnez **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation pour confirmer votre décision.
7. Pour ouvrir le plan de procédure d'évaluation et afficher l'objectif de l'évaluation, cliquez sur le lien dans la colonne **Identificateur** de la section Plans de procédure d'évaluation.
   Dans le formulaire Plan de procédure d'évaluation, vous pouvez afficher l'identificateur du plan de procédure d'évaluation, le nom du plan de tests et l'objectif de l'évaluation. L'objectif de l'évaluation est la ligne directrice quant à la façon d'évaluer le contrôle. Si nécessaire, mettez à jour l'objectif.

**Plans de procédure d'évaluation**




8. Pour afficher les tests de contrôle générés pour évaluer le contrôle, accédez à la liste connexe Tests de contrôle du formulaire Engagement.
   Consultez Étapes 5, 6 et 7 du RMF : évaluer, autoriser et surveiller.

## Déterminer l'efficacité du contrôle d'un test de contrôle

Appliquer l'efficacité objective des procédures d'évaluation et l'efficacité opérationnelle du test de contrôle pour déterminer l'efficacité du contrôle de l'essai de contrôle. Une procédure d'évaluation est appliquée pour vérifier le test de contrôle à un niveau granulaire.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les engagements**.
2. Sélectionnez l'engagement.
3. Sélectionnez l'onglet **Tests de contrôle** , puis sélectionnez un lien de test de contrôle dans la colonne **Nombre** .
4. Dans le formulaire Test de contrôle qui s'ouvre, vous pouvez afficher l'efficacité du contrôle dans le champ **Efficacité du contrôle** .

Traduction automatique

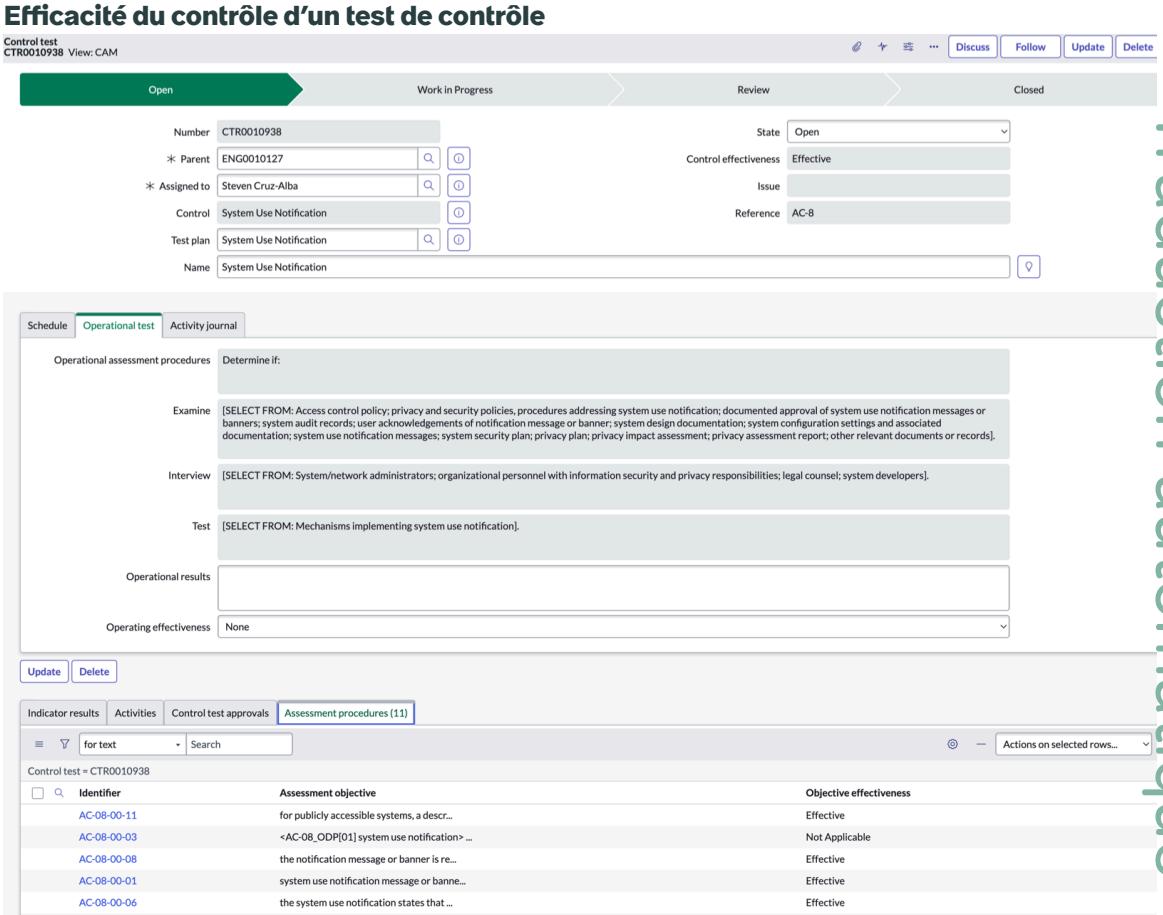
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

5. Sélectionnez l’onglet **Test opérationnel** pour afficher l’efficacité opérationnelle du test de contrôle.

> **Remarque :**
> Les champs **Examiner**, **Entretien** et **Test** sont pré-remplis à partir des objectifs de contrôle NIST et ne sont pas modifiables au niveau du test de contrôle. Si vous devez modifier l’une de ces descriptions, vous pouvez le faire dans le formulaire Plan de test. Consultez Générer des plans de procédure d’évaluation pour un plan de tests.

6. Sélectionnez la liste connexe Procédures d’évaluation pour afficher l’efficacité objective de toutes les procédures d’évaluation.
Le nombre de procédures d’évaluation générées est exactement égal au nombre de plans de procédure d’évaluation qui ont été générés à partir du plan de test.

**Efficacité du contrôle d’un test de contrôle**




Les valeurs de l’efficacité opérationnelle d’un test de contrôle sont les suivantes :

- Aucun
- Non effectif
- Effectif

Les valeurs de l’efficacité objective d’un objectif d’évaluation sont les suivantes :

- Aucun : indique que la procédure d’évaluation n’a pas encore été analysée ou évaluée.
- Effectif
- Non effectif
- Non applicable : indique que la procédure d’évaluation n’est pas valide ou n’est pas requise pour cette vérification de test de contrôle.

Traduction automatique

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

L'efficacité du test de contrôle est déterminée par :

| Efficacité opérationnelle | Efficacité objective | Efficacité du contrôle |
|---|---|---|
| Efficace/Non effectif/Aucun | N'importe lequel est inefficace | Non effectif |
| Effectif | Non applicable/Aucun/Effectif | Effectif |
| Non effectif | Non applicable/Aucun/Efficace/ Non effectif | Non effectif |
| Non effectif | Non effectif | Non effectif |
| Aucun/Effectif | Effectif | Effectif |
| Aucun | L'un est efficace et l'autre inefficace | Non effectif |
| Aucun | L'un est Aucun et l'autre n'est pas applicable | Aucun |

Tant que le test de contrôle est à l'état Ouvert ou Travail en cours, peu importe que l'efficacité objective des procédures d'évaluation soit nulle. Toutefois, vous ne pouvez pas passer le test de contrôle à l'état de révision tant que vous n'avez pas marqué chaque objectif d'évaluation comme étant Effectif, Non effectif ou Sans objet. Un message d'erreur s'affiche pour indiquer que vous devez vérifier l'objectif de l'évaluation et le sortir de l'état Aucun, afin de faire passer le test de contrôle à l'état Révision ou Fermé terminé.

7. Cliquez sur le lien dans la colonne Identificateur de la liste connexe Procédures d'évaluation pour afficher le formulaire Procédure d'évaluation.
   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule, à l'exception du champ **Efficacité objective** , que vous pouvez modifier si le test de contrôle est à l'état Ouvert ou Travail en cours. Le champ **Efficacité objective** est en lecture seule à l'état Révision, ou dans tout état fermé tel que Fermé terminé, Fermé incomplet et Fermé ignoré.
8. Si vous mettez à jour la valeur d'efficacité objective de la procédure d'évaluation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

## Définition des exigences d'un contrôle au niveau de l'objectif du contrôle

Vous pouvez décomposer un contrôle à un niveau plus granulaire en tant qu'exigences lorsque vous générez le contrôle au niveau de l'objectif du contrôle.

La définition des exigences de contrôle permet de :

- Évaluateur des contrôles de sécurité (SCA) : pour évaluer individuellement chaque exigence du contrôle en fonction des différents aspects des tests de contrôle.
- Agent d'autorisation (AO), Responsable de la sécurité du système d'information (ISSO) et Responsable de la sécurité du système d'information (ISSM) : Comprendre l'exigence qui a échoué, ce qui a conduit à la non-conformité du contrôle, au lieu d'évaluer la défaillance du contrôle dans son ensemble.
- Répondant d'attestation identifié pour un contrôle : répondre au niveau des exigences de contrôle, qui est à un niveau plus granulaire, plutôt qu'au niveau de contrôle.

CAM En tant qu'utilisateur, vous pouvez décomposer les contrôles pour contrôler les exigences, gérer les exigences plus efficacement, les attester individuellement et faire

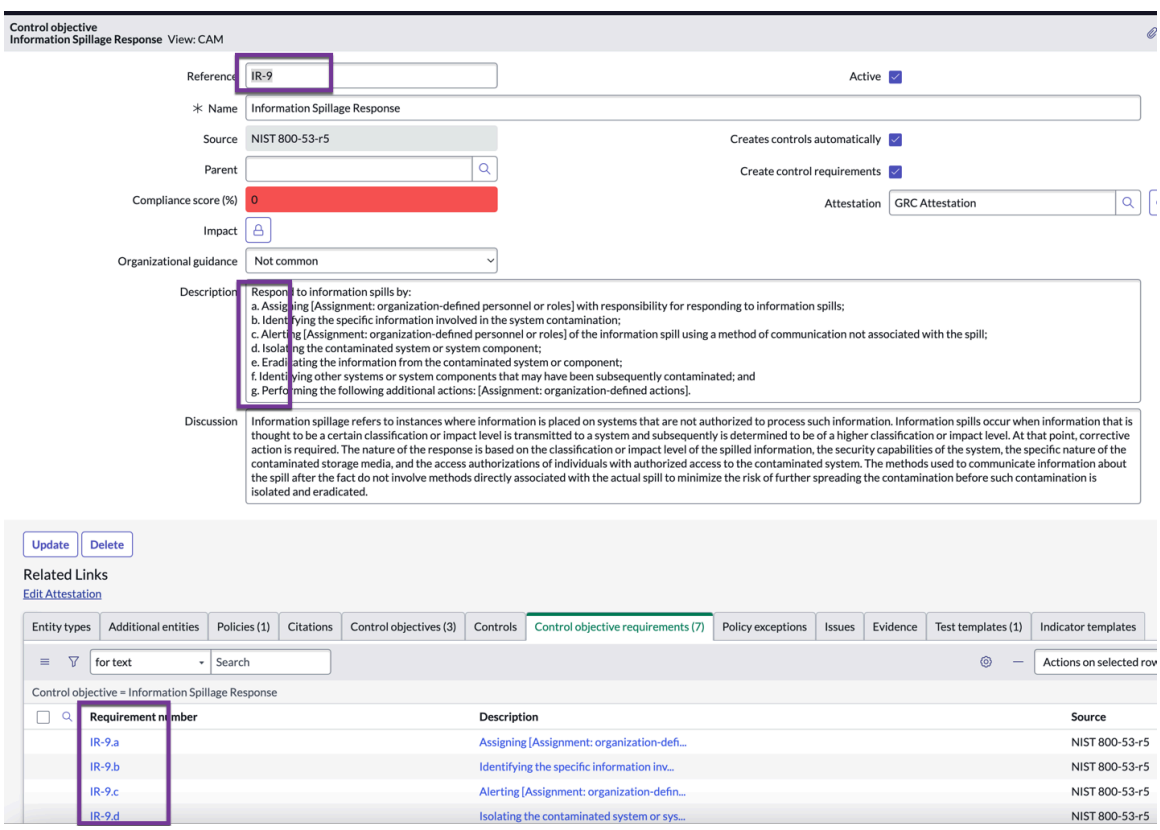
Traduction automatique

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

autoriser le package. Vous pouvez également définir les exigences et les créer au niveau de l'objectif de contrôle lorsque des contrôles sont générés.

## Création de contenu NIST à partir de la description de l'objectif de contrôle en tant qu'exigences de contrôle

Le ServiceNow système de base fournit aux CAM utilisateurs les exigences de contrôle générées par les objectifs de contrôle NIST 800-53 révision 5. Le champ **Description** du formulaire Objectif de contrôle répertorie les exigences réparties en sous-points avec des sous-numéros. La référence de l'objectif du contrôle est associée à chaque sous-numéro ou à la clause dans le champ **Description** et référencée comme **numéro d'exigence** dans l'exigence d'objectif de contrôle. Par exemple, si la référence de l'objectif du contrôle est IR-9 et que la description de l'objectif du contrôle commence par un sous-numéro (a.), les deux sont regroupés pour générer la première exigence d'objectif du contrôle en tant que IR-9.a, avec d'autres sous-numéros ajoutés si disponibles. Par conséquent, s'il y a environ sept sous-descriptions, sept exigences de contrôle sont générées.




### Détails des exigences de contrôle dans la vue de l'objectif de contrôle CAM et des formulaires de contrôle

La CAM vue du formulaire de contrôle comporte des champs qui ont été ajoutés pour capturer les détails des exigences de contrôle.

Pour tenir compte des détails des exigences de contrôle dans la CAM vue d'un formulaire d'objectif de contrôle, une liste connexe des exigences d'objectifs de contrôle est ajoutée.

**Remarque :**
Les vues du formulaire d'objectif de contrôle et du formulaire de contrôle dans la CAM vue sont presque identiques à celles de l'objectif de contrôle et des formulaires de contrôle utilisés dans Gestion de la politique et de la conformité. Toutefois, certains champs ont été supprimés et d'autres ajoutés dans les formulaires pour capturer les détails des exigences de contrôle.

Traduction automatique

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

# CAM vue d'un formulaire d'objectif de contrôle

## CAM vue du formulaire Objectif du contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Référence | Identificateur numérique unique ou numéro de référence du contenu. |
| Famille | Objectifs de contrôle regroupés dans une famille. |
| Actif | Option permettant d'activer un objectif de contrôle. |
| ID de famille | Identification unique pour une famille d'objectifs de contrôle. |
| Nom | Nom de l'objectif du contrôle. |
| Source | Source de l'objectif de contrôle, qui est NIST 800-53 révision 5 pour lequel les modèles de tests sont fournis. |
| Société parente | Objectif de contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Cette relation permet d'éviter les relations cycliques parent-enfant. |
| Score de conformité (%) | Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code couleur :<br>• 80 et plus en vert<br>• 80 à 50 en jaune<br>• en dessous de 50 en rouge |
| Crée automatiquement des contrôles | Option permettant d'indiquer que les contrôles sont automatiquement créés lorsqu'une entité est associée à partir de la liste connexe Entités supplémentaires en sélectionnant **Ajouter une relation** et l'entité. |
| Créer des exigences de contrôle | Option permettant de générer automatiquement des exigences de contrôle pour l'objectif de contrôle.<br>**Remarque :**<br>S'il n'y a pas d'exigences d'objectifs de contrôle, il n'y aura pas d'exigences de contrôle non plus. |
| Attestation | Référence au type de mesure. **L'attestation GRC** est choisie par défaut.<br>**Remarque :**<br>Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation de l'objectif du contrôle connexe change également. |
| Impact | Impact potentiel sur les fonctions business en raison de la perte de confidentialité, d'intégrité ou de disponibilité de la cible et des données. |
| Guide organisationnel | Les définitions de contrôle de sécurité du NIST, qui, lorsqu'elles sont désignées comme des définitions de contrôle communes par les organisations, peuvent être héritées par une ou plusieurs cibles organisationnelles. |
| Description | Description de l'objectif du contrôle. |
| Recommandation complémentaire | S'il s'agit d'un objectif de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 4, une directive pour l'implémentation de l'objectif de contrôle. |
| Discussion | S'il s'agit d'un objectif de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 5, les informations relatives au contenu provenant du NIST sont issues du NIST. |

Traduction automatique

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

Les objectifs de contrôle ne sont que des lignes directrices et ne sont pas spécifiques à une entité ou à un objet. Vous pouvez lier un objectif de contrôle à n'importe quelle exigence d'objectif de contrôle, et une exigence d'objectif de contrôle à n'importe quel nombre d'objectifs de contrôle, car la relation entre l'objectif de contrôle et l'exigence d'objectif de contrôle est plusieurs à plusieurs.

#### Liste connexe des exigences d'objectifs de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro de l'exigence | Numéro d'exigence de l'objectif du contrôle. |
| Actif | Option pour rendre l'exigence active. |
| Description | Description détaillée de l'exigence pour l'objectif du contrôle. |

Dans la liste connexe Exigences d'objectifs de contrôle, vous pouvez sélectionner **Nouveau** pour créer une exigence pour l'objectif de contrôle si nécessaire, en fonction des exigences générées. Vous pouvez également sélectionner **Modifier** pour ajouter une exigence d'objectif de contrôle existante à l'objectif de contrôle.

**Remarque :**

- Si l'objectif de contrôle est à l'état Inactif, vous ne pouvez pas créer ni ajouter des exigences d'objectifs de contrôle. Par conséquent, les **optionsNouveau** et Modifier ne sont pas disponibles.
- Si l'exigence d'objectif de contrôle est inactive, vous ne pouvez pas ajouter d'objectif de contrôle à l'exigence d'objectif de contrôle.

## CAM vue du formulaire de contrôle

#### CAM vue du formulaire de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Référence | Identificateur unique. |
| Nom | Nom du contrôle. |
| Numéro | Numéro d'identification unique du contrôle. |
| Entité | Entité connexe.<br>**Remarque :**<br>Si vous passez l'état de l'entité de l'état à Actif à partir de l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon. |
| Objectif du contrôle | Objectif de contrôle connexe. |
| Propriétaire | Utilisateur propriétaire de la politique.<br>**Remarque :**<br>Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire. |
| Statut | État de contrôle. Les choix possibles sont : |

Traduction automatique

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

### CAM vue du formulaire de contrôle (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Conforme**<br>• **Non conformes**<br>• **Non applicable** |
| État | État de contrôle. Les choix possibles sont :<br>• **Brouillon** : lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état. Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés.<br>• **Attester** : lorsque vous sélectionnez **Attester** et prendre des attestations, le contrôle passe à cet état.<br>**Remarque :** Lorsqu'un contrôle est redéfini à l'état de brouillon, l'attestation est annulée.<br>• **Révision** : les contrôles passent automatiquement de la phase d'attestation à l'état Révision.<br>• **Surveiller** : dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent déplacer le contrôle de Révision à Surveillance.<br>• **Mis hors service** : les gestionnaires de conformité ou les administrateurs peuvent déplacer un contrôle de Surveillance vers Mis hors service.<br>**Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service :<br>○ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas<br>○ Les attestations associées sont annulées<br>○ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle |
| Package d'autorisation | Package d'autorisation auquel le contrôle est associé ou d'où il provient. |
| Fréquence | Liste des options :<br>• Piloté par événement<br>• Quotidien<br>• Hebdomadaire<br>• Mensuel<br>• Trimestriel<br>• 2 fois par an<br>• Annuel |

Traduction automatique

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

**CAM vue du formulaire de contrôle (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | L'attestation est envoyée en fonction de la valeur sélectionnée pour le contrôle ou l'exigence de contrôle.<br><br>**Remarque :**<br>Pour plus d'informations sur la différence entre le champ **Fréquence** d'un contrôle et le champ **Fréquence d'attestation** d'une entité, consultez KB0694607 . |
| Pondération | Valeur utilisée lors du calcul de l'efficacité du score de contrôle. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de la politique. |
| Allocation de contrôle | Type de contrôle créé : spécifique au système ou hybride. |
| Description | Description du contrôle. |
| Discussion | Informations relatives au contenu de la norme NIST 800-53 révision 5. |
| Recommandation complémentaire | S'il s'agit d'un contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 4, il s'agit d'une instruction pour l'implémentation du contrôle. |
| Déclaration d'implémentation | Une explication sur la façon dont le contrôle sera implémenté.<br><br>Ces informations sont requises si le contrôle est créé à partir d'un package d'autorisation et à l'état Brouillon. |
| Attestation | |
| Prendre attestation au niveau des exigences | Option pour envoyer des attestations au niveau des exigences du contrôle et non au niveau du contrôle. |
| Attestation | Sélectionnez une option dans une liste d'options.<br><br>• D'autres types d'attestation peuvent être configurés.<br>• Si ce champ est renseigné, la valeur **Personnes chargées de répondre de l'attestation** est requise et le propriétaire devient la personne chargée de répondre.<br><br>**Remarque :**<br>Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif du contrôle, tous les contrôles associés sont également modifiés. |
| Personnes chargées de répondre sur l'attestation | • Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle.<br>• Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre.<br><br>**Remarque :**<br>Lorsque les champs **Attestation** et **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** sont définis, des attestations sont créées lorsque vous sélectionnez **Attester**. |

Traduction automatique

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

### CAM vue du formulaire de contrôle (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Informations publiques sur le contrôle. |
| Activités | Journaux de messages de changement d'état du contrôle. |

### Liste connexe des exigences de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique de l'exigence de contrôle. |
| Numéro de l'exigence | Numéro de référence. |
| Contrôle | Contrôle auquel l'exigence de contrôle est associée. |
| Statut | État de l'exigence de contrôle. |
| État | État du besoin. |
| Fréquence | Fréquence de contrôle. |
| Description | Description de l'exigence de contrôle. |
| Attestation | |
| Attestation | Type de métrique d'attestation. |
| Personnes chargées de répondre sur l'attestation | Utilisateurs qui attestent l'exigence de contrôle. |
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Informations sur l'exigence de contrôle.<br><br>Lorsque l'exigence d'objectif de contrôle est dissociée, c'est-à-dire supprimée ou supprimée, l'exigence de contrôle devient manuelle. Ces informations sont enregistrées dans ce champ. |
| Activités | Journaux de messages de changement d'état de l'exigence de contrôle. |

Traduction automatique

## Modifier l'état d'implémentation de l'exigence de contrôle au niveau du contrôle

Approuvez le package d'autorisation lorsqu'il se trouve à l'étape Sélectionner pour créer des contrôles. Après approbation, le package d'autorisation passe à l'étape Implémenter et les contrôles sont générés. Vous pouvez toujours modifier l'état d'implémentation des exigences de contrôle au niveau du contrôle.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contrôles sont générés pour tous les contrôles de base de référence dont la valeur est **Applicable** ou **Hybride** dans le champ **Examen des contrôles** de l'onglet Contrôle de la base

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

de référence. En outre, le type de contrôle généré est déterminé par le champ **d'allocation des contrôles** dans le formulaire Contrôle, qui peut être **spécifique au système** ou **hybride**.

- Les contrôles sont créés pour tous les contrôles provenant directement des contrôles de la base de référence qui sont spécifiques au système et marqués comme applicables.
- Les contrôles sont créés pour les contrôles hybrides, qui auront des exigences basées sur la configuration hybride.
- Les contrôles ne sont pas créés pour les contrôles hérités.

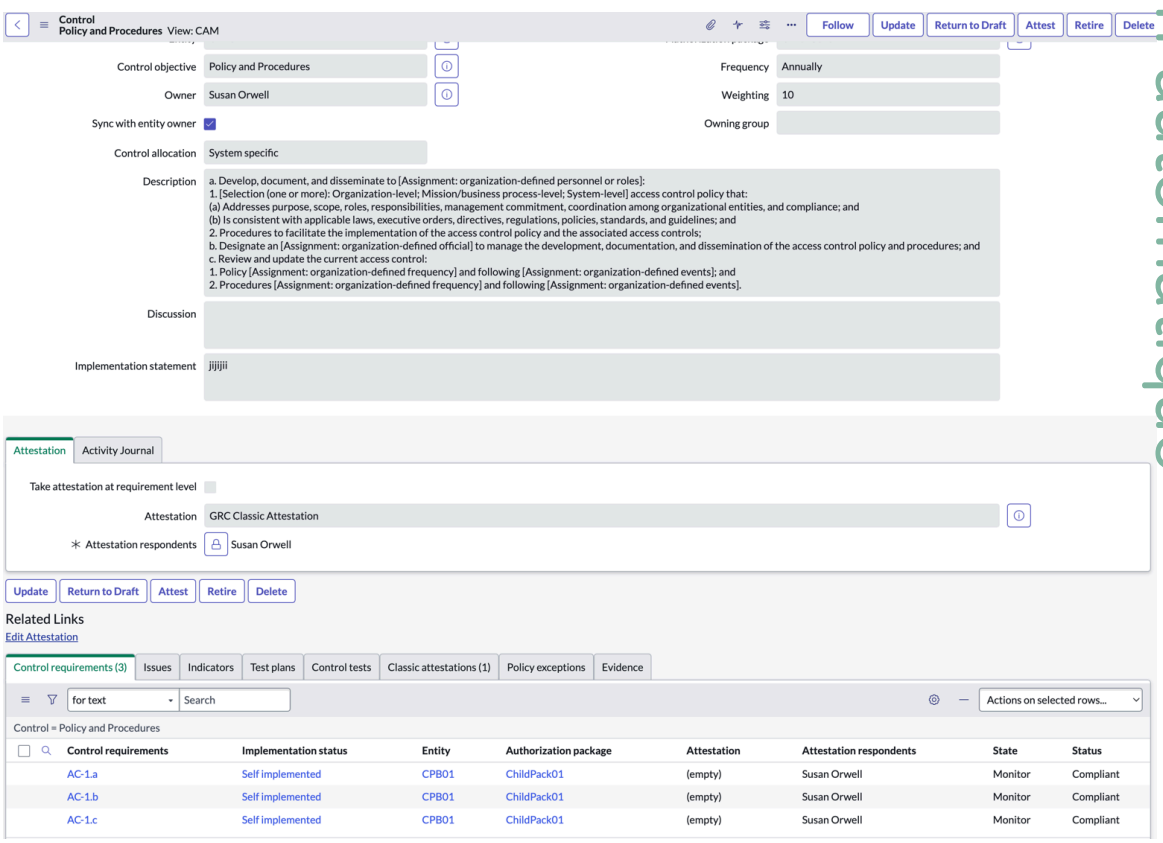
Tous les contrôles sont générés dans l'état **Implémenter** , mais vous pouvez toujours mettre à jour la configuration au niveau du contrôle dans cet état.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Sélectionnez le package d'autorisation à l'état Implémenter pour lequel vous souhaitez modifier la configuration des contrôles.
3. Sélectionnez la liste connexe Contrôles.
   Le nombre de contrôles générés est affiché dans la liste connexe Contrôles.

   Number of Controls = Baseline Controls + Hybrid Controls

4. Sélectionnez le contrôle pour modifier sa configuration.




5. Pour modifier le fournisseur pour une exigence particulière, sélectionnez l'exigence de contrôle dans la liste connexe Exigences de contrôle.

Traduction automatique

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

**a.** Sélectionnez **Changer de fournisseur**.

**b.** Sélectionnez le champ de la liste **de contrôle commun** dans la fenêtre contextuelle Hériter d'un contrôle commun.
La requête de filtre répertorie uniquement les fournisseurs que vous n'avez pas encore sélectionnés.

**c.** Sélectionnez **Confirmer**.

Lors de la sélection de Confirmer, le filtre de requête supprime le fournisseur actuel du package d'autorisation de la liste des exigences de contrôle. Vous pouvez également sélectionner la liste connexe Journal d'activité pour afficher le message indiquant que le fournisseur a été modifié, enregistré dans le champ **Activités** .

Vous ne pouvez modifier le fournisseur pour le besoin qu'à l'aide **du fournisseur de changement**. Toutefois, cette action ne rend pas l'exigence automatiquement conforme par un changement de fournisseur.

**Important :**
Vous ne devez pas effectuer de sélection qui modifie la valeur du champ **Allocation de contrôle** du formulaire Contrôle lorsque vous effectuez ce changement de configuration. S'il s'agit d'un contrôle hybride et si cette exigence est la seule à avoir **l'état d'implémentationAuto-implémenté**, et en changeant le fournisseur pour un autre contrôle dont la valeur d'allocation de contrôle est **spécifique au système** lorsque **l'état d'implémentation** de toutes ses exigences est **hérité**, l'allocation de contrôle n'est plus hybride car toutes ses exigences sont héritées.

Pour un contrôle hybride, au moins une exigence doit être héritée et au moins une doit être auto-implémentée.

- Toutes les exigences sont auto-implémentées pour un contrôle spécifique au système.
- Au moins une exigence doit être auto-implémentée et les autres peuvent être héritées pour un contrôle hybride. S'il s'agit d'un héritage, les exigences de contrôle sont héritées d'un fournisseur, qui provient de la liste connexe des contrôles de la base de référence.

**6.** Pour modifier l'état d'implémentation des exigences de contrôle en auto-implémentation, sélectionnez ces exigences de contrôle dans la liste connexe Exigences de contrôle.

**a.** Sélectionnez **Convertir en Auto-implémenté**.

**b.** Sélectionnez **Oui** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.
Vos sélections d'exigences de contrôle peuvent également inclure les exigences qui sont déjà dans l'état auto-implémenté. Toutefois, après cette opération, seuls les besoins qui étaient à l'état Hérité sont convertis en Auto-implémentés.

Par cette action d'interface utilisateur, la relation m2m existante entre le fournisseur de contrôle et le contrôle est supprimée. Par la suite, une nouvelle relation m2m est créée avec la nouvelle sélection. Un message décrivant le changement est également enregistré dans le champ **Activités** de l'onglet Journal d'activité du formulaire Contrôle.

**7.** Pour convertir une exigence de contrôle de l'état auto-implémenté en état hérité, sélectionnez l'exigence dans la liste connexe des exigences de contrôle.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez **Convertir en héritage**.

b. Sélectionnez le champ de la liste **de contrôle commun** dans la fenêtre contextuelle Hériter d'un contrôle commun.
Vous pouvez choisir parmi tous les fournisseurs disponibles pour hériter de cette exigence de contrôle. Après cette action d'interface utilisateur, l'exigence de contrôle auto-implémentée précédente est supprimée et la nouvelle exigence que vous avez sélectionnée est héritée du fournisseur. Simultanément, la configuration est également modifiée au niveau du package d'autorisation dans la liste connexe Contrôles hybrides, où les sélections d'exigences de ce contrôle de base de référence reflètent votre changement.

S'il s'agit de la seule exigence auto-implémentée pour le contrôle hybride, vous ne pouvez pas la convertir en exigence héritée.

8. Pour afficher la liste des exigences de contrôle pour un contrôle hybride, sélectionnez l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques ( qui vous donne une vue hiérarchique.
Vous pouvez également utiliser dans la liste connexe des contrôles hybrides. En outre, vous pouvez également effectuer les trois actions ci-dessus (Convertir en auto-implémenté, Convertir en hérité et Changer de fournisseur) à partir de la liste connexe Contrôles.

De l'état Implémenter, vous pouvez revenir à l'état Sélectionner. Dans ce cas, tous les contrôles qui étaient actifs et créés à l'état Implémenter sont supprimés ou mis hors service. Lorsque vous êtes dans l'état Sélection, vous pouvez modifier la configuration de tous les contrôles hybrides et générer à nouveau des contrôles.

9. Pour rétablir un contrôle hybride en tant que contrôle de base de référence, sélectionnez le contrôle dans la liste connexe Contrôles hybrides.

a. Sélectionnez **Revenir au contrôle de la base de référence** , puis sélectionnez **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.
Cette action supprime les sélections de besoins précédentes pour le contrôle hybride. Le champ **Examen du contrôle** de base de référence est également mis à jour **d'Hybride** à **Applicable**. Vous pouvez configurer les étapes pour ce contrôle de base de référence et sélectionner **Créer un hybride**. Vous pouvez afficher les exigences de contrôle actuellement disponibles pour ce contrôle. Quatre changements de configuration sont possibles pour qu'un contrôle hybride redevienne un contrôle de base de référence :

- Il doit s'agir d'un contrôle spécifique au système lors du retour à l'état Sélectionner, et vous pouvez le marquer comme hérité.
- Passer d'un mode hybride à un mode hérité.
- Ramener le contrôle à la base de référence, le marquer comme commun et en faire un fournisseur commun.
- Convertissez le contrôle en non applicable afin qu'il soit hors du flux de travail et qu'aucun contrôle ne soit généré pour cela.

Vous pouvez également rétablir un contrôle hérité en tant que contrôle de base de référence en sélectionnant **Revenir au contrôle de la base de référence** dans la liste connexe Contrôles hérités. Dans ce cas, le champ **Examen** de contrôle du contrôle de base de référence est mis à jour de **Hérité** à **Applicable**.

## Impact des objets de conformité associés sur les exigences de contrôle

Les exigences d'objectifs de contrôle sont créées pour un objectif de contrôle. Les exigences de contrôle sont générées pour tous les contrôles associés à un objectif de contrôle. Toutefois, un contrôle ou une exigence de contrôle peut devenir non conforme en

Traduction automatique

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

raison d'un échec d'attestation ou de la création de problèmes à l'un ou l'autre des deux niveaux.

## Association d'un problème à une exigence de contrôle et de son impact sur l'état du contrôle

Un problème peut être créé pour un besoin de contrôle via une attestation. Vous pouvez activer l'option **Prendre attestation au niveau des exigences** pour envoyer les attestations pour toutes les exigences de contrôle au lieu d'envoyer une attestation pour le contrôle au niveau du contrôle. L'option **Prendre attestation au niveau des exigences** se trouve dans la liste connexe Attestation du formulaire Contrôle.

Si l'attestation échoue, un problème est créé. Le problème créé en raison d'un échec d'attestation a le champ **Source du problème** balisé comme **Échec de l'attestation du besoin**.

Vous pouvez afficher la référence de l'exigence de contrôle dans le champ **Contrôle/Risque** de la liste connexe Détails du formulaire Problème.

[store-future: BEGIN review]Problème manuel : vous pouvez sélectionner **Nouveau** dans la liste connexe Problème du formulaire Exigence de contrôle et créer un problème pour l'exigence de contrôle.

**Remarque :**
Si le contrôle est mis hors service **, Nouveau est** masqué, ce qui signifie que vous ne pouvez pas créer de problème.

Lorsqu'il y a un problème au niveau des exigences de contrôle, son statut devient non conforme. Étant donné que l'exigence de contrôle concerne essentiellement le contrôle, le problème est également ajouté à la liste connexe Problèmes du formulaire de contrôle. Étant donné que l'exigence de contrôle n'est pas conforme, le contrôle devient également non conforme.[End]

Vous pouvez fermer le problème en fournissant une réponse et en l'enregistrant dans le formulaire de problème. Votre réponse peut être **soit Corriger,** soit **Accepter**.

- Si vous sélectionnez Rattraper et définissez l'état du problème sur Fermé terminé, l'exigence de contrôle devient conforme, à condition qu'il n'y ait pas d'autre problème ouvert sur l'exigence de contrôle.
- Si vous sélectionnez Accepter, vous sous-entendez que le problème existe toujours et que vous l'acceptez. Dans ce cas, même si vous fermez le problème sans aucun autre problème ouvert, l'état de l'exigence de contrôle n'est toujours pas conforme.

Par conséquent, pour que l'état de l'exigence de contrôle soit conforme, vous devez définir votre réponse sur Corriger et non sur Accepter.

Chaque fois que l'exigence de contrôle devient non conforme, le contrôle devient également non conforme. Lorsque l'état de l'exigence de contrôle devient conforme, deux autres critères doivent être vérifiés au niveau du contrôle :

- Il ne doit y avoir aucun problème ouvert sur le contrôle.
- Il n'est pas nécessaire qu'une seule exigence du contrôle ne soit pas conforme.

Si ces deux conditions sont remplies, alors le statut du contrôle devient conforme. Dans le cas contraire, l'état du contrôle reste non conforme même si l'état des exigences de contrôle est conforme.

Traduction automatique

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

- Si le contrôle et les exigences de contrôle sont à l'état Brouillon ou Attester, vous pouvez transmettre l'attestation pour rendre le contrôle et l'exigence de contrôle conformes.
- Si le contrôle et les exigences de contrôle sont dans l'état Examiner ou Surveiller, vous pouvez déplacer l'état **vers l'arrière pour attester** et transmettre l'attestation pour rendre les exigences de contrôle et de contrôle conformes.
- Si l'exigence de contrôle est à l'état Surveillance ou Mis hors service, vous ne pouvez pas créer de problème pour l'exigence de contrôle.

## Impact du test de l'indicateur et du test de contrôle sur l'état des exigences de contrôle

Une exigence de contrôle peut devenir non conforme en raison d'un problème créé à la suite d'un échec d'attestation sur cette exigence de contrôle. S'il n'y a aucun problème ouvert sur le contrôle ou même si vous fermez le problème existant, l'exigence de contrôle reste non conforme. Bien que le **résultat** de la tâche d'indicateur soit **Réussi,** le contrôle reste non conforme, car l'une des exigences de contrôle du contrôle n'est pas conforme. Vous devez définir explicitement l'exigence de contrôle du contrôle comme conforme, puis lorsque le test de l'indicateur est réussi, le contrôle devient conforme.

Il en va de même pour un test de contrôle.

## Changements dans l'état de contrôle et leur impact sur les exigences de contrôle

**Brouillon**

Toutes les exigences de contrôle sont générées lorsque le contrôle est à l'état Brouillon.

Lorsque le contrôle passe à l'état Brouillon, les exigences de contrôle associées passent également à l'état Brouillon.

**Certifier**

Lorsque le contrôle passe à l'état Attester à partir d'un autre état, toutes les exigences de contrôle du contrôle passent également à l'état Attester, indépendamment de l'option **Prendre attestation au niveau des exigences** .

**Remarque :**
Lorsque vous sélectionnez **Attester**, vous avez la possibilité de prendre une seule attestation au niveau du contrôle ou plusieurs attestations au niveau des exigences de contrôle, qui sont guidées par l'option **Prendre attestation au niveau des exigences** .

**Revue**

Pour l'attestation au niveau du contrôle, lorsque l'option **Prendre attestation au niveau des exigences** n'est pas sélectionnée, une fois l'attestation terminée, le contrôle passe à l'état Réviser. Simultanément, toutes les exigences de contrôle associées du contrôle passent à l'état Réviser.

Pour l'attestation de niveau d'exigence de contrôle, lorsque l'option **Prendre attestation au niveau des exigences** est sélectionnée, l'attestation est envoyée individuellement à toutes les personnes chargées de répondre sur l'attestation de toutes les exigences de contrôle. Lorsque l'attestation est terminée, quel que soit le résultat de l'attestation en tant que réussite ou échec au niveau de l'exigence de contrôle, l'exigence de contrôle passe à l'état Réviser. Si l'attestation réussit, l'état de l'exigence de contrôle devient conforme, et en cas d'échec, l'exigence de contrôle devient non conforme. Une fois l'attestation

Traduction automatique

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

terminée pour toutes les exigences de contrôle et lorsqu'elles sont toutes à l'état Révision, le contrôle passe à l'état Révision.

**Moniteur**

Lorsque le contrôle passe à l'état Surveillance, les exigences de contrôle associées passent également à l'état Surveillance.

Les exigences de contrôle restent à l'état Surveillance tant que le contrôle reste actif et n'est pas revenu à l'état Brouillon ou Attester.

**Mis hors service**

Lorsque le contrôle est mis hors service, les exigences de contrôle passent à l'état Mis hors service.

La suppression d'un contrôle supprime ou supprime toutes les exigences de contrôle associées au contrôle.

Pour plus d'informations sur les scénarios de flux d'attestation, consultez l'article Workflow d'attestation pour le contrôle et les exigences de contrôle [KB0555561] de la Now Support base de connaissances.

## Impact des besoins hérités sur le cycle de vie d'un contrôle

1. Si l'une des exigences de contrôle devient non conforme, le contrôle correspondant l'est également.
2. Si l'une des exigences de contrôle héritées devient non conforme, le contrôle est également non conforme.
3. En cas d'échec de l'attestation d'un contrôle, un problème est créé et le contrôle devient non conforme.
4. Si une attestation pour une exigence de contrôle échoue, un problème est créé et l'exigence de contrôle devient non conforme. Ainsi, le contrôle associé devient également non conforme.
5. Si l'une des exigences de contrôle héritées d'un contrôle hybride est mise hors service dans une telle condition, un problème automatisé est créé. La raison de la création d'un problème est indiquée dans le champ **Source** du problème du formulaire Problème comme **Contrôle du fournisseur mis hors service**. Un message approprié est également enregistré dans la liste connexe Activité du formulaire Problème. Pour résoudre le problème, vous pouvez soit changer le fournisseur de contrôle commun, soit convertir l'exigence de contrôle en auto-implémentation.
6. Si le contrôle est à l'état Brouillon et que l'une de ses exigences est mise hors service, vous ne pouvez pas déplacer le contrôle de l'état Brouillon à l'état Attester.

**Remarque :**
Pour plus d'informations, voir l'article Changements opérationnels et leur impact sur le flux de processus de contrôle et ses exigences [KB1587264] dans la Now Support base de connaissances.

## Étapes de génération des exigences de contrôle et de mise à niveau

Les options **Créer automatiquement des contrôles** et **Créer des exigences de contrôle** dans le formulaire d'objectif de contrôle et l'état du package d'autorisation sont importantes pour créer des exigences de contrôle.

Traduction automatique

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

## Logique de génération des exigences de contrôle

Si vous activez les options **Créer automatiquement des contrôles** et **Créer des exigences de contrôle** dans le formulaire d'objectif de contrôle, le flux de génération d'éléments est déclenché automatiquement pour créer des contrôles et des exigences de contrôle, respectivement. L'état des exigences de contrôle générées change en fonction de l'état du contrôle.

Si l'option **Créer des exigences de contrôle** est sélectionnée lorsque le package d'autorisation passe de l'état **Sélectionner** à l'état **Implémenter** , les contrôles sont générés. Dans le même temps, des exigences de contrôle pour les exigences d'objectifs de contrôle sont également générées. Les exigences de contrôle ne sont générées que si les exigences d'objectif de contrôle sont présentes et si le marqueur est vrai. Si les exigences d'objectif de contrôle sont présentes, mais que le marqueur est faux, les exigences de contrôle ne seront pas générées.

Si, lors de la création de l'objectif de contrôle, le marqueur a été défini sur faux et que les exigences n'ont pas été générées, vous pouvez toujours générer les exigences de contrôle en sélectionnant le marqueur et en enregistrant l'enregistrement de l'objectif de contrôle, à condition que les contrôles associés à cet objectif de contrôle particulier aient des exigences d'objectif de contrôle et que les contrôles soient Actifs et à l'état Brouillon. Si les contrôles sont dans un état autre que Brouillon, les exigences de contrôle ne sont pas générées. Toutefois, si, par exemple, le contrôle était à l'état Surveillance et qu'il est renvoyé à l'état Brouillon, les exigences de contrôle sont générées à condition que l'option **Créer des exigences de contrôle** soit sélectionnée.

**Nouvelles exigences d'objectifs de contrôle ajoutées**

Il en va de même lorsque vous ajoutez des exigences d'objectifs de contrôle à un objectif de contrôle à l'aide **de la commande Nouveau** ou **Modifier** dans la liste connexe Exigences d'objectifs de contrôle.

**Mettre à jour**

Si vous mettez à jour la description d'une exigence d'objectif de contrôle, la description de l'exigence de contrôle correspondante est mise à jour si le contrôle dispose de l'état Brouillon. Si le contrôle est dans un autre état, la description est mise à jour lorsque le contrôle revient à l'état Brouillon.

**Supprimer**

Si quelques-unes des exigences d'objectif de contrôle d'un objectif de contrôle sont supprimées, les exigences de contrôle du contrôle ne peuvent donc pas être supprimées, mais elles sont marquées comme exigence manuelle. Cette condition est vraie pour les contrôles dans n'importe quel état. Par la suite, si le contrôle passe à l'état Brouillon, vous pouvez supprimer la balise manuelle de ces exigences. En revanche, si un nouveau contrôle est créé après la suppression de certaines exigences d'objectifs de contrôle, le nouveau contrôle ne contient pas les exigences qui ont été supprimées, mais uniquement le nombre existant.

Si le package d'autorisation passe de l'état Implémenter à l'état Sélectionner, tous les contrôles associés sont CAM mis hors service et, par conséquent, toutes les exigences qui leur sont associées sont également mises hors service. Toutes ces actions sont gérées par génération d'éléments.

## Étapes de mise à niveau requises

Les actions suivantes se produisent lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la Xanadu version :

Traduction automatique

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

1. Le champ **Package d'autorisation** et le champ **d'allocation de contrôle** du formulaire de contrôle viennent d'être ajoutés. Les valeurs de ces champs sont renseignées pour les contrôles existants CAM .
2. Pour tous les objectifs de contrôle NIST 800-53-révision 5, l'option **Créer des exigences de contrôle** est définie par défaut sur **vrai** dans le formulaire d'objectif de contrôle.
3. Les exigences de contrôle sont créées pour tous les contrôles existants, à partir des objectifs de contrôle NIST 800-53-révision 5, qui sont à l'état Brouillon.

## Tâches d'autorisation et de surveillance continues dans le CAM Espace de travail

Il s'agit CAM Espace de travail d'un concentrateur centralisé où vous pouvez surveiller et gérer en permanence la conformité avec le cadre de travail de gestion des risques du NIST afin de garantir le respect de vos politiques et directives de sécurité.

### Vue d'ensemble de l'autorisation et de la surveillance continues

**Xyz**

- Surveillance et gestion de la sécurité à partir de la page d'accueil CAM Espace de travail

  Il s'agit CAM Espace de travail d'un concentrateur centralisé où vous pouvez surveiller et gérer en permanence la conformité des utilisateurs et des systèmes avec le cadre de travail de gestion des risques du NIST afin de garantir le respect de vos politiques et directives de sécurité.

- Affichez les tableaux de bord pour surveiller et gérer votre posture de sécurité NIST

  Accédez aux tableaux de bord Vue d'ensemble CAM, Vue d'ensemble AO et Vue d'ensemble SCA à partir CAM Espace de travail du pour surveiller et analyser les données et afficher les CAM rapports.

- Surveiller et gérer les CAM tâches

  Utilisez la page Tâches pour traiter les approbations, les attestations de contrôle et tous les autres éléments qui vous sont affectés, à vous et à votre groupe.

- Gestion des problèmes POA&M

  Dans CAM l'application, toutes les questions liées à un package d'autorisation sont appelées plan d'actions et jalons (POA&Ms). Il peut s'agir de problèmes de package, de contrôle, d'engagement ou de test de contrôle liés au package.

- Afficher les rapports sur les éléments de limite d'autorisation

  Utilisez la page Limites d'autorisation pour définir les paramètres de mesure de sécurité de votre organisation.

- Afficher les détails du package dans CAM Espace de travail

  Utilisez la page de vue d'ensemble du package d'autorisation pour afficher les documents et les preuves qui vous aident à évaluer la posture de sécurité de votre organisation.

- Générer des artefacts ATO pour un package d'autorisation

Traduction automatique

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

Générez des artefacts ATO tels que le plan de sécurité du système (SSP), le rapport d'évaluation de la sécurité (SAR) et le plan d'actions et jalons (POA&M) à partir d'un package d'autorisation au Microsoft Word format.

- Exportation du catalogue, du profil et du SSP au format OSCAL

  CAM prend en charge le langage OSCAL (Open Security Controls Assessment Language) utilisé par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui fournit des informations relatives aux contrôles dans des formats normalisés lisibles par machine. Actuellement, CAM prend en charge les modèles de catalogue, de profil et SSP.

## Surveillance et gestion de la sécurité à partir de la page d'accueil CAM Espace de travail

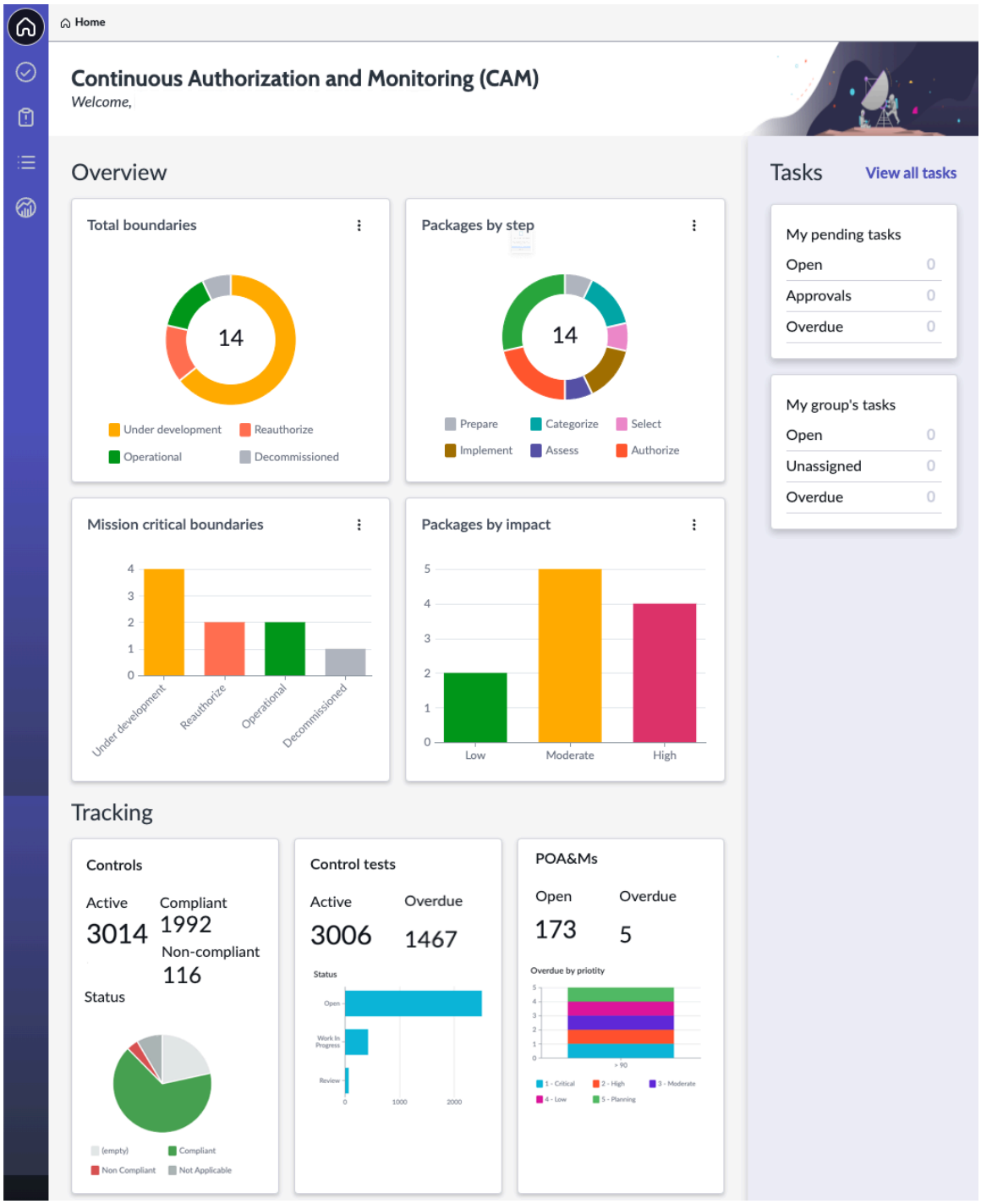
Il s'agit CAM Espace de travail d'un concentrateur centralisé où vous pouvez surveiller et gérer en permanence la conformité des utilisateurs et des systèmes avec le cadre de travail de gestion des risques du NIST afin de garantir le respect de vos politiques et directives de sécurité.

## Accéder à la page d'accueil

Accédez à la **Tout** > **Espace de travail CAM**.

Traduction automatique

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




## Rapports de vue d'ensemble

Les limites d'autorisation définissent le périmètre d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .

**Limites totales**

Le graphique en anneau affiche la proportion relative du nombre total de limites présentes dans votre organisation en fonction de l'état opérationnel.

**Forfaits par étape**

L'histogramme affiche le nombre de colis à chaque étape du NFT. Toutefois, il n'existe qu'un seul paquetage actif pour la limite sélectionnée. [**EXAMINATEURS :** Veuillez clarifier la dernière phrase.]

Traduction automatique

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

**Limites essentielles**

L’histogramme affiche le nombre de limites critiques par état opérationnel.

**Packages par impact**

Les packages actifs sont caractérisés comme ayant un impact faible, moyen ou élevé et se trouvent dans des états NFT tels que Sélectionner, Implémenter, Évaluer, Autoriser et Surveiller.

## Rapports de suivi

Suit les contrôles actifs, les tests de contrôle et le plan d’action et les jalons (POA&M) en tant que widgets distincts pour donner un état global de ces CAM objets.

**Rapport de contrôles**

Nombre total de contrôles actifs, conformes et non conformes. Le graphique circulaire affiche l’état proportionnellement.

**Rapport des tests de contrôle**

Nombre total de tests de contrôle actifs et en retard et nombre de tests de contrôle ayant les états Ouvert, Travail en cours et Révision. Pour ces CAM tests de contrôle, le parent est un engagement et l’engagement est associé au package d’autorisation.

**Rapport POA&Ms**

Nombre de POA&M ouverts et en retard et le graphique horizontal empilé illustre leur état de priorité. Les POA&M sont des problèmes liés à un package d’autorisation, ou à un test de contrôle, d’engagement et de contrôle du package.

## Section Tâches

Affiche vos tâches en attente et celles de votre groupe. Sélectionnez **Afficher toutes les tâches** pour ouvrir la page de destination Tâches, comme décrit dans la section Surveiller et gérer les CAM tâches.

CAM Les rôles requis pour des tâches particulières sont répertoriés dans Rôles d'utilisateur CAM.

## Affichez les tableaux de bord pour surveiller et gérer votre posture de sécurité NIST

Accédez aux tableaux de bord Vue d’ensemble CAM, Vue d’ensemble AO et Vue d’ensemble SCA à partir CAM Espace de travail du pour surveiller et analyser les données et afficher les CAM rapports.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.admin, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail CAM** , puis sélectionnez l’icône Tableau de bord (icône
   Le tableau de bord correspondant à votre rôle d’utilisateur s’ouvre.
2. Sélectionnez l’icône de liste Tableau de bord des changements ( pour sélectionner le tableau de bord à afficher.

   **Tableau de bord de vue d'ensemble CAM**

Traduction automatique

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

Le CAM tableau de bord Vue d'ensemble comporte plusieurs onglets contenant des rapports sur les aspects critiques de votre CAM posture de sécurité.

Les utilisateurs disposant du CAM rôle administrateur [sn_irm_cont_auth.admin] peuvent afficher le tableau de bord.

Consultez Rapports sur le tableau de bord Vue d'ensemble CAM.

**Tableau de bord de vue d'ensemble AO**

L'onglet Packages d'autorisation du tableau de bord Vue d'ensemble AO fournit une visibilité centrale sur l'état de tous les packages. Les rapports de l'onglet Contrôles de la base de référence fournissent une vue d'ensemble générale des contrôles de la base de référence de votre système.

Les rapports de l'onglet Contrôles de la ligne de base du tableau de bord Vue d'ensemble AO fournissent une vue d'ensemble générale des contrôles de la base de référence dans votre système.

Les utilisateurs disposant du rôle Officiel d'autorisation [sn_irm_cont_auth.authorization_official] peuvent afficher le tableau de bord.

Consultez Rapports sur le tableau de bord de vue d'ensemble AO.

**Tableau de bord de vue d'ensemble SCA**

Le tableau de bord Vue d'ensemble SCA vous permet d'afficher et de gérer les évaluations de contrôle au fur et à mesure qu'elles se produisent.

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur CAM (sn_irm_cont_auth.admin) ou d'évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) peuvent afficher le tableau de bord.

Consultez Rapports sur le tableau de bord Vue d'ensemble SCA.

## Surveiller et gérer les CAM tâches

Utilisez la page Tâches pour traiter les approbations, les attestations de contrôle et tous les autres éléments qui vous sont affectés, à vous et à votre groupe.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.information_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.scheduler, sn_irm_cont_auth.system_user, sn_irm_cont_auth.admin

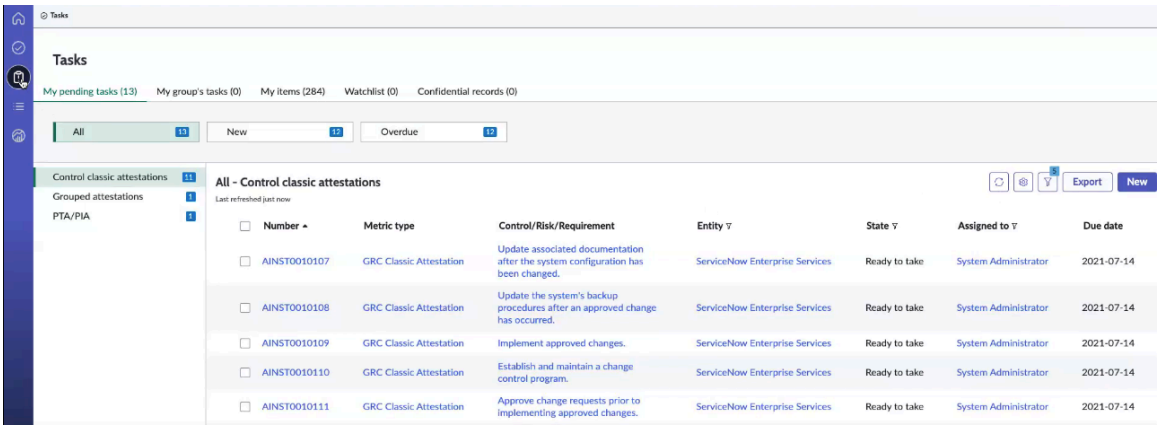
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail CAM** , puis sélectionnez l'icône Tâches (icône
2. Accédez à l'onglet approprié.

**Remarque :**
Lorsqu'un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs n'a pas de tâches en attente ou associées, le message Toutes vos tâches sont terminées s'affiche pour l'onglet.

Traduction automatique

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




**Mes tâches en attente**

Surveillez les tâches en attente qui vous sont affectées. L'onglet **Tout** sous l'onglet **Mes tâches en attente** du module Configuration de la page Tâches affiche la liste des attestations classiques de contrôle, des attestations groupées, de l'analyse du seuil de confidentialité (PTA) ou de l'évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA), et autres. Si les tâches vous concernent, elles sont renseignées dans la section **Mes tâches en attente** de l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Si aucune tâche ne vous est affectée, aucune donnée ne s'affiche sous l'onglet Mes tâches en attente. Seules les tâches ouvertes et actives qui vous sont affectées sont répertoriées sous l'onglet Mes tâches en attente.

**Les tâches de mon groupe**

Surveillez les tâches affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. La page **Tâches de mon groupe** affiche les tâches en attente affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. Lorsqu'il n'y a aucune tâche en attente pour le groupe d'utilisateurs, un message s'affiche indiquant que toutes les tâches sont terminées. Sélectionnez le groupe dans la liste pour lequel vous souhaitez filtrer les tâches.

**Mes éléments**

Surveillez les tâches qui vous sont affectées et les problèmes que vous avez signalés, tels que les problèmes, les exceptions de politique, les tâches de rattrapage, entre autres. L'onglet **Mes éléments** affiche la liste des éléments que vous avez créés ou que vous avez ouverts. Par exemple, si vous êtes un utilisateur système, cet onglet répertorie les packages d'autorisation et les problèmes.

**Liste de surveillance**

Surveillez les tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance. La configuration de l'onglet **Ma liste de surveillance** affiche la liste des tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance.

**Enregistrements confidentiels**

Marquez les enregistrements sensibles comme confidentiels et assurez-vous que les bonnes personnes y ont accès. La configuration de l'onglet **Enregistrements confidentiels** affiche les enregistrements confidentiels pour la table sélectionnée.

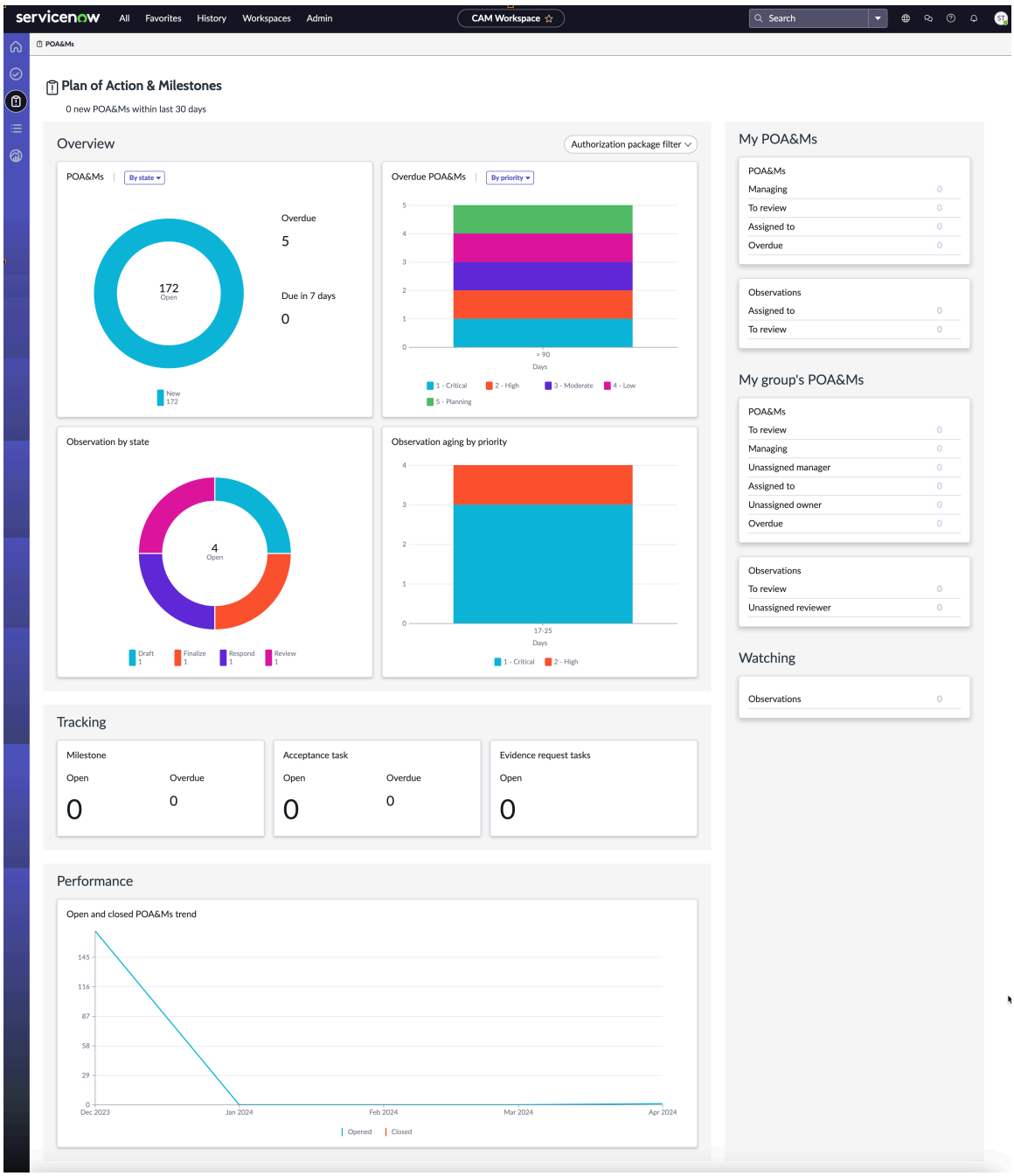
## Gestion des problèmes POA&M

Dans CAM l'application, toutes les questions liées à un package d'autorisation sont appelées plan d'actions et jalons (POA&Ms). Il peut s'agir de problèmes de package, de contrôle, d'engagement ou de test de contrôle liés au package.

Traduction automatique

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

Dans la page POA&Ms, vous pouvez afficher tous les problèmes de package d'autorisation dans différents états qui appartiennent à l'application CAM .




Le filtre de package d'autorisation, exclusif à la page POA&Ms, filtre tous les POA&M associés aux packages sélectionnés.

**Remarque :**
La table Problème avec le package d'autorisation [sn_irm_cont_auth_m2m_issue_auth_pack] stocke les données relatives aux POA&M associés aux packages d'autorisation.

### Vue d'ensemble

POA&M : les graphiques en anneau affichent le nombre total de POA&M, regroupés par défaut par état. Toutefois, les POA&M peuvent également être regroupés par priorité, par type de POA&M et par note. La visualisation affiche uniquement les POA&M actifs. Vous pouvez appliquer le filtre pour visualiser les données comme vous le souhaitez.

Traduction automatique

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

Bons d'expiration et M en retard : les graphiques à barres empilées affichent les POA et M en retard, regroupés par date d'échéance et empilés par priorité. L'empilement peut également être mis à jour selon la cote POA&Ms.

Observation par état : le graphique en anneau affiche les POA&M dans différents états.

Ancienneté des observations par priorité : la barre empilée affiche les POA&M par priorité.

**Performances**

Affiche la tendance des POA&M ouverts et fermés.

**Mes POA&M**

Surveillez les POA&M qui vous sont affectés, qui sont dans des états différents.

**Les POA&M de mon groupe**

Surveillez les POA&M affectés aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez.

## Accéder à la page de destination POA&Ms

Pour accéder à la page POA&Ms, accédez à **Tout** > **Espace de travail CAM** et sélectionnez l'icône POA&Ms ( ).

## Afficher les rapports sur les éléments de limite d'autorisation

Utilisez la page Limites d'autorisation pour définir les paramètres de mesure de sécurité de votre organisation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.information_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.scheduler, sn_irm_cont_auth.system_user, sn_irm_cont_auth.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

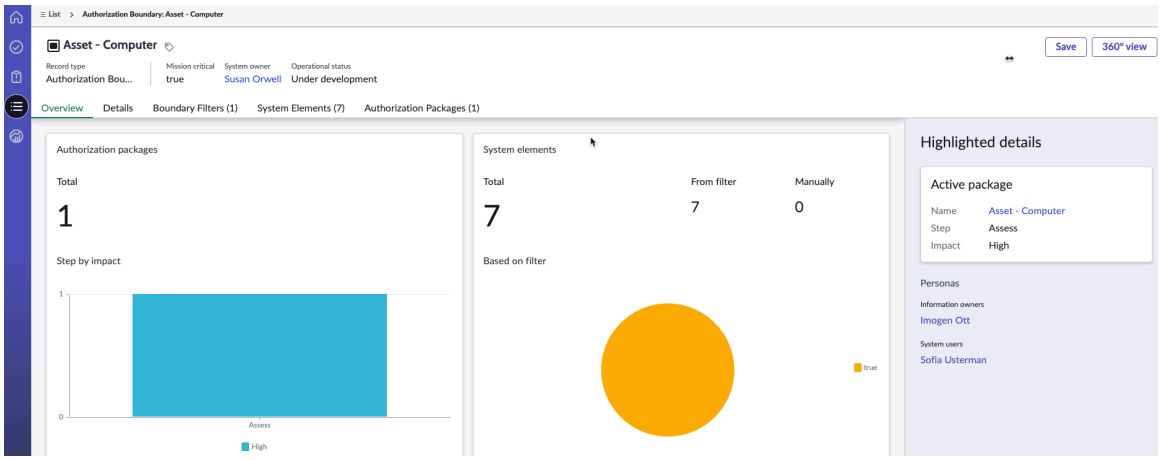
Par exemple, votre organisation peut avoir de nombreux centres de données. Vous pouvez définir un paramètre à l'intérieur d'une limite, par exemple les serveurs d'applications dans le centre de données de San Diego. La définition de cette limite et de ce paramètre vous permet de surveiller les objets à l'intérieur de la limite et de définir la portée.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail CAM** , puis sélectionnez l'icône Listes (icône
2. À partir des limites d'autorisation de la liste RMF du volet gauche, sélectionnez un enregistrement de limite d'autorisation du volet droit.
   La page Vue d'ensemble des limites affiche tous les packages d'autorisation disponibles à l'intérieur de la limite. Toutefois, lorsque vous sélectionnez la barre latérale, elle affiche un package actif.

Traduction automatique

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



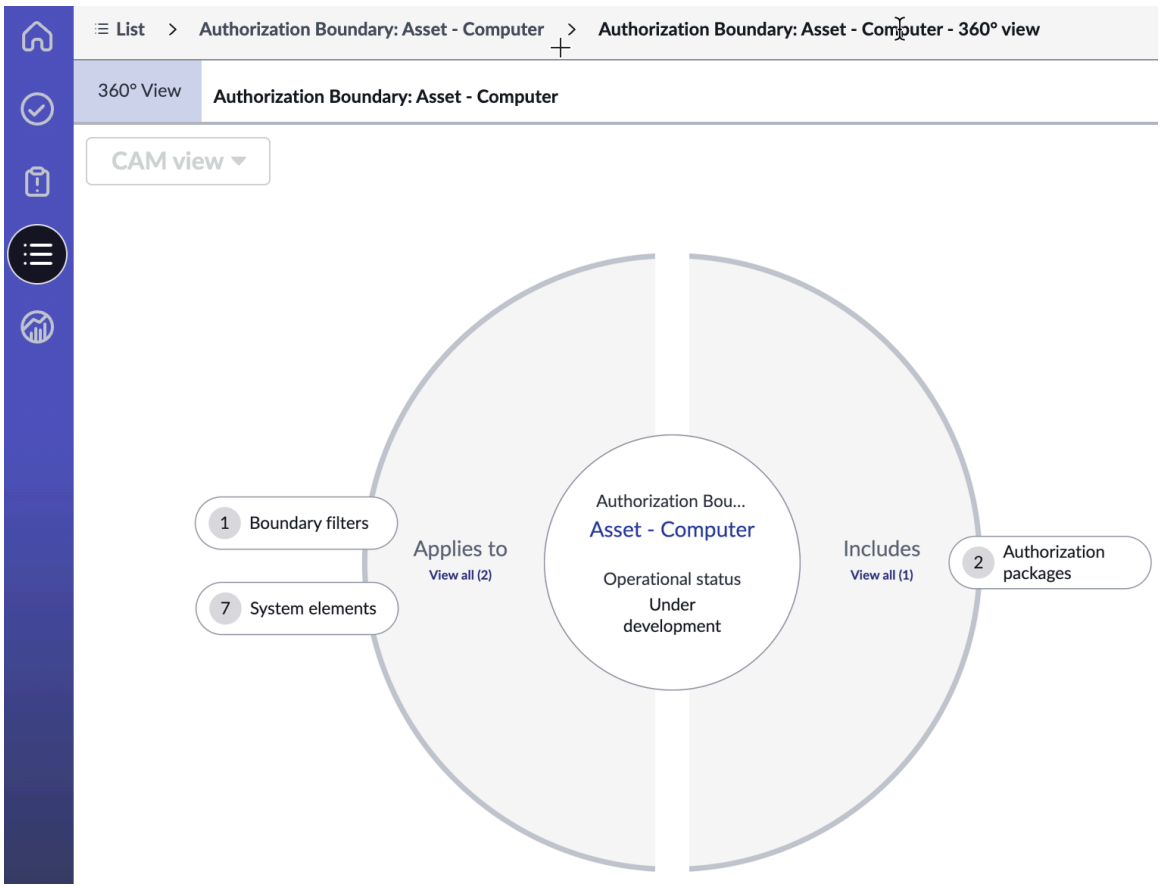

3. Sélectionnez l'icône de barre latérale (icône
La section Détails en surbrillance affiche les éléments suivants :
   - Le nom du package actif, son état et son impact. Si un paquetage actif existe déjà pour la limite, vous ne pouvez pas créer un autre paquetage pour la limite.
   - Le lien vers le package, s'il est sélectionné, vous aide à accéder au package d'autorisation actif associé.
   - Les utilisateurs qui sont directement responsables et ont un rôle clé à jouer dans la mise à jour de la limite d'autorisation.
4. Pour créer un autre package, sélectionnez la liste connexe Packages d'autorisation et désactivez le package existant en sélectionnant faux dans la colonne **Actif** du package.
Cette action désactive le package actuel et vous pouvez ensuite créer un package en sélectionnant **Nouveau**.
Une limite n'ayant qu'un seul comportement de package actif est guidée par la norme NIST 800-53 révision 5.

   À l'intérieur de cette limite d'autorisation, vous pouvez définir les filtres de limite, tels que les balises d'actif en tant qu'ordinateurs. Avec cette condition de filtre définie, tous les éléments qui remplissent la condition de filtre sont ajoutés en tant qu'éléments système.
5. Pour afficher la relation entre la limite d'autorisation sélectionnée et tous ses objets associés dans une visualisation distincte, sélectionnez **Vue à 360°**.

Traduction automatique

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

**La vue à 360°** est ajoutée dans les pages Vue d'ensemble de Limite d'autorisation, Package d'autorisation, Contrôle, Objectif de contrôle, Superpositions de contrôle, Test de contrôle, Modèle de test, Plan de test, Engagements, et dans les pages Détails de l'indicateur, du modèle d'indicateur et du POA&Ms.




### Que faire ensuite

Sélectionnez le nom du package actif dans la barre latérale pour accéder à la page de vue d'ensemble du package d'autorisation.

## Afficher les détails du package dans CAM Espace de travail

Utilisez la page de vue d'ensemble du package d'autorisation pour afficher les documents et les preuves qui vous aident à évaluer la posture de sécurité de votre organisation.

### Avant de commencer

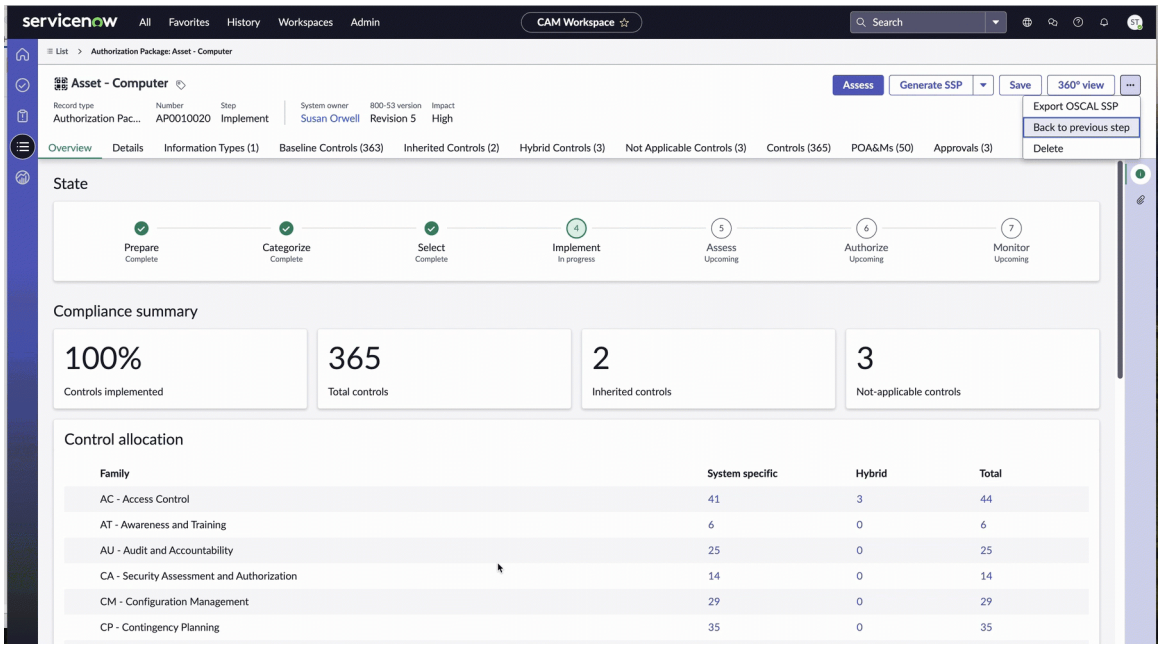
Rôle requis : sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.information_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.scheduler, sn_irm_cont_auth.system_user, sn_irm_cont_auth.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail CAM**.
2. Pour accéder à la page Listes, sélectionnez l'icône Listes (icône ).
3. Dans les packages d'autorisation de la liste RMF du volet gauche, sélectionnez un enregistrement de package d'autorisation dans le volet droit.
   Le composant d'exécution pas à pas affiche l'état actuel du package et la feuille de route pour atteindre l'état de surveillance.

Traduction automatique

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




**Résumé de la conformité**

Affiche le nombre total de contrôles contenus dans ce package. Les nombres de répartitions du contrôle hérité et des contrôles non applicables du package sont également affichés. Les **contrôles implémentés** contiennent le pourcentage de contrôles à l'état Surveillance.

**Allocation de contrôle**

Contrôles regroupés par famille et catégorisés comme spécifiques au système et hybrides.

**Vue d'ensemble**

Affiche le nombre total de contrôles, de tests de contrôle et de POA&M ainsi que leur état.

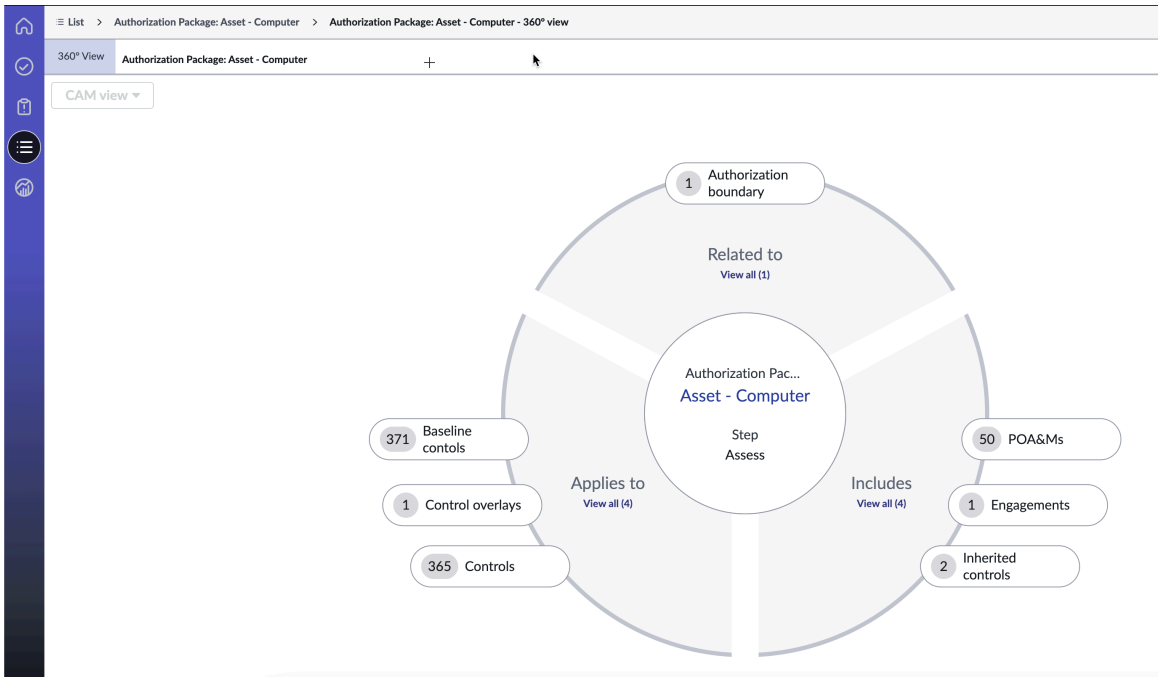
**Détails**

Détails plus granulaires des contrôles dans le widget des exigences de contrôle, détails des tests de contrôle dans le widget des procédures d'évaluation.

4. Sélectionnez l'icône de barre latérale (icône ).
   La section Détails en surbrillance affiche les éléments suivants :
   - État du système sensible à la confidentialité du package.
   - Le lien vers la limite, s'il est sélectionné, vous aide à accéder à la limite d'autorisation à laquelle ce package est associé.
   - **La carte** Impact affiche l'état de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité du package, sur la base duquel **l'impact** du package est déterminé.
   - Les utilisateurs qui ont un rôle clé à jouer dans la mise à jour du package d'autorisation sont également répertoriés.
5. Pour afficher la relation entre le package d'autorisation sélectionné et tous ses objets associés dans une visualisation distincte, sélectionnez **Vue à 360°**.
   **La vue à 360°** est ajoutée dans les pages Vue d'ensemble de Limite d'autorisation, Package d'autorisation, Contrôle, Objectif de contrôle, Superpositions de contrôle, Test de contrôle, Modèle de test, Plan de test, Engagements, et dans les pages Détails de l'indicateur, du modèle d'indicateur et du POA&Ms.

Traduction automatique

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




6. Sélectionnez **Générer SSP** pour générer un plan de sécurité système (SSP).
   Vous pouvez également générer des rapports d'artefact ATO tels que le rapport d'évaluation de la sécurité (SAR) et le plan d'actions et de jalons (POA&M) en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône ).

   Pour plus d'informations sur les artefacts ATO, reportez-vous CAM à la section Générer des artefacts ATO pour un package d'autorisation.

7. Pour générer le SSP OSCAL, sélectionnez l'option **Exporter le SSP OSCAL** dans l'icône Actions supplémentaires (icône ).
   Pour plus d'informations, consultez Exportation du catalogue, du profil et du SSP au format OSCAL et Exporter les données au format OSCAL.

8. Pour passer à l'étape précédente du package d'autorisation et mettre à jour tous les détails, sélectionnez l'option **Retour à l'étape précédente** dans l'icône Actions supplémentaires (icône ).
   Toutes les actions effectuées lorsque vous êtes passé à l'état actuel sont inversées si vous choisissez l'action **Retour à l'étape précédente** . Par exemple, si le package est à l'état Implémenter, lorsque il revient à l'état Sélection, tous les contrôles existants qui sont générés sont mis hors service. Dans l'état Sélectionner, vous pouvez revoir les contrôles de la base de référence et prendre les mesures nécessaires si nécessaire. Cependant, cette opération ne peut être effectuée que par un Autorisation et surveillance en continu administrateur (sn_irm_cont_auth.admin).

9. Pour afficher les contrôles associés au package d'autorisation, sélectionnez la liste connexe **Contrôles** .

   a. Sélectionnez un contrôle dans la liste.
      Dans Autorisation et surveillance en continu l'application, vous pouvez afficher la catégorie d'allocation du contrôle dans l'en-tête de la page Vue d'ensemble du contrôle. **L'allocation des contrôles** est soit spécifique au système, soit hybride.

   b. Sélectionnez l'icône de barre latérale ( ) pour afficher les détails de référence du NIST.

   c. Sélectionnez la liste connexe **Détails** .

Traduction automatique

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

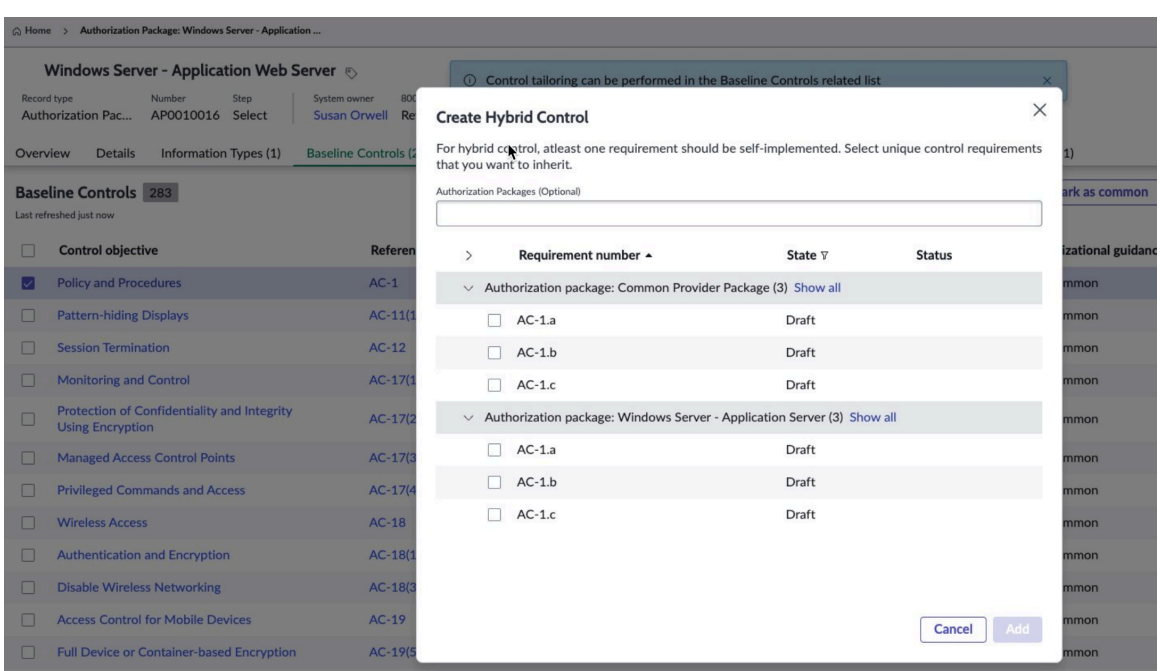
La famille à laquelle appartient l'objectif du contrôle peut être connue par les champs **Famille** et **ID de famille** . Ces champs sont en lecture seule dans le formulaire Contrôle.

La liste **d'allocation des contrôles** de la page de vue d'ensemble du package d'autorisation affiche les contrôles regroupés par leur famille, séparés en spécifiques au système et hybrides.

**10.** Pour hériter des exigences d'un contrôle de base de référence, sélectionnez un seul objectif de contrôle dans l'onglet **Contrôles de la base de référence** .
Vous devez avoir une exigence implémentée vous-même et les exigences restantes peuvent être héritées des fournisseurs de contrôle communs.

Le package doit avoir l'état Sélectionner. Seuls les fournisseurs de contrôle communs avec des exigences de contrôle peuvent être utilisés pour créer des contrôles hybrides.

**a.** Sélectionnez **Créer un hybride**.
La fenêtre contextuelle Créer un contrôle hybride répertorie les packages en groupes.




**b.** Entrez un package dans le champ **Package d'autorisation (facultatif).**
Vous pouvez saisir tous les packages dont vous avez besoin, parmi lesquels vous pouvez sélectionner les exigences.

**c.** Sélectionnez les exigences à partir des regroupements de packages, en laissant une ou plusieurs exigences d'auto-implémentation pour ce contrôle.
Vous créez un contrôle hybride, pour lequel l'exigence est héritée du package que vous avez sélectionné.

**d.** Sélectionnez **Ajouter**.

**11.** Pour accéder à l'objectif de contrôle associé, sélectionnez le lien vers l'objectif de contrôle dans la barre latérale.
La référence pour l'objectif de contrôle, approvisionnée par le NIST, est capturée en tant **qu'ID de source** dans l'en-tête de l'objectif de contrôle.

Traduction automatique

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

Les contrôles sont regroupés en **tant que famille** et abrégés avec un ID défini comme **ID de famille**. Ces champs sont modifiables et vous aident à identifier le groupe auquel le contrôle appartient et sont utilisés dans la section Allocation des contrôles à des fins de génération de rapports. Le contenu de Famille et de Family ID est mis à jour en fonction de la norme NIST 800-53. Pour plus d'informations, consultez Détails des exigences de contrôle dans la vue de l'objectif de contrôle CAM et des formulaires de contrôle.

**a.** Sélectionnez la liste connexe Objectifs de contrôle connexes.
Tous les objectifs de contrôle qui ont un impact sur l'implémentation du package, mais qui appartiennent à des familles différentes, sont regroupés en tant qu'objectifs de contrôle connexes. Ces objectifs de contrôle proviennent du NIST. Tous les contrôles associés dans un package basé sur les objectifs de contrôle mappés sont liés en tant qu'objectifs de contrôle associés.

La liste connexe des contrôles associés contient des contrôles de l'objectif de contrôle connexe avec la même entité.

**b.** Pour ajouter des objectifs de contrôle connexes, sélectionnez **Ajouter**.

**c.** Sélectionnez les objectifs de contrôle, puis cliquez sur **Ajouter**.
La liste affiche les objectifs de contrôle qui ne sont pas déjà ajoutés à la liste des objectifs de contrôle connexes du package.

## Générer des artefacts ATO pour un package d'autorisation

Générez des artefacts ATO tels que le plan de sécurité du système (SSP), le rapport d'évaluation de la sécurité (SAR) et le plan d'actions et jalons (POA&M) à partir d'un package d'autorisation au Microsoft Word format.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.admin, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.system_owner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les artefacts d'autorisation d'exploitation (ATO) sont des documents et des preuves produits lors de l'autorisation d'un système qui prennent en charge la conformité d'un package aux normes de sécurité.

Les rapports SSP, SAR et POA&M sont des rapports que vous pouvez générer pour un package d'autorisation. Chaque rapport est un ensemble de documents joints au dossier d'autorisation qui vous fournit un rapport consolidé et détaillé sur l'efficacité de la sécurité du système.

**SSP**

Document qui donne une vue d'ensemble des exigences de sécurité pour un système d'information. Il décrit comment un système respecte les exigences de sécurité ou comment il prévoit de répondre aux exigences.

**SAR**

Document structuré qui fournit les résultats de l'évaluation et les lignes directrices recommandées par un évaluateur pour corriger les vulnérabilités détectées dans les contrôles de sécurité.

**POA&M**

Document qui fournit des détails sur la façon d'accomplir les éléments du plan, les jalons pour réaliser les tâches et la chronologie pour terminer les jalons.

Traduction automatique

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

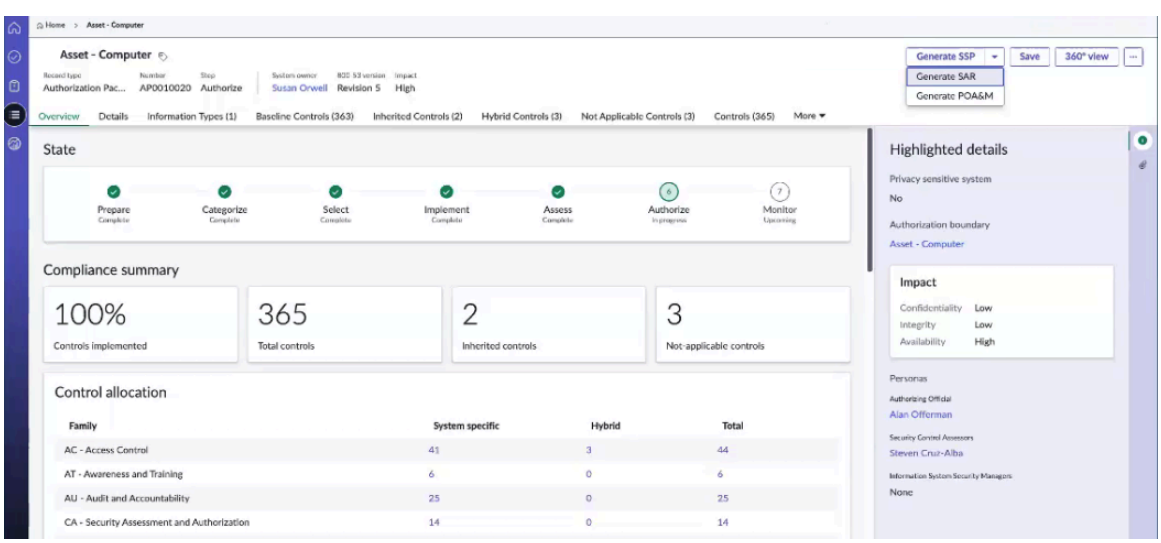
**Remarque :**
Vous pouvez générer des rapports SSP, SAR, POA&M dans Microsoft Word lesquels vous pouvez mettre à jour le contenu dans CAM Espace de travail. Alors que, dans classique l'interface utilisateur, vous pouvez générer le rapport SSP au format PDF à l'aide de **l'option Générer un ou plusieurs rapports** dans le formulaire de package d'autorisation.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail CAM**.
2. Pour accéder à la page Listes, sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Dans la liste Packages d'autorisation de RMF du volet gauche, sélectionnez un enregistrement de package d'autorisation pour lequel vous souhaitez générer les rapports.

**Important :**
- Pour générer un rapport SSP, le package doit être à l'état Implémenter, Évaluer, Autoriser ou Surveiller.
- Pour générer un rapport SAR, le package doit être à l'état Autoriser ou Surveiller.
- Pour générer un rapport POA&M, le package doit être à l'état Évaluer, Autoriser ou Surveiller.

4. Pour générer un rapport SSP pour le package, sélectionnez **Générer SSP**.
5. Pour générer un rapport SAR pour le package, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ).




6. Pour générer un rapport POA&M pour le package, sélectionnez l'icône Plus d'actions .
   Un message s'affiche vous demandant de confirmer que votre action déclenche la génération du document pour le package d'autorisation et que le rapport en cours de génération remplacera tout rapport existant.
7. Sélectionnez **Continuer**.
   Une fois le Microsoft Word fichier généré, un message de bannière indique que le rapport a été généré avec succès.
8. Fermez le message et sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône ) dans la barre latérale.
   Le Microsoft Word document est également joint à la section **Autorisation** du package dans la liste connexe **Détails** . Vous pouvez également sélectionner l'icône de téléchargement en regard du rapport pour télécharger le fichier.

Traduction automatique

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

9. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ) à côté du fichier avec une *.docx* extension et sélectionnez l'option **Télécharger** .
   Le fichier téléchargé s'ouvre dans un Microsoft Word format avec tous les détails. Le rapport est également joint dans la section **Activité** du package avec l'horodatage et l'utilisateur qui l'a généré.

   Pour utiliser la fonctionnalité Générer des artefacts ATO pour un package d'autorisation, reportez-vous à l'article Configurations requises pour activer la génération de rapports pour le package d'autorisation dans l'espace de travail CAM [KB1649486] de la base de Now Support connaissances.

## Exportation du catalogue, du profil et du SSP au format OSCAL

CAM prend en charge le langage OSCAL (Open Security Controls Assessment Language) utilisé par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui fournit des informations relatives aux contrôles dans des formats normalisés lisibles par machine. CAM prend en charge les modèles de catalogue, de profil et SSP.

## Exportation de SSP dans CAM

Avec CAM, vous pouvez générer des modèles de catalogue, de profil et de plan de sécurité système (SSP) et exporter les éléments suivants :

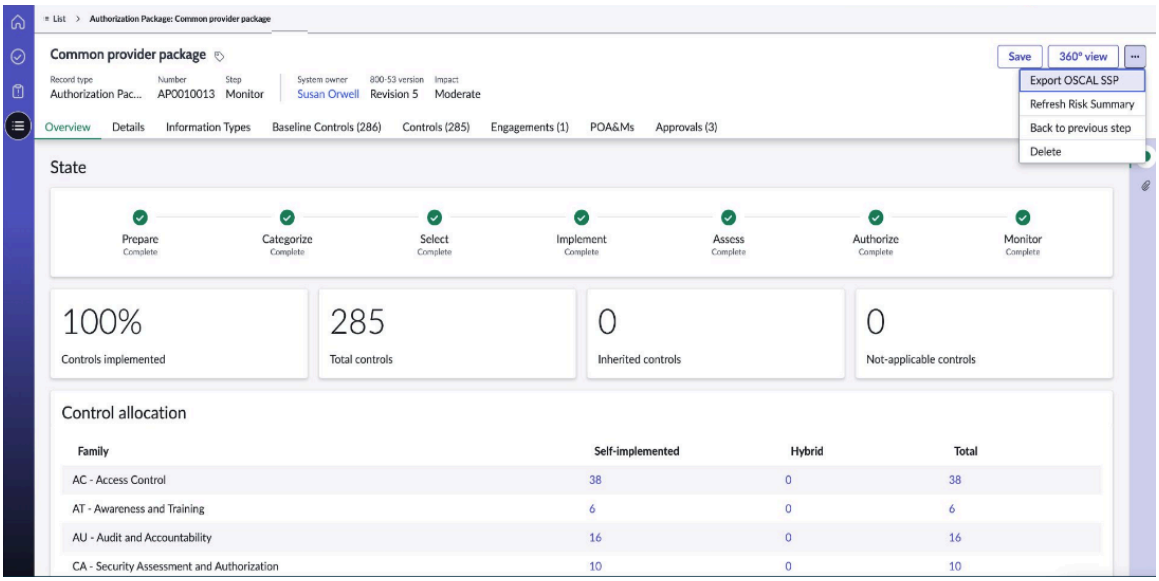
**Catalogue**

Selon le NIST, le modèle de catalogue fournit une représentation structurée et lisible par machine d'un catalogue de contrôles. Par conséquent, dans le cadre du modèle de catalogue, vous CAM pouvez exporter les informations suivantes relatives aux contrôles :

- Objectifs de contrôle : ceux-ci sont mappés aux contrôles. Le champ **Référence** d'un objectif de contrôle est mappé au contrôle du NIST. Les exigences d'un objectif de contrôle correspondent aux déclarations du contrôle du NIST. Par conséquent, chaque partie du champ **Description** d'un objectif de contrôle s'aligne sur la sous-partie du contrôle du NIST.
- Exigences d'objectifs de contrôle : énoncés ou exigences de contrôle qui sont ensuite décomposés à partir de la description d'un objectif de contrôle.
- Modèles de tests : Tests effectués sur des contrôles. Chaque contrôle a au moins un modèle de test, qui a un objectif d'évaluation.
- Procédures d'évaluation : il s'agit des objectifs d'évaluation d'un modèle de test ou des tests effectués sur les contrôles.

Traduction automatique

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




**Superposer le catalogue**

Superposer les contrôles : il s'agit de politiques qui consistent en des objectifs de contrôle et qui ne font pas partie du NIST, mais qui peuvent faire partie d'un package d'autorisation. Par conséquent, ceux-ci sont exportés sous la forme d'un fichier séparé.

**Profil**

Selon le NIST, le modèle de profil fournit une représentation structurée et lisible par machine d'une base de référence. Le modèle de profil représente également une base de référence des contrôles sélectionnés à partir d'un ou de plusieurs catalogues de contrôles.

Contrôles de la base de référence : petit ensemble d'objectifs de contrôle qui sont remplis automatiquement en fonction de l'impact. L'impact est décidé en fonction du type d'informations d'un package d'autorisation.

- Include-controls : il s'agit de contrôles de base de référence, qui font partie du package d'autorisation.
- Exclure des contrôles : il s'agit de contrôles de base de référence qui ont été marqués comme non applicables.

Le profil se compose à la fois d'un catalogue et d'un catalogue de superpositions.

**Plan de sécurité du système (SSP)**

Selon le NIST, le modèle OSCAL SSP permet à un propriétaire de système d'exprimer l'implémentation système d'un système d'information dans le contexte d'une base de référence spécifique ou d'un profil OSCAL. Ou bien, il représente une description de la mise en œuvre du contrôle d'un système d'information.

- Limite d'autorisation : une limite d'autorisation définit le périmètre d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .
- Trousse d'autorisation : Créé dans le but de traiter les actifs ou les systèmes selon les sept étapes prescrites par le RMF. Pour plus d'informations, consultez NIST RMF Vue d'ensemble des processus.
- Type d'informations : le type d'informations définit le niveau d'impact du package, qui est basé sur la criticité du système d'information défini dans l'étape Catégoriser.

Traduction automatique

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

- Contrôle : lorsque les objectifs de contrôle passent à l'état Implémentation, ils deviennent des contrôles.
- Exigence de contrôle : lorsque les objectifs de contrôle passent à l'état Implémentation, ils deviennent des contrôles. Par conséquent, les exigences d'objectif de contrôle sont converties en exigence de contrôle.
- Contrôle hérité : contrôles entièrement hérités du package d'autorisation parent. Ensuite, cela signifie que toutes les exigences de contrôle de chacun de ces contrôles sont également complètement héritées.
- Contrôle hybride : ils sont partiellement hérités du package d'autorisation parent.

## Tables sources pour extraire les données des modèles

| Table source | Propriété JSON |
|---|---|
| Catalogue | |
| Objectif du contrôle | Contrôles |
| Objectif du contrôle associé à l'exigence d'objectif du contrôle | Pièces de déclarations |
| Modèle de test pour procédure d'évaluation | Parties de l'objectif de l'évaluation |
| Objectif du contrôle | conseil |
| Modèle de test | Méthode d'évaluation (examiner) |
| Modèle de test | Méthode d'évaluation (entretien) |
| Profil | |
| Contrôle de la base de référence | Inclure : contrôles |
| Contrôle de la base de référence | Exclure des contrôles |
| SSP | |
| Limite d'autorisation | components |
| Package d'autorisation | autorisation à effet de levier |
| Limite d'autorisation | niveau d'impact de sécurité |
| Exigence de contrôle | Déclarations |
| Limite d'autorisation | Par composants |
| Type d'informations | Types d'informations |

Traduction automatique

### Exporter les données au format OSCAL

À partir de la page d'enregistrement de vue d'ensemble du package d'autorisation, générez des fichiers zip et exportez les détails du contenu mappé de l'enregistrement au format OSCAL. Cette action vous permet d'exporter votre package d'autorisation à partir du CAMfichier .

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.system_owner

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

## Procédure

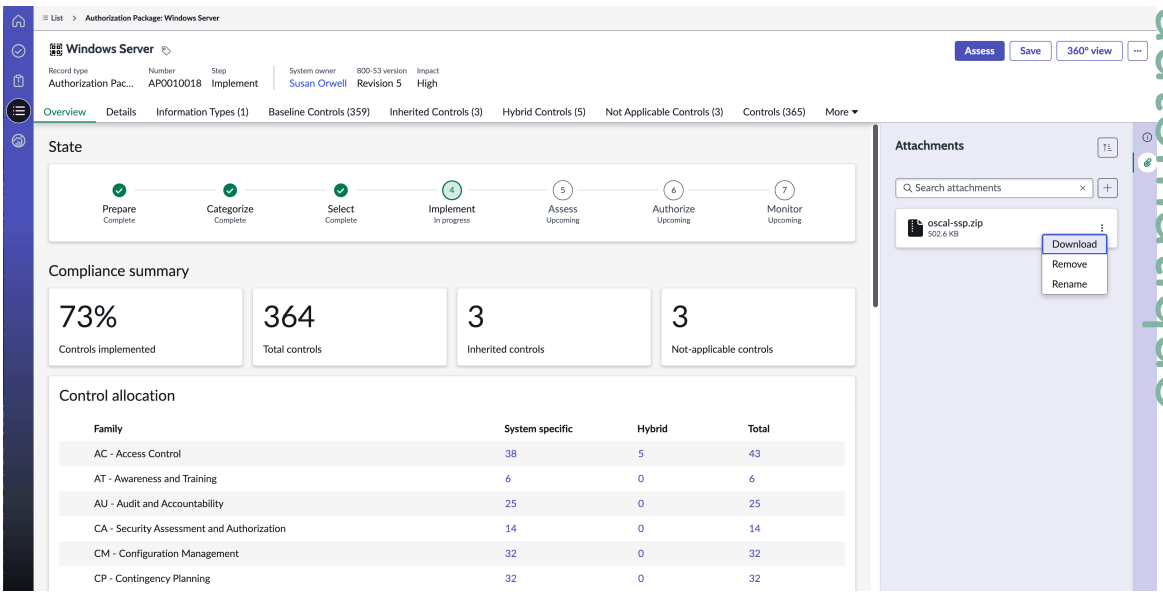
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail CAM**.
2. Dans le CAM Espace de travail, sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionnez Packages d'autorisation dans la liste **RMF** .
4. Dans la vue de liste, sélectionnez l'enregistrement de package d'autorisation pour lequel générer des fichiers SSP.

   **Remarque :**
   Le package d'autorisation doit être dans l'état Implémentation pour générer un SSP OSCAL.

5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône puis sélectionnez l'option **Exporter SSP OSCAL** dans la liste.
   Un message s'affiche indiquant que le rapport OSCAL est en cours de traitement et que le fichier va être exporté. Un zip est généré qui contient des fichiers JSON ainsi que des diagrammes.

   **Remarque :**
   Si vous ne disposez pas de l'autorisation Integration Hub Pro qui n'est pas incluse dans le CAM Espace de travail, suivez les étapes décrites dans l'article Générer des modèles OSCAL sans zip [KB1651422] de la Now Support base de connaissances pour générer les modèles OSCAL.

6. Actualisez la page et sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône dans la barre latérale.
7. Sélectionnez l'icône d'action ( ) dans le oscal-ssp.zip, puis sélectionnez l'option **Télécharger** .




8. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le fichier zip et sélectionnez **Ouvrir** pour extraire le contenu du fichier du oscal-ssp.zip.
   Vous pouvez afficher les fichiers catalog.json, overlay-catalog.json, profile.json ssp.json. De plus, si le package d'autorisation contient des diagrammes qui y sont mappés, ils sont également disponibles dans le contenu du fichier zip. Il peut s'agir d'un diagramme de flux de données de catalogue, d'un diagramme

Traduction automatique

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

d’architecture réseau ou d’un diagramme de limites d’autorisation, disponibles sous forme de fichiers png dans le fichier zip.

**Remarque :**
Pour personnaliser la solution de prise en charge OSCAL, reportez-vous à l’article Prise en charge de la personnalisation du modèle OSCAL [KB1650397] dans la base de Now Support connaissances.

## Référence CAM

Les rubriques de référence fournissent les descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l’application CAM .

### Rôles d'utilisateur CAM

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes pour préparer l’utilisation de l’application CAM .

### Rôles requis pour les tâches

#### Rôles requis pour les tâches

| Action ou tâche | Rôle requis |
|---|---|
| Approuver et mettre à jour les packages d’autorisation | Officiel d’autorisation (sn_irm_cont_auth.authorization_official) |
| Effectuer toutes les tâches d’administration système dans CAM | CAM administrateur (sn_irm_cont_auth.admin) |
| Mettre à jour les types d’informations d’un package d’autorisation | Propriétaire d’informations (sn_irm_cont_auth.information_owner) |
| Mener des activités de gestion de la sécurité des systèmes d’information | Gestionnaire de la sécurité du système d’information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager) |
| S’assurer que la posture de sécurité opérationnelle appropriée est maintenue pour un système d’information | Responsable de la sécurité du système d’information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer) |
| Exécuter tous les travaux planifiés pour l’application | Planificateur (sn_irm_cont_auth.scheduler) |
| Procéder à une évaluation approfondie des contrôles de sécurité de gestion, opérationnels et techniques d’un système d’information | Évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) |
| Acquérir, développer, intégrer, modifier, exploiter et maintenir un système d’information | Propriétaire du système (sn_irm_cont_auth.system_owner) |
| Mettre à jour les limites d’autorisation, définir le filtre de limites, les éléments, les jalons et les tâches d’acceptation | Utilisateur système (sn_irm_cont_auth.system_user) |

### Autorisations et responsabilités des rôles

| Titre du rôle [name] | Description |
|---|---|
| Autorisation officielle<br><br>(sn_irm_cont_auth.authorization_official) | Gestionnaire de l'acceptation d'un système d'information dans un environnement opérationnel à un niveau de risque connu. |

Traduction automatique

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

| Titre du rôle [name] | Description |
| --- | --- |
| | L’agent d’autorisation a le droit d’approuver et de mettre à jour les dossiers d’autorisation.<br><br>Le rôle et contient :<br>• sn_irm_cont_auth.lecteur |
| Administrateur Autorisation et surveillance en continu<br><br>(sn_irm_cont_auth.admin) | Responsable de toutes les tâches d’administration système dans l’application CAM .<br><br>Le rôle contient les éléments suivants :<br>• sn_audit.manager<br>• sn_compliance.admin<br>• sn_doc.admin<br>• sn_irm_cont_auth.lecteur<br>• sn_irm_cont_auth.scheduler |
| Lecteur exécutif<br><br>(sn_irm_cont_auth.executive_read) | Accès en lecture seule à tous les modules de l’application CAM .<br><br>Le rôle contient : sn_irm_cont_auth.reader. Toutefois, les utilisateurs disposant de ce rôle n’ont pas accès à CAM Espace de travail. |
| Propriétaire des informations<br><br>(sn_irm_cont_auth.information_owner) | Gestionnaire de l'autorité législative, de gestion ou opérationnelle et de l'établissement de politiques et de procédures régissant sa génération, sa collecte, son traitement, sa diffusion et son élimination. L’utilisateur peut également mettre à jour les types d’informations d’un package d’autorisation.<br><br>Le rôle contient les éléments suivants :<br>• sn_audit.user<br>• sn_irm_cont_auth.lecteur |
| Gestionnaire de la sécurité du système d’information<br><br>(sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager) | Gestionnaire de la conduite des activités de gestion de la sécurité des systèmes d’information. Ils élaborent et tiennent à jour le programme de cybersécurité à l’échelle du système.<br><br>Peut mettre à jour le package d’autorisation. Le rôle contient les éléments suivants :<br>• sn_compliance.user<br>• sn_irm_cont_auth.lecteur |
| Responsable de la sécurité du système d’information<br><br>(sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer) | Chargé de veiller à ce que la posture de sécurité opérationnelle appropriée soit maintenue pour un système d'information.<br><br>Peut mettre à jour le package d’autorisation. Le rôle contient les éléments suivants : |

Traduction automatique

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

| Titre du rôle [name] | Description |
| --- | --- |
| | • sn_compliance.user<br>• sn_irm_cont_auth.lecteur |
| Lecteur<br>(sn_irm_cont_auth.reader) | Rôle en lecture seule. Les utilisateurs ayant ce rôle n'ont pas accès à CAM Espace de travail.<br>Le rôle contient les éléments suivants :<br>• sn_audit.user<br>• sn_compliance.reader<br>• sn_incident_read<br>• sn_change_read<br>• sn_vul.read_all<br>• sn_si.read |
| Planificateur<br>(sn_irm_cont_auth.scheduler) | Responsable de l'exécution de tous les travaux planifiés pour l'application. Ce rôle est destiné à un utilisateur technique.<br>Le rôle contient : sn_irm_cont_auth. system_owner. |
| Évaluateur des contrôles de sécurité<br>(sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) | Gestionnaire de la réalisation d'une évaluation approfondie des contrôles de sécurité de gestion, opérationnels et techniques d'un système d'information.<br>Le rôle contient les éléments suivants :<br>• sn_audit.manager<br>• sn_compliance.user<br>• sn_irm_cont_auth.lecteur |
| Propriétaire du système<br>(sn_irm_cont_auth.system_owner) | Gestionnaire de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information.<br>Le rôle contient les éléments suivants :<br>• sn_audit.user<br>• sn_compliance.user<br>• sn_irm_cont_auth.lecteur |
| Utilisateur système<br>(sn_irm_cont_auth.system_user) | Gestionnaire de l'exécution du travail réel dans le système. Ils peuvent mettre à jour les limites d'autorisation, le filtre, les éléments, les jalons et les tâches d'acceptation.<br>Le rôle contient les éléments suivants :<br>• sn_audit.user<br>• sn_irm_cont_auth.lecteur<br>• Utilisateur métier |

Traduction automatique

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

## Solutions d'analyse et de génération de rapports pour CAM

Solutions Platform Analytics contiennent du contenu préemballé Analyse des performances et Reporting du contenu à utiliser avec Now Platform les produits. Les solutions vous aident à suivre et à analyser CAM les rapports du tableau de bord d'Analyse des performances.

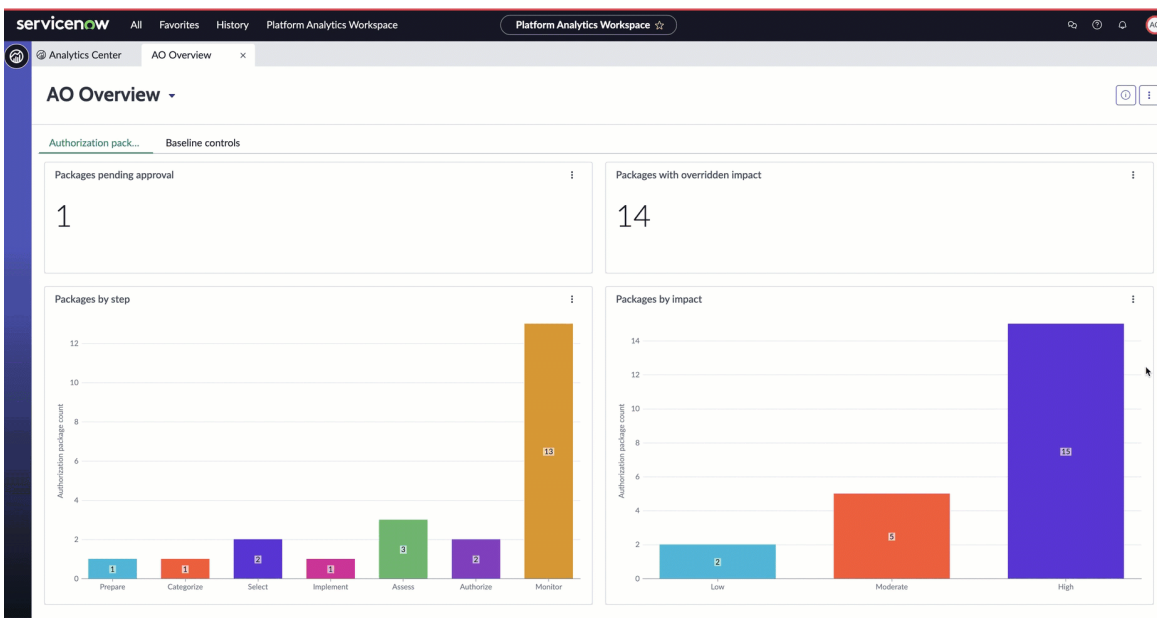
## CAM Tableaux de bord d'analyse

## Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- CAM Administrateur (sn_irm_cont_auth.admin) et lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read) : affichez les rapports dans la vue d'ensemble CAM . [**RÉVISEURS :** Est-il vrai qu'Executive Reader peut voir le tableau de bord ?]
- Officiel de l'autorisation (sn_irm_cont_auth.authorization_official) : consultez les rapports dans la vue d'ensemble de l'AOP.
- Évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) : consultez la vue d'ensemble SCA.

## Accéder au tableau de bord de vue d'ensemble AO




CAM L'administrateur (sn_irm_cont_auth.admin) et le responsable autorisé (sn_irm_cont_auth.authorization_official) ont accès au tableau de bord.

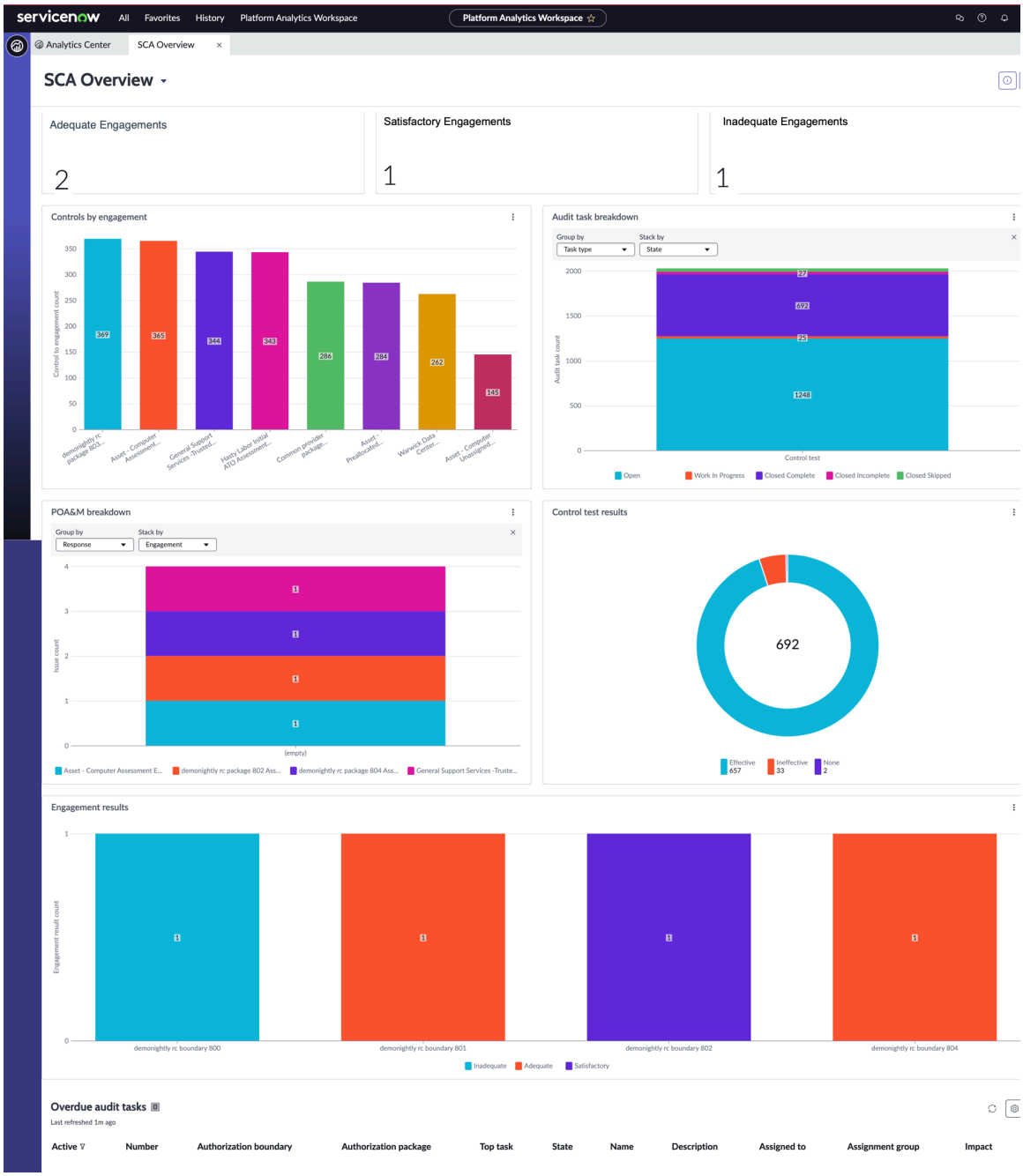
Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tableau de bord d'analyse** > **Vue d'ensemble AO**.

Pour plus d'informations sur les rapports du tableau de bord de vue d'ensemble AO, reportez-vous à la section Rapports sur le tableau de bord de vue d'ensemble AO.

Traduction automatique

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

## Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble SCA




CAM L'administrateur (sn_irm_cont_auth.admin) et l'évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) ont accès au tableau de bord.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tableau de bord d'analyse** > **Vue d'ensemble SCA**.

Pour plus d'informations sur les rapports du tableau de bord Vue d'ensemble SCA, reportez-vous à la section Rapports sur le tableau de bord Vue d'ensemble SCA.

## Rapports sur le tableau de bord Vue d'ensemble CAM

Le CAM tableau de bord Vue d'ensemble comporte plusieurs onglets contenant des rapports sur les aspects critiques de votre CAM posture de sécurité.

Traduction automatique

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

## Accéder au tableau de bord

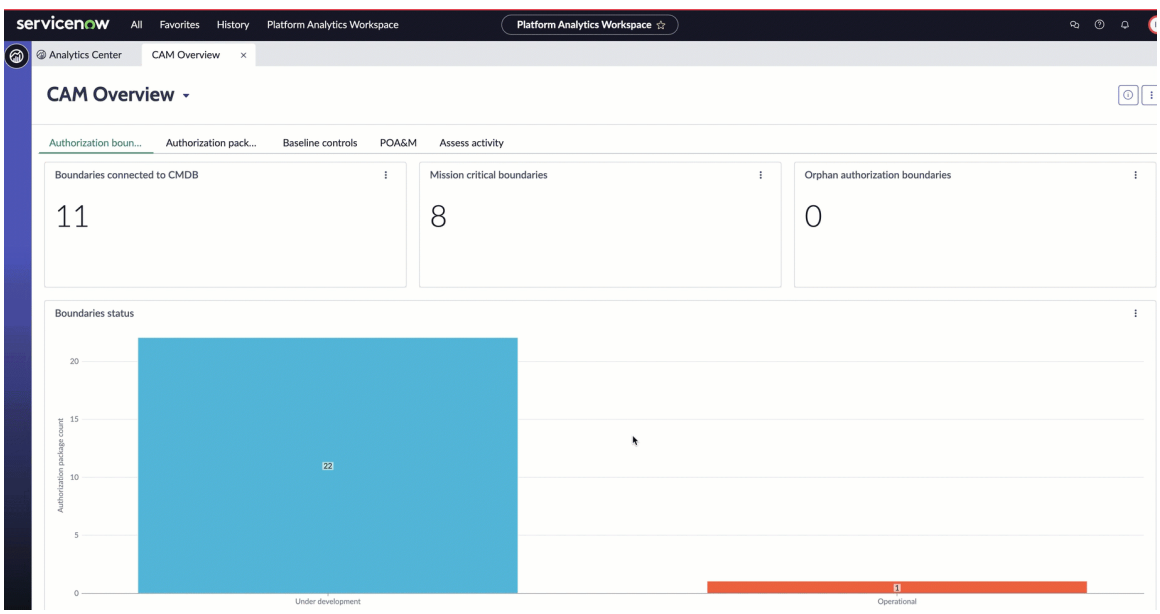
[**RÉVISEURS : informations contradictoires** sur les rôles auxquels ils ont accès :]

Les utilisateurs disposant du CAM rôle Administrateur [sn_irm_cont_auth.admin] ou Lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read) peuvent afficher les onglets sur le tableau de bord Vue d'ensemble CAM .

CAM L'administrateur (sn_irm_cont_auth.admin), le propriétaire du système (sn_irm_cont_auth.system_owner), le responsable de la sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager) et le responsable de la sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer) ont accès au tableau de bord.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tableau de bord d'analyse** > **Vue d'ensemble CAM**.

## Onglets du tableau de bord




| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Onglet Limite d'autorisation : vue d'ensemble générale des limites d'autorisation définies dans votre système | | | |
| Limites connectées à CMDB | Score unique | Éléments de système [sn_irm_cont_auth_boundary_element] | Le nombre de limites d'autorisation définies pour fonctionner avec votre CMDB. |
| Limites essentielles | Score unique | | Nombre de limites d'autorisation définies comme étant essentielles. Pour plus d'informations, consultez Définir la limite d'autorisation. |
| Limites d'autorisation orphelines | Score unique | | Nombre de limites d'autorisation non associées à un package d'autorisation. |

Traduction automatique

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

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| État des limites | Histogramme | | Nombre de limites d’autorisation dans chaque état. |
| Onglet Packages d’autorisation : vue d’ensemble générale des packages d’autorisation définis dans votre système. | | | |
| Packages avec impact remplacé | Score unique | | Nombre de packages d’autorisation avec un impact qui a été remplacé. Pour plus d'informations, consultez Étape 2 du RMF : classer le package d’autorisation. |
| Packages en attente d’approbation | Score unique | | Nombre de packages d’autorisation pour lesquels une approbation a été demandée, mais qui n’ont pas encore reçu d’approbation. |
| Packages par impact | Histogramme | | Nombre de packages d’autorisation classés par niveaux d’impact. |
| Forfaits par étape | Histogramme | | Nombre de packages d’autorisation classés par étapes (par exemple, Surveiller, Accéder, Sélectionner, etc.). |
| Onglet Contrôles de la base de référence : suivez l’état de tous les packages d’autorisation dans l’ensemble de l’agence. | | | |
| Packages avec contrôles hérités | Score unique | | Nombre de packages d’autorisation contenant des contrôles de base de référence hérités d’un contrôle commun. |
| Packages avec contrôles communs | Score unique | | Nombre de packages d’autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés et implémentés. |
| Packages avec des contrôles non implémentés | Score unique | | Nombre de packages d’autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés, mais n’ont pas encore été implémentés. |
| Onglet POA&M : visibilité sur la façon dont vos systèmes fournissent, héritent et mettent en œuvre les contrôles. | | | |

Traduction automatique

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

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| POA&M en attente | Score unique | | Nombre de plans d'action et de jalons (POA&M) en attente d'autorisation. |
| POA&M avec jalons | Score unique | | Nombre de POA&M qui contiennent des jalons. |
| POA&M avec tâches d'acceptation | Score unique | | Nombre de POA&M qui contiennent des tâches d'acceptation. |
| POA&M en retard | Score unique | | Nombre de POA&M qui ont des jalons ou des tâches d'acceptation en retard. |
| POA&M par état | Histogramme | | Nombre de POA&M classés par état. |
| Packages avec POA&M | Histogramme | | Le nombre de packages d'autorisation qui contiennent des POA&Ms. |
| POA&M par priorité | Histogramme | | Nombre de POA&M classés par priorité. |
| POA&M par réponse | Histogramme | | Nombre de POA&M classés par réponses. |
| Onglet Évaluer l'activité : Gagnez en visibilité et réduisez les efforts de gestion autour d'un ; POA&M dans votre agence. Pour en savoir plus sur ces rapports, reportez-vous à Créer un engagement avec la planification avancée. | | | |
| Engagements inadéquats | Score unique | | Nombre d'engagements clôturés avec un résultat inadéquat. |
| Engagements satisfaisants | Score unique | | Nombre d'engagements clôturés avec un résultat satisfaisant. |
| Engagements adéquats | Score unique | | Nombre d'engagements clôturés avec un résultat adéquat. |
| Contrôles par engagement | Histogramme | | Nombre de contrôles classés par engagements. |
| Répartition des tâches d'audit | | | Tâches d'audit regroupées et/ou empilées par type de tâche, utilisateur affecté, tâche principale ou état. |
| Répartition POA&M | Histogramme | | POA&M regroupés et/ou empilés par engagement, état ou réponse. |
| Résultats des tests de contrôle | | | Nombre de tests de contrôle réalisés, ventilé |

Traduction automatique

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

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| | | | par cote d’efficacité de contrôle globale. |
| Résultats de l’engagement | Histogramme | | Nombre global d’engagements d’audit menés pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats d’audit globaux pour chaque entité. |
| Tâches d'audit en retard | | | Liste des tâches d’audit ouvertes qui ont dépassé la date de fin prévue. |

## Rapports sur le tableau de bord de vue d’ensemble AO

Les utilisateurs disposant du rôle Officiel d’autorisation [sn_irm_cont_auth.authorization_official] peuvent afficher les rapports dans le module de vue d’ensemble AO. [**RÉVISEURS :** Mise à jour avec captures d’écran de l’interface utilisateur Next Experience.]

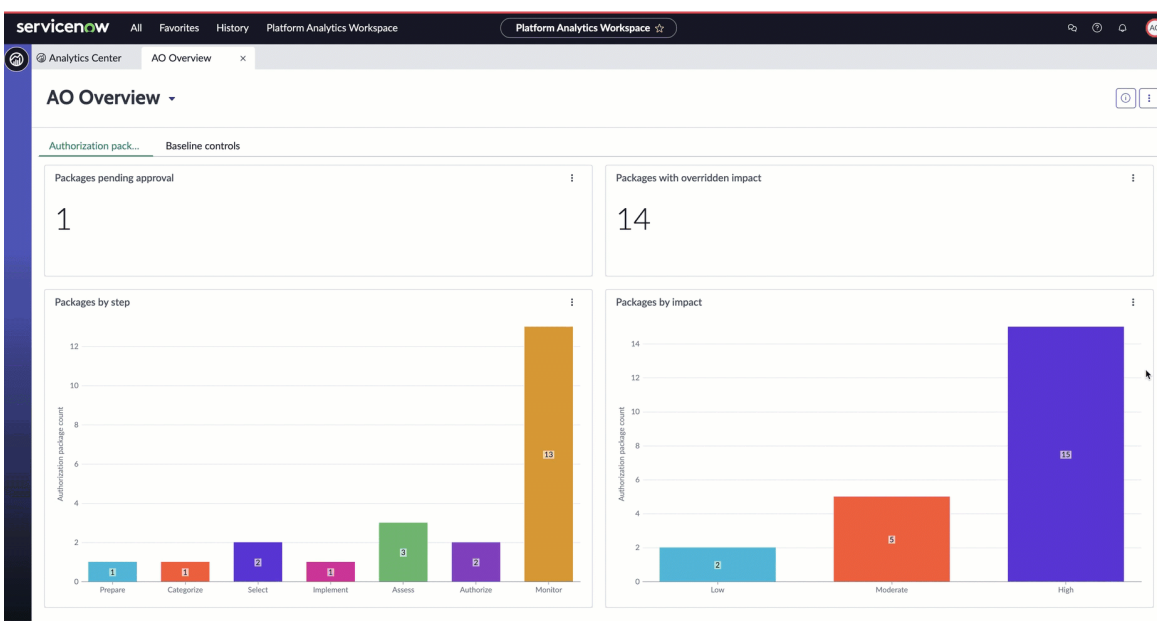
**Important :**
À partir de la version 18.1.2 des CAM utilisateurs sur Vancouver ou Washington DC peuvent afficher le tableau de bord de vue d’ensemble AO dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour en savoir plus sur les étapes de navigation et l’apparence du tableau de bord, reportez-vous à Solutions d'analyse et de génération de rapports pour CAM.

## Accéder au tableau de bord

Les rôles d’administrateur CAM (sn_irm_cont_auth.admin) et d’autorisation officielle (sn_irm_cont_auth.authorization_official) ont accès au tableau de bord.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tableau de bord d’analyse** > **Vue d'ensemble AO**.




Traduction automatique

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

## Vue d’ensemble AO - Onglet Packages d’autorisation

L’onglet Packages d’autorisation du tableau de bord Vue d’ensemble AO fournit une visibilité centrale sur l’état de tous les packages. Les rapports de l’onglet Contrôles de la base de référence fournissent une vue d’ensemble générale des contrôles de la base de référence de votre système.

### Rapports de l’onglet Packages d’autorisation

| Rapport | Description |
|---|---|
| Packages en attente d’approbation | Nombre de packages d’autorisation pour lesquels une approbation a été demandée, mais qui n’ont pas encore reçu d’approbation. |
| Packages avec impact remplacé | Nombre de packages d’autorisation avec un impact qui a été remplacé. Pour plus d'informations, consultez Étape 2 du RMF : classer le package d’autorisation. |
| Packages par étape | Nombre de packages d’autorisation classés par étapes (par exemple, Surveiller, Accéder, Sélectionner, etc.). |
| Packages par impact | Nombre de packages d’autorisation classés par niveaux d’impact. |
| Approbations en attente | Liste de tous les packages en attente d’approbation. |

## Vue d’ensemble AO : onglet Contrôles de la base de référence

Les rapports de l’onglet Contrôles de la ligne de base du tableau de bord Vue d’ensemble AO fournissent une vue d’ensemble générale des contrôles de la base de référence dans votre système.

### Rapports dans l’onglet Contrôles de la base de référence

| Rapport | Description |
|---|---|
| Packages avec des contrôles non implémentés | Nombre de packages d’autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés, mais n’ont pas encore été implémentés. |
| Packages avec contrôles hérités | Nombre de packages d’autorisation contenant des contrôles de base de référence hérités d’un contrôle commun. |
| Packages avec contrôles communs | Nombre de packages d’autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés et implémentés. |
| Score de conformité (%) | Scores de conformité (%) pour les politiques regroupées par nom ou par numéro. |

## Rapports sur le tableau de bord Vue d’ensemble SCA

Le tableau de bord Vue d’ensemble SCA vous permet d’afficher et de gérer les évaluations de contrôle au fur et à mesure qu’elles se produisent.

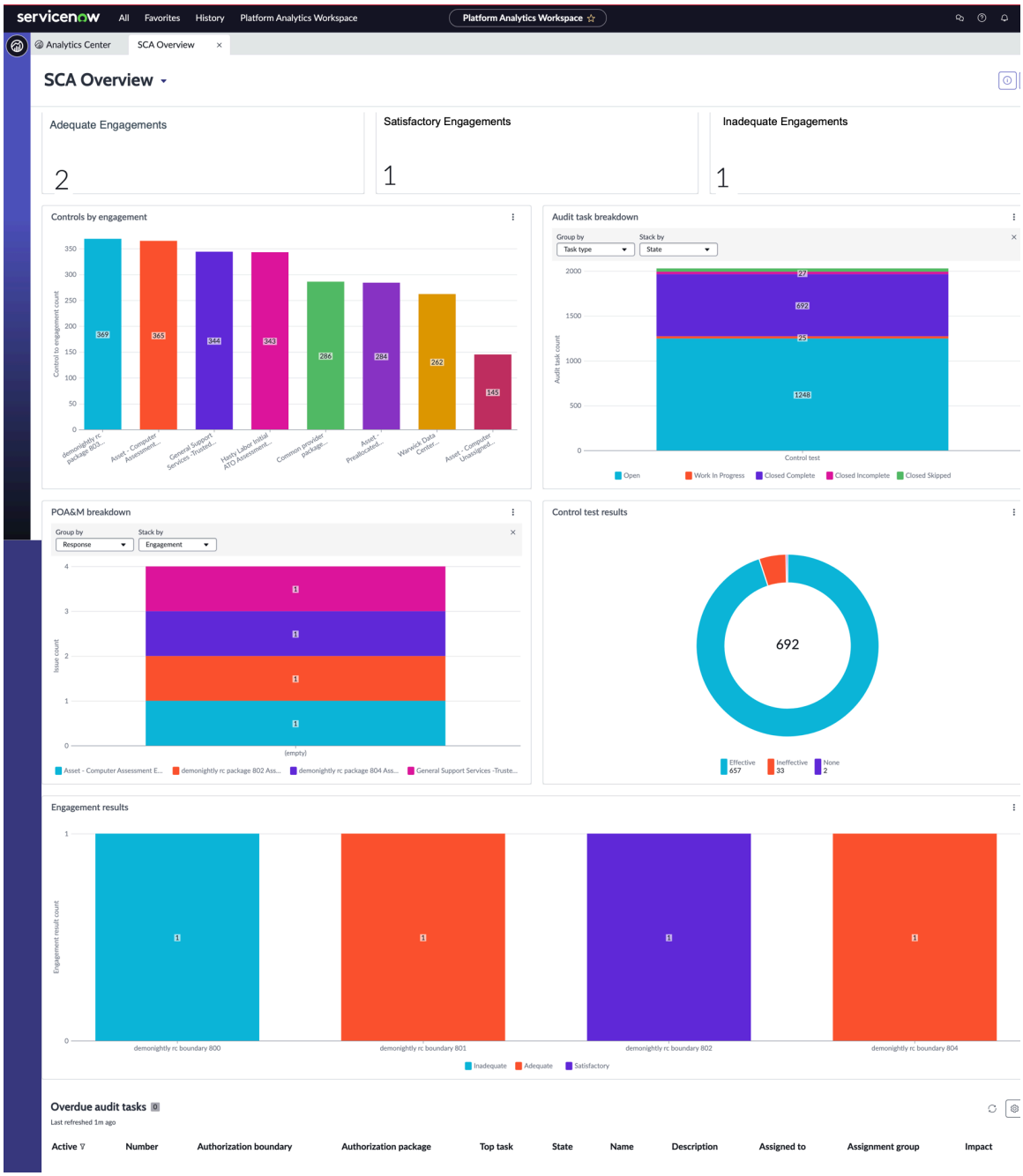
## Pour accéder au tableau de bord

Les rôles d’administrateur CAM (sn_irm_cont_auth.admin) et d’évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) ont accès au tableau de bord.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tableau de bord d’analyse** > **Vue d'ensemble SCA**. [**EXAMINATEURS :** Devons-nous mettre à jour la façon d’accéder au tableau de bord.]

Traduction automatique

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




Traduction automatique

## Rapports sur le tableau de bord Vue d'ensemble SCA

### Rapports sur le tableau de bord Vue d'ensemble SCA

| Rapport | Description |
|---|---|
| Engagements adéquats | Nombre d'engagements clôturés avec un résultat adéquat. |
| Engagements satisfaisants | Nombre d'engagements clôturés avec un résultat satisfaisant. |
| Engagements inadéquats | Nombre d'engagements clôturés avec un résultat inadéquat. |
| Contrôles par engagement | Nombre de contrôles classés par engagements. |

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

### Rapports sur le tableau de bord Vue d'ensemble SCA (suite)

| Rapport | Description |
|---|---|
| Répartition des tâches d'audit | Tâches d'audit regroupées et/ou empilées par type de tâche, utilisateur affecté, tâche principale ou état. |
| Répartition POA&M | POA&M regroupés et/ou empilés par engagement, état ou réponse. |
| Résultats des tests de contrôle | Nombre de tests de contrôle réalisés, ventilé par cote d'efficacité de contrôle globale. |
| Résultats de l'engagement | Nombre global d'engagements d'audit menés pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats d'audit globaux pour chaque entité. |
| Tâches d'audit en retard | Liste des tâches d'audit ouvertes qui ont dépassé la date de fin prévue. |

## Champs du formulaire de limite d'autorisation

Une limite d'autorisation définit le champ d'application d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .

### Formulaire de limite d'autorisation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique et descriptif de cette limite. |
| Description | Description de cette limite. |
| Statut opérationnel | Le statut opérationnel :<br>• Sous développement<br>• Réautoriser<br>• Opérationnel<br>• Désactivé |
| Stratégique | Option permettant de définir la limite comme critique pour la mission. |
| Propriétaire du système | Personne responsable de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information. |
| Propriétaires d'informations | Les personnes responsables de l'autorité législative, de gestion et opérationnelle. |
| Utilisateurs système | Utilisateurs responsables de l'exécution du travail réel sur le système. |
| Diagrammes | Si nécessaire, ou si vous n'avez pas de diagramme de flux de Base de données de gestion des configurations (CMDB)données, de réseau et de limites. |

## Champs du formulaire Package d'autorisation

Une fois que vous avez défini les limites d'autorisation pour les actifs ou les systèmes à envoyer par le biais du processus d'autorisation d'exploitation, vous devez créer un package d'autorisation à cette fin. Le dossier est traité en sept étapes prescrites par le RMF.

Traduction automatique

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

### Formulaire de package d'autorisation

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de package d'autorisation généré automatiquement. |
| Nom | Nom du package. |
| Acronyme | Si nécessaire, un acronyme permettant d'identifier le package. |
| Missions/ processus business | Processus de gestion approprié pour ce package d'autorisation. Les processus business sont définis sur le Now Platform; par exemple, à **Politique et conformité** > **Définition du périmètre** > **Processus business**. |
| Actif | Activez le package d'autorisation. |
| Étape | Étape RMF actuellement affectée au package. |
| Limite d'autorisation | Limite d'autorisation pour ce package. |
| Objectif du système | L'objectif de ce package d'autorisation. |

## Champs de l'onglet Rôles et responsabilités

Dans l'onglet **Rôles et responsabilités** , vous spécifiez les responsabilités des différentes personnes concernées au cours du processus d'examen et d'approbation.

CAM Les rôles requis pour des tâches particulières sont répertoriés dans Rôles d'utilisateur CAM.

### Onglet Rôles et responsabilités

| Rôle | Responsabilités |
|---|---|
| Propriétaire du système | Personne responsable de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information. |
| Officiel autorisé (AO) | Personne responsable de l'acceptation d'un système d'information dans un environnement opérationnel à un niveau de risque connu. En règle générale, cette personne se situe au niveau du CISO ou du CISO adjoint. |
| AODR (mandataires désignés officiels autorisés) | Un ou plusieurs AODR. |
| Évaluateurs des contrôles de sécurité (SCA) | Personnes chargées de procéder à une évaluation approfondie des contrôles d'un système d'information. |
| gestionnaires de la sécurité du système d'information (ISSM) | Les personnes chargées de mener les activités de gestion de la sécurité des systèmes d'information telles que désignées par l'ISSO. |
| ISSM (officiers de sécurité du système d'information) | Les personnes chargées de s'assurer que la posture de sécurité opérationnelle appropriée est maintenue pour un système d'information. |
| Propriétaires d'informations | Les personnes responsables de l'autorité législative, de gestion et opérationnelle. |
| Utilisateurs système | Utilisateurs responsables de l'exécution du travail réel sur le système. |

Traduction automatique

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

# Résilience opérationnelle

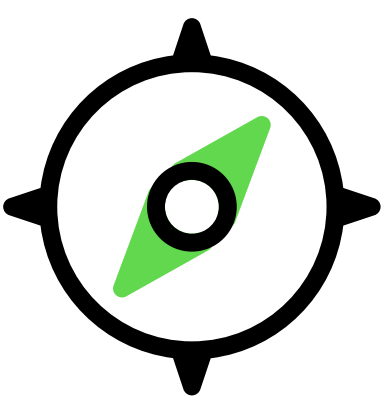
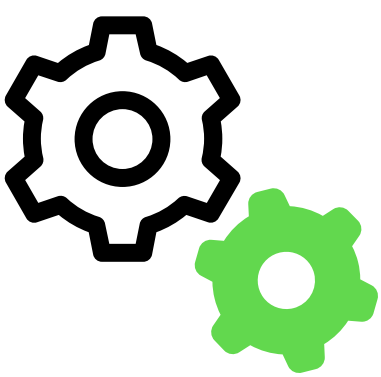
Résilience opérationnelle est la capacité d'une organisation à réagir aux événements opérationnels indésirables, c'est-à-dire à anticiper et à prévenir ces événements, puis à en assurer la récupération et l'adaptation.

## Vue d'ensemble de Résilience opérationnelle

Face à un contexte économique en constante évolution, une entreprise peut subitement être confrontée à divers risques opérationnels. Chaque fonction de votre entreprise joue un rôle capital dans le maintien et la promotion de la résilience opérationnelle. Par exemple, l'équipe des risques doit avoir mis en place une stratégie de gouvernance adaptée pour identifier les risques opérationnels et y répondre. L'équipe IT doit identifier et traiter les menaces existantes et potentielles.

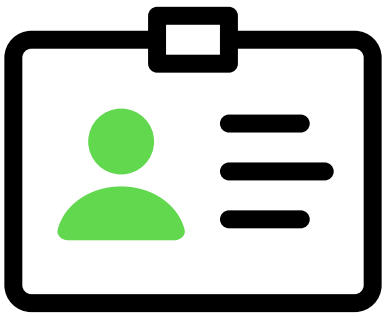
L'application ServiceNow® Résilience opérationnelle permet à votre organisation de continuer à fournir vos services d'entreprise en cas d'événements opérationnels indésirables, notamment une pandémie, des conditions météorologiques extrêmes ou un piratage informatique. Grâce à Résilience opérationnelle, vous pouvez surveiller et signaler les données de divers services et reprendre vos activités après une interruption, tout en atténuant l'impact sur vos clients.

## Premiers pas

| Explorer | Configurer | Utiliser |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| En savoir plus Résilience opérationnelle | Configurer l’application Résilience opérationnelle | Configurer la Résilience opérationnelle version classique Espace de travail |

Traduction automatique

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

| Gérer | Référence | |
|---|---|---|
| |  | |
| Gérer les Résilience opérationnelle tâches | Composants installés avec Résilience opérationnelle | |

### Apprendre

Que signifie « résilience opérationnelle » ?

### Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

## Explorer Résilience opérationnelle

L'application Résilience opérationnelle fournit une vue complète de votre état de résilience opérationnelle, y compris les détails du service, les entités et la posture des principaux domaines de votre entreprise.

### Vue d'ensemble de Résilience opérationnelle

L'application Résilience opérationnelle aide votre organisation à obtenir une vision uniforme et à renforcer la résilience dans les différentes fonctions business. En utilisant l'application Résilience opérationnelle sur une plateforme, différentes équipes peuvent surveiller l'intégrité de leurs services en un seul endroit, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

**Vision uniforme avec Résilience opérationnelle**

L'application Résilience opérationnelle aide les différents services à renforcer efficacement leur résilience opérationnelle :

- Les services informatiques peuvent automatiser leurs processus et suivre la disponibilité et le fonctionnement des systèmes de basculement de leurs applications.
- Les services RH peuvent avoir une visibilité claire sur les tendances du marché, les pools de ressources et les risques de rétention.
- Les services généraux peuvent se concentrer sur la mise en œuvre des améliorations majeures qui vous aident à gérer vos opérations commerciales quotidiennes avec peu d'entretien.
- Les services de sécurité peuvent traiter efficacement les vulnérabilités physiques et les cybermenaces.
- Les équipes financières peuvent gérer efficacement les problèmes contractuels, les risques liés à la chaîne d'approvisionnement et les finances globales.
- Les équipes de gestion des risques peuvent analyser leurs risques potentiels et atténuer l'impact de leur service sur les opérations business.

## Résilience opérationnelle et Gestion de la continuité d'activité

Résilience opérationnelle Définit les étapes qu'une organisation doit prendre de manière proactive pour éviter toute interruption opérationnelle. Gestion de la continuité d'activité implémente une approche dans laquelle il élabore un plan pour répondre rapidement à une interruption qui peut avoir un impact sur l'ensemble de votre organisation.

Résilience opérationnelle adopte une approche holistique pour fournir une prestation de services complète de bout en bout. Résilience opérationnelle consiste à surveiller de manière proactive les statistiques de résilience et à s'assurer que la prestation de services se fait à tout prix. Gestion de la continuité d'activité Il s'agit d'analyser les interruptions de l'activité, de préparer un plan de récupération d'urgence et de répondre à un événement de crise au niveau du processus business.

Comme indiqué précédemment, Résilience opérationnelle fournit une compréhension claire des statistiques de résilience opérationnelle de votre société sur le tableau de bord. Il comprend les statistiques pour Gestion de la continuité d'activitéles risques, les contrôles, les statistiques

Traduction automatique

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

de service, etc. D'autre part, Gestion de la continuité d'activité opère au niveau du processus d'affaires.

## Rôles installés avec BCM les licences Pro et IRM Pro

À partir de la Xanadu publication, Résilience opérationnelle les rôles ont été modifiés pour contenir la relation entre BCM les licences Pro et IRM Pro.

Résilience opérationnelle IRM Les utilisateurs, les gestionnaires et les administrateurs de la licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants. De même, Résilience opérationnelle BCM les utilisateurs, les gestionnaires et les administrateurs de la licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants.

Pour en savoir plus sur les rôles révisés, reportez-vous à Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

## Workflow Résilience opérationnelle

L'application Résilience opérationnelle fournit un flux de travail continu en quatre étapes qui aide vos gestionnaires et administrateurs de résilience à assurer la sécurité et le bien-être de votre organisation. Vous pouvez vous préparer et faire face aux événements indésirables en anticipant, en prévenant, en vous remettant et en vous adaptant à ces événements. Les étapes de résilience opérationnelle sont illustrées dans l'exemple suivant.

**Quatre étapes du workflow Operational Resilience**

Pour renforcer la résilience de votre organisation, analysez chaque étape du cycle de vie de la résilience :

1. Anticiper : lorsque des événements désastreux se produisent, il n'est pas toujours évident de savoir quels services, personnes et processus sont essentiels. Les silos organisationnels, les données médiocres et les différents outils peuvent entraver votre compréhension des risques et des dépendances inter-entreprises. Un manque de priorisation et de planification peut entraîner une prise de décision imprécise.

Traduction automatique

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

Pour surmonter ces défis, l'application Résilience opérationnelle vous aide à effectuer une analyse de scénarios de simulation afin de mieux planifier les meilleurs, les pires et les résultats attendus. L'application vous aide à vous préparer à ce que vous devez protéger et à identifier les domaines à prioriser, en fonction de votre contexte d'affaires et de risque.

2. Prévention : La plupart des procédures opérationnelles sont conçues pour l'efficacité plutôt que pour le risque et la conformité. Les entreprises s'appuient souvent trop sur les contrôles correctifs manuels, plutôt que sur les contrôles préventifs automatisés. L'alerte précoce des risques ou des événements indésirables peut être contrecarrée par des processus manuels et des données fragmentées. De telles pratiques peuvent paralyser votre réponse à des événements désastreux.

   L'application Résilience opérationnelle peut vous guider dans la mise en place de contrôles suffisants qui réduisent la probabilité de problèmes potentiels à temps pour les atténuer efficacement. Grâce à l'intégration des activités de risque et de conformité à votre travail quotidien, les opérations se déroulent sans heurts avec moins d'efforts. Des processus et des politiques intelligents vous aident à gagner en efficacité. La surveillance continue déclenche une réponse immédiate et ciblée aux incidents.

3. Réagir/Récupérer : De nombreuses entreprises sont organisées de telle sorte qu'elles ne sont pas en mesure de réagir rapidement ou en toute sécurité aux événements indésirables. La communication en interne, ou avec les vendeurs et les fournisseurs, est médiocre. Les décisions prises en une fraction de seconde peuvent aggraver la situation, surtout lorsque les informations sont incomplètes ou obsolètes.

   Les plans de continuité créés à l'aide de l'application Résilience opérationnelle peuvent vous aider à prévenir une escalade incontrôlable d'un incident. Un plan de récupération pré-approuvé et testé vous prépare à répondre efficacement aux situations, réduit les risques et améliore le temps de récupération.

4. Adaptez-vous : la résilience opérationnelle vous permet de rebondir rapidement et facilement après une catastrophe. Cependant, lorsque ces événements se produisent, ils ne sont pas souvent considérés comme des occasions d'apprentissage. Mais ils le sont. Si vous les regardez de cette façon, vous avez une chance d'améliorer vos mesures de protection et de réagir efficacement au prochain événement. Tirer les leçons de ces événements et s'adapter peut permettre de minimiser les impacts et d'accélérer le rétablissement.

   Les événements indésirables, tels que les incendies, les conditions météorologiques extrêmes, les pandémies ou les violations de données, offrent des leçons sur ce qui pourrait mieux fonctionner. L'application Résilience opérationnelle peut vous aider à collecter des données, à évaluer les résultats et à transmettre des conclusions à vos équipes. La visibilité sur le passé permet aux chefs d'entreprise d'avoir une vision d'une meilleure performance opérationnelle à l'avenir.

## Résilience opérationnelle avantages

L'application Gestion de la continuité d'activité offre les avantages suivants :

Traduction automatique

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

| Avantages | Fonctionnalités | Utilisateurs |
|---|---|---|
| Gérez vos Résilience opérationnelle activités à partir du tableau de bord interactif de la page d'accueil. | Explorer la page d'accueil | Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs |
| Surveillez vos tâches individuelles et d'équipe à partir d'un seul tableau de bord dans la vue **Mes tâches** . | Explorer la page Tâches et la page Liste | Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs |
| Configurer les services d'entreprise dans Résilience opérationnelle l'espace de travail. | Configurer vos services d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle | Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs |
| Analysez l'importance et la tolérance d'impact d'un service aux entreprises. | Analyser l'importance et la tolérance d'impact d'un service d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle | Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs |
| Effectuer une analyse de scénario dans l'espace Résilience opérationnelle de travail. | Effectuer une analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle | Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs |
| Auto-attester les services d'entreprise dans Résilience opérationnelle l'espace de travail. | Auto-attestation des services d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle | Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs |
| Associez un problème dans Résilience opérationnelle l'espace de travail. | Association d'un problème dans Espace de travail de résilience opérationnelle | Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs |

## Configurer Résilience opérationnelle

Configurez l'application pour identifier les risques, renforcer les Résilience opérationnelle contrôles, surveiller les services et les processus, et assurer une résilience complète de votre organisation.

### Résilience opérationnelle Vue d'ensemble de la configuration

La configuration Résilience opérationnelle implique l'installation de ServiceNow® Store l'application et sa configuration par les administrateurs.

Une configuration typique de l'application Résilience opérationnelle se compose des étapes suivantes :

- Passez en revue les prérequis pour Résilience opérationnelle. Pour plus d'informations, consultez Conditions préalables pour Résilience opérationnelle.
- Téléchargez l'application Résilience opérationnelle à partir du ServiceNow Storefichier . Pour plus d'informations, consultez Télécharger l'application Résilience opérationnelle.
- Exécutez les tâches de configuration administrative. Pour plus d'informations, consultez Configurer les tâches administratives.

Traduction automatique

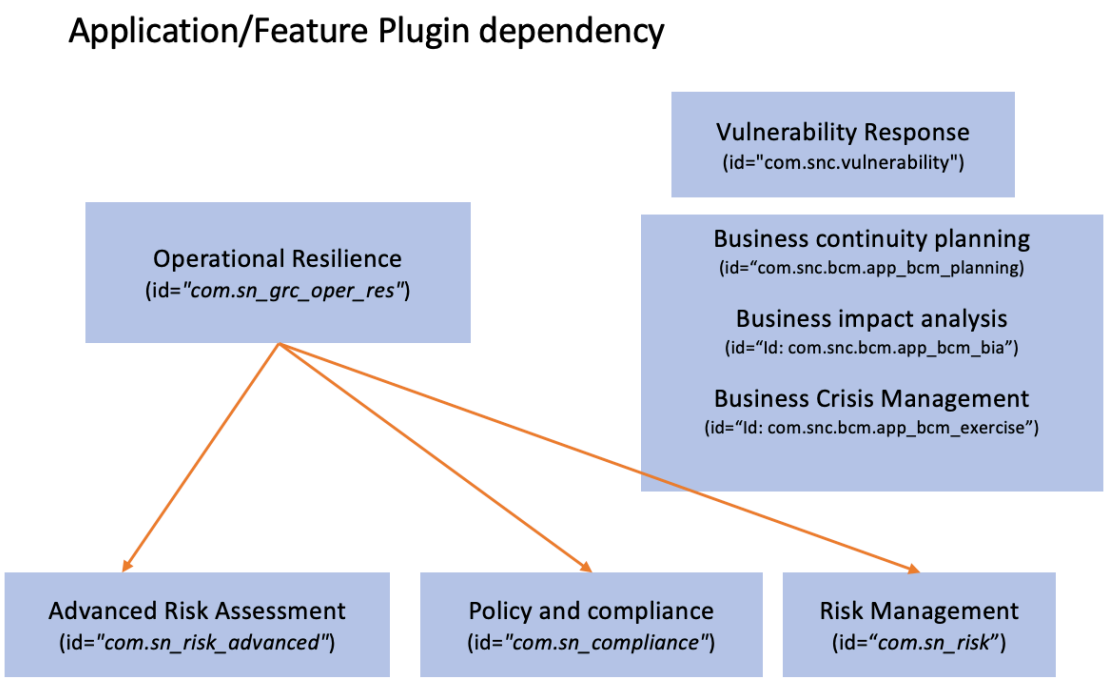
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

## Conditions préalables pour Résilience opérationnelle

Avant d'installer l'application Résilience opérationnelle , vous devez installer les applications requises GRC dans votre instance.

L'exemple suivant montre la hiérarchie, les applications requises GRC et les Résilience opérationnelle applications facultatives GRC que vous pouvez ajouter au tableau de bord de génération de rapports.

### Résilience opérationnelle Hiérarchie des applications




L'application Résilience opérationnelle (com.sn_grc_oper_res) nécessite le téléchargement des applications requises suivantes :

- GRC : Risque avancé
- GRC : gestion de la politique et de la conformité
- GRC : Gestion des risques

Vous pouvez intégrer GRC: Résilience opérationnelle avec les applications optionnelles suivantes :

- GRC : Gestion de la continuité d'activité
- GRC : Réponse aux vulnérabilités

Selon les applications installées dans votre instance, vous pouvez afficher les rapports sur le tableau de bord de Résilience opérationnelle génération de rapports.

## Télécharger l'application Résilience opérationnelle

Téléchargez l'application GRC: Résilience opérationnelle à partir de et ServiceNow Store exécutez-la dans votre instance.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Traduction automatique

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

### Procédure

Suivez les instructions pour télécharger une application GRC à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

**Information associée**

Liste des modules d'extension

## Configurer les tâches administratives

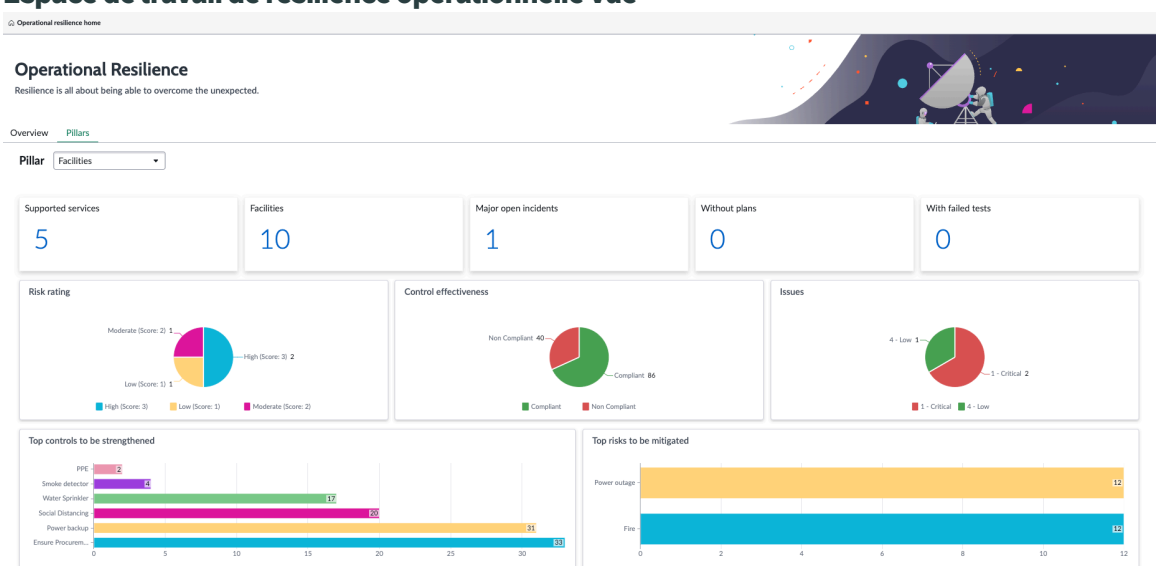
Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut effectuer les tâches de configuration dans l'application Résilience opérationnelle .

## Classique Résilience opérationnelle et Espace de travail de résilience opérationnelle

Avant la Xanadu version, l'application Résilience opérationnelle prenait en charge l'interface utilisateur classique. À partir de la Xanadu mise en production, l'application Résilience opérationnelle prend en charge Espace de travail de résilience opérationnelle.

Espace de travail de résilience opérationnelle est une collection de tâches et de workflows dans une seule zone de travail ciblée. Il vous permet de configurer plusieurs entités dans une vue à volet unique, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Espace de travail de résilience opérationnelle vue



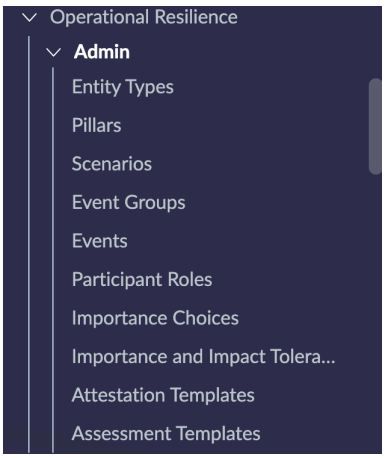

## Module d'administration dans la vue classique Résilience opérationnelle

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez configurer le module Admin à l'aide de la vue d'application classique Résilience opérationnelle , comme illustré dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

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

### Module d'administration dans la vue classique




Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut configurer les entités suivantes à l'aide du module Admin :

- Types d'entité

**Remarque :**
Lors de l'installation de l'application Résilience opérationnelle , des données d'amorçage sont insérées dans la table Type d'entité (sn_grc_profile_type), ce qui peut entraîner la génération de milliers d'enregistrements d'entité.

- Piliers
- Scénarios
- Groupes d'événements
- Événements
- Rôles des participants
- Choix importants
- Échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact
- Modèles d'attestation
- Modèles d'évaluations

**Remarque :**
Lorsque vous vous connectez à l'application en tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez afficher le module Admin.

Résilience opérationnelle Les administrateurs peuvent créer des piliers et modifier les rapports sur le tableau de bord.

**Remarque :**
Bien que vous puissiez modifier les types d'entités, leurs filtres et leurs piliers en tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous devez faire preuve de prudence lors de la modification de ces entités.

## Arrêt de la génération des entités avec la tâche planifiée

Dans Résilience opérationnelle, les types d'entité suivants sont utilisés :

Traduction automatique

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

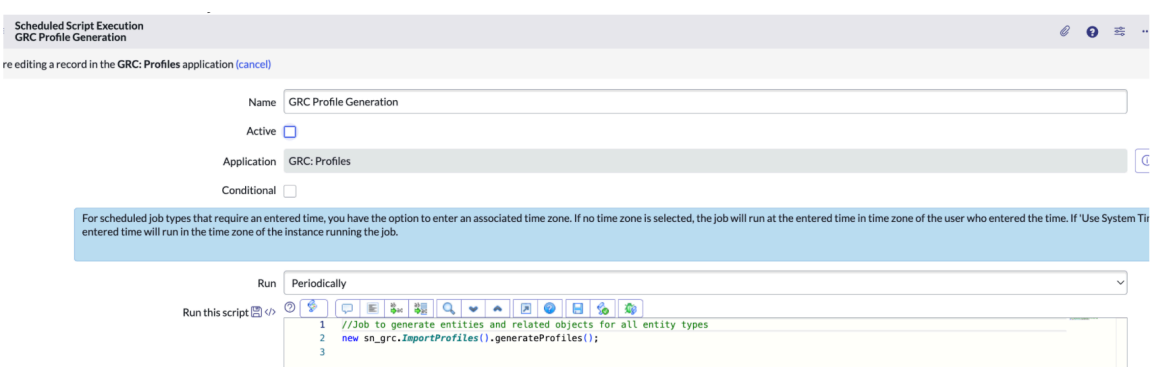
- Services (OU)
- Processus business
- Installations
- Personnes
- Fournisseurs
- Technologie

Lorsqu'un filtre d'entité est configuré sous le type d'entité, les entités sont créées en fonction des conditions de filtre spécifiées. L'installation de l'application introduit des Résilience opérationnelle données d'amorçage dans la table Type d'entité (sn_grc_profile_type), ce qui peut conduire à la génération de milliers d'enregistrements d'entité. Si vous n'avez pas l'intention d'utiliser ces entités, les administrateurs peuvent suivre les étapes décrites pour arrêter la génération des entités comme solution de contournement.

1. Désactivez d'abord la *`GRC Profile Generation`* tâche planifiée.
2. Installez l'application Résilience opérationnelle.

   **Remarque :**
   Avant d'installer l'application Résilience opérationnelle , vous devez vous assurer que la *`GRC Profile Generation`* tâche planifiée est désactivée.

3. Supprimez tous les filtres d'entité sous les types d'entité Installations, Personnes, Fournisseurs et Technologie.
4. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer la *`GRC Profile Generation`* tâche planifiée, comme illustré dans l'exemple.



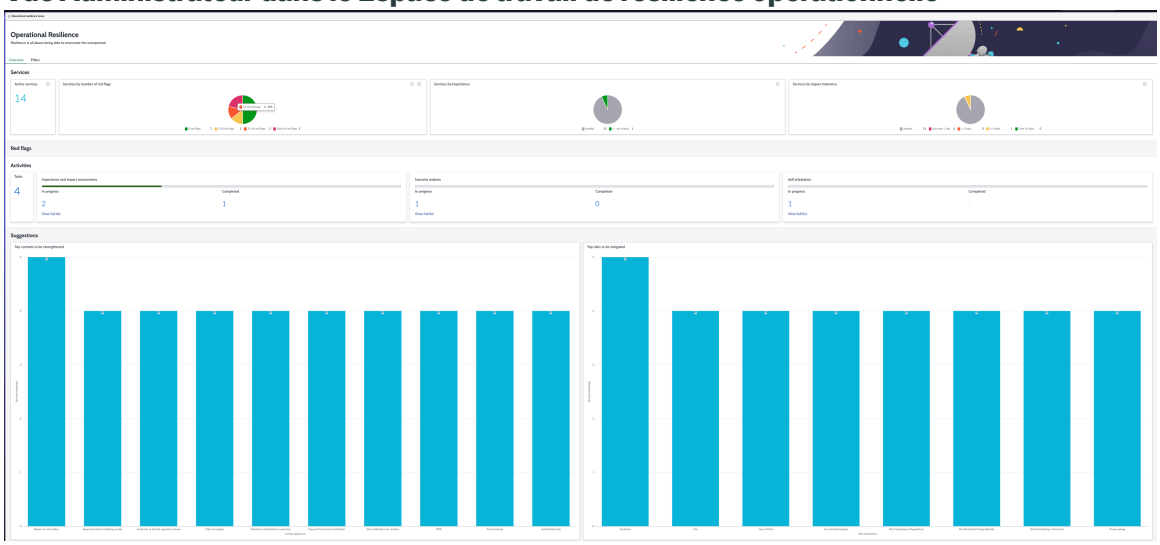

## Vue de l'administrateur dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin et que la Xanadu version est disponible dans votre instance, vous pouvez configurer la vue administrateur dans Espace de travail de résilience opérationnelle comme illustré dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

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

### Vue Administrateur dans le Espace de travail de résilience opérationnelle




## Tâches de configuration administrative

Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut configurer les entités suivantes à l'aide du module Admin :

- Types d'entité
- Piliers
- Scénarios
- Groupes d'événements
- Événements
- Rôles des participants
- Choix importants
- Échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact
- Modèles d'attestation
- Modèles d'évaluations

**Remarque :**
Lorsque vous vous connectez à l'application en tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez afficher le module Admin dans la vue classique ou la vue administrateur dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Résilience opérationnelle Les administrateurs peuvent créer des piliers et modifier les rapports sur le tableau de bord.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes :

- Affectez les Résilience opérationnelle rôles. Pour plus d'informations, consultez Affecter Résilience opérationnelle des rôles à vos utilisateurs.
- Configurez un type d'entité pour définir les données d'une entité d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un type d'entité pour définir les données d'une entité d'entreprise.

Traduction automatique

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

- Mettez en place un pilier pour définir les domaines clés de votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurez un pilier pour définir les domaines clés pour votre entité d'entreprise.
- Vérifiez la liste de vérification de configuration. Pour plus d'informations, consultez Vérifier la liste de vérification de configuration.
- Créez un événement que vous pouvez associer à un scénario. Pour plus d'informations, consultez Créer un événement pour votre scénario.
- Classer un événement en l'associant à un groupe d'événements. Pour plus d'informations, consultez Créer un groupe d'événements pour votre scénario.
- Créez un scénario qui représente un risque. Pour plus d'informations, consultez Créer un scénario que vous pouvez associer à un événement.
- Ajoutez un rôle de participant pour votre analyse de scénario. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un rôle de participant pour votre analyse de scénarios.
- Mettez à jour la note d'évaluation à l'aide du module Choix importants. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour la note de l'évaluation dans le module Choix importants.
- Mettez à jour l'échelle d'évaluation de l'importance et de l'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.
- Créez un modèle d'attestation. Pour plus d'informations, consultez Créer et modifier un modèle d'attestation.

### Affecter Résilience opérationnelle des rôles à vos utilisateurs

Affectez les rôles appropriés aux utilisateurs de l'application Résilience opérationnelle .

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser l'application Résilience opérationnelle correctement, vous devez affecter les rôles appropriés à vos utilisateurs.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.
3. Cliquez sur l'onglet **Rôles** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté de la collection vers la liste des rôles, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Répétez ces étapes pour chacun de vos utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

### Configurer un type d'entité pour définir les données d'une entité d'entreprise

Configurez un type d'entité dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir définir les données d'une entité d'entreprise.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Traduction automatique

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

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

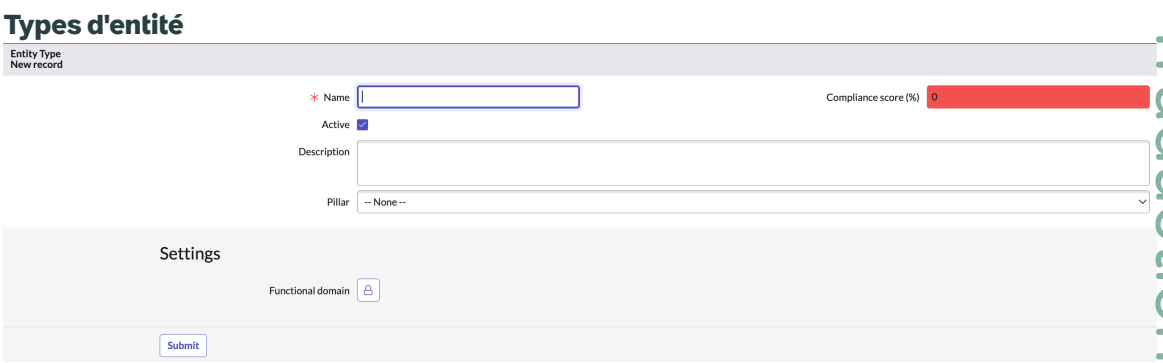
Gouvernance, risque et conformité Il peut s'agir d'une personne, d'un processus, d'un service, d'une application ou d'un objet. Un type d'entité dans Gouvernance, risque et conformité est un groupe d'entités qui ont des attributs similaires.

Le formulaire de type d'entité dans l'application Résilience opérationnelle est préconfiguré avec un filtre d'entité qui définit les données d'une entité.

Vous pouvez utiliser les types d'entité prédéfinis fournis avec le système de base ou créer un type d'entité en fonction de vos besoins professionnels. Vous pouvez utiliser Résilience opérationnelle ces types d'entité tels qu'ils ont été expédiés, les modifier selon vos besoins ou créer des types d'entité.

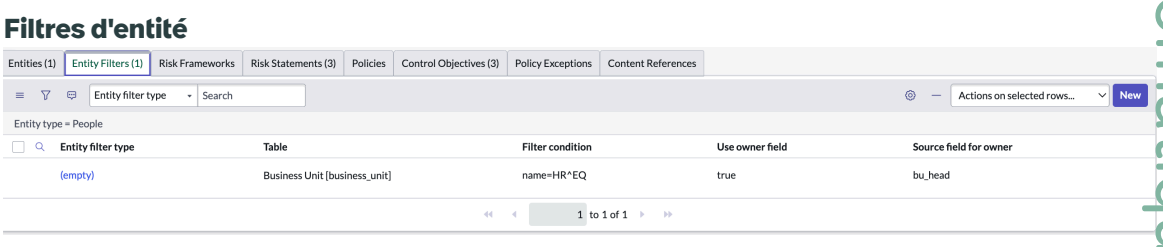
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Types d'entité**.




Chaque type d'entité comprend un filtre d'entité.

2. Cliquez sur le **nom** d'un type d'entité, puis cliquez sur l'onglet Filtres d'entité pour afficher son filtre.



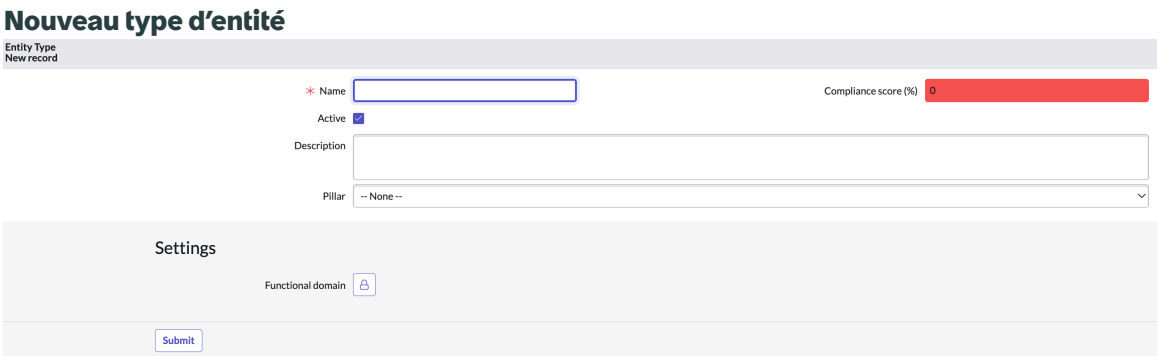

Le filtre d'entité est utilisé pour définir la table à partir de laquelle les données doivent être extraites dans chaque type d'entité pour l'affichage dans l'application Résilience opérationnelle .

> **Remarque :**
> Avec les types d'entité par défaut indiqués, les installations, les personnes, les fournisseurs, les services, les processus et la technologie sont utilisés pour extraire les données dans les piliers.

3. Pour créer un type d'entité, revenez à l'écran Types d'entité, puis cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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




4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le type d'entité nouvellement défini est répertorié dans l'écran Types d'entité.

### Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire Type d'entité nouvel enregistrement pour créer un type d'entité en fonction de vos besoins professionnels.

## Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du type d'entité tel que Processus business, Services ou Installations. |
| Score de conformité (%) | Score de conformité (%) pour le type d'entité tel que défini dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . Champ renseigné automatiquement. |
| Actif | Option permettant de marquer le type d'entité comme actif. |
| Description | Description du type d'entité. |
| Pilier | Catégorie utilisée pour organiser vos données de risque et à laquelle un type d'entité est affecté. Voici les options disponibles :<br>• **Services**<br>• **Processus**<br>• **Fournisseurs**<br>• **Technologie**<br>• **Installations**<br>• **Personnes** |
| Paramètres | |
| Domaine fonctionnel | Domaine fonctionnel de l'entité, par exemple, informatique et conformité aux risques. |

Traduction automatique

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

## Configurez un pilier pour définir les domaines clés pour votre entité d'entreprise

Configurez un pilier dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir définir les domaines essentiels pour votre entité d'entreprise.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

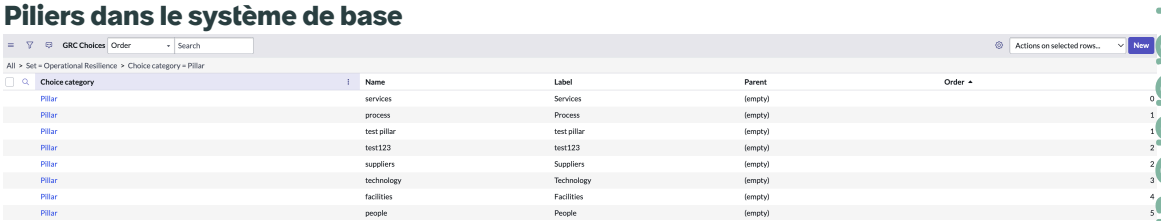
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Résilience opérationnelle système de base comprend les piliers prédéfinis tels que la technologie, les installations, les personnes, les services, les processus et les fournisseurs. Vous pouvez créer un pilier ou utiliser le pilier prédéfini pour vos besoins professionnels.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Piliers**.
   L'exemple suivant montre les piliers du système de base. Pour chacun des piliers, un type d'entité par défaut est inclus dans le système de base.

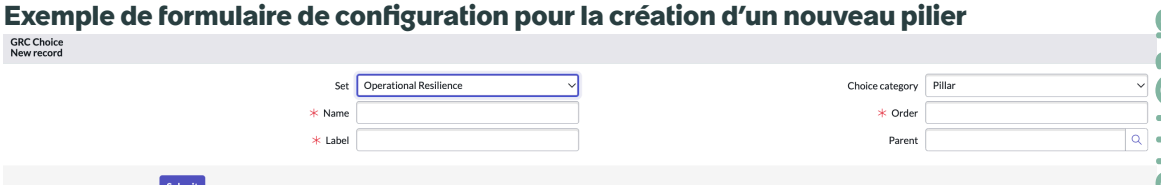
**Piliers dans le système de base**




   Par exemple, le pilier Technologie est fourni avec le type d'entité Technologie présélectionné.

2. Pour créer un pilier, cliquez sur **Nouveau**.

**Exemple de formulaire de configuration pour la création d'un nouveau pilier**




3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique GRC Formulaire de choix.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

## GRC Formulaire de choix

Utilisez le GRC formulaire Choix pour configurer un pilier afin de définir les domaines essentiels pour votre entité d'entreprise.

## GRC Formulaire de choix

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### GRC Formulaire de choix

| Champ | Description |
|---|---|
| Définir | Vue définie sur Résilience opérationnelle. |

Traduction automatique

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

### GRC Formulaire de choix (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom auquel appartient le pilier, par exemple Processus, Fournisseurs, Technologie, Installations, Personnes, Services et Processus. |
| Étiquette | Étiquette du pilier qui s'affiche dans l'interface utilisateur. |
| Catégorie de choix | Catégorie définie sur **Pilier** par défaut. |
| Ordre | Ordre pour le pilier. |
| Société parente | Entité parente associée au pilier sélectionné. |

### Créer un événement pour votre scénario

Créer un événement dans l'application Résilience opérationnelle afin de l'associer à un scénario et évaluer son impact sur vos services.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un événement dans l'application Résilience opérationnelle . Il peut s'agir d'une inondation ou d'une panne de courant. Vous pouvez classer les événements de type similaire sous un groupe d'événements.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'événement.
4. Dans le champ **Description** , entrez la description de l'événement.
5. Dans le champ **Groupe d'événements** , sélectionnez un groupe d'événements.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de nouvel enregistrement d'événement.

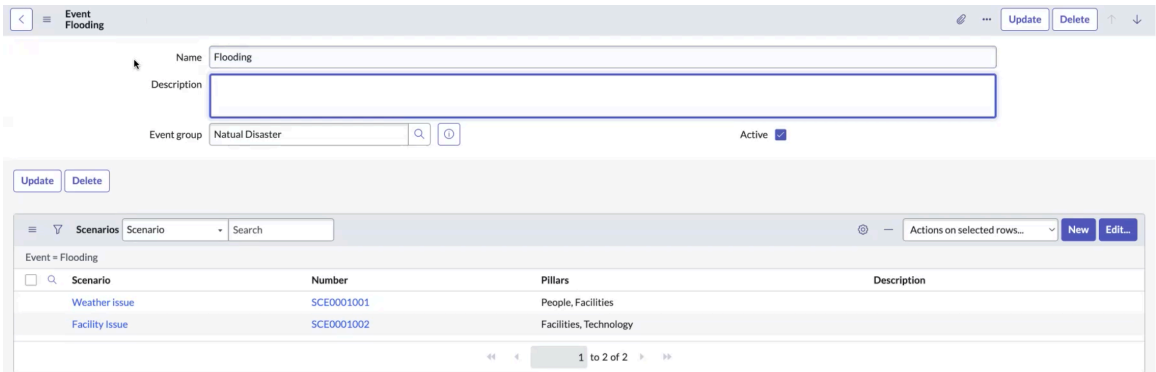
   **Remarque :**
   Vous pouvez ajouter un événement à de nombreux scénarios, mais vous ne pouvez ajouter un événement à un scénario qu'une seule fois.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez classer un événement sous un groupe d'événements comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

### Exemple de configuration pour le formulaire de nouvel enregistrement d'événement




Comme le montre l'exemple, les scénarios d'un événement peuvent être associés à différents piliers.

### Formulaire de nouvel enregistrement d'événement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement d'événement pour créer un événement que vous pouvez associer à un scénario et évaluer son impact sur vos services.

## Formulaire de nouvel enregistrement d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire de nouvel enregistrement d'événement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'événement. Par exemple, Inondation ou Tremblement de terre. |
| Description | Description de l'événement. |
| Groupe d'événements | Groupe d'événements que vous associez à l'événement. Par exemple, Problèmes météorologiques. |
| Actif | Option permettant de marquer l'événement comme actif. |

### Créer un groupe d'événements pour votre scénario

Créez un groupe d'événements dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir classer les événements définis dans un scénario.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Classez les événements d'un type similaire dans un groupe d'événements pour votre scénario. Par exemple, vous pouvez classer un événement naturel, tel qu'une inondation, dans le groupe Événement météorologique. De même, vous pouvez classer une panne de courant dans le groupe d'événements Problèmes énergétiques.

#### Procédure

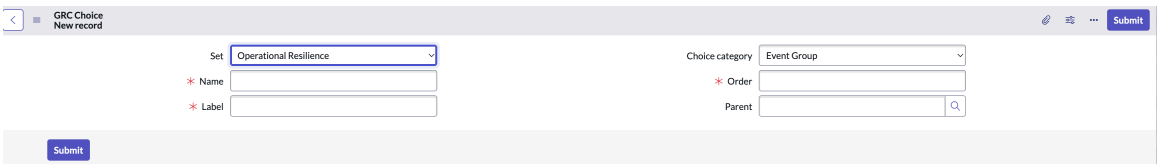
1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Groupes d'événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du groupe d'événements.

Traduction automatique

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

4. Dans le champ **Étiquette** , entrez l'étiquette du groupe d'événements.
   La configuration d'un exemple de groupe d'événements est illustrée dans l'exemple suivant.

**Exemple de configuration pour le formulaire de nouvel enregistrement GRC Choice**




5. Dans le champ **Commande** , saisissez la commande du groupe d'événements et cliquez sur **Soumettre**.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Groupe d'événements, reportez-vous à GRC Nouveau choix du formulaire d'enregistrement.

### GRC Nouveau choix du formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire d'enregistrement GRC Nouveau choix pour classer vos événements et les organiser en groupes d'événements.

## GRC Nouveau choix du formulaire d'enregistrement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**GRC Nouveau choix du formulaire d'enregistrement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Définir | Vue définie Résilience opérationnelle par défaut. |
| Nom | Nom du groupe d'événements. Par exemple, Problèmes météorologiques ou énergétiques. |
| Étiquette | Étiquette du groupe d'événements qui s'affiche dans l'interface utilisateur. |
| Catégorie de choix | Catégorie définie par défaut sur **Groupe d'événements** . |
| Ordre | Ordre du groupe d'événements. |
| Société parente | Catégorie parente que vous associez à un groupe d'événements. |

### Créer un scénario que vous pouvez associer à un événement

Créez un scénario dans l'application Résilience opérationnelle afin de l'associer à un événement et d'évaluer son impact sur vos services aux entreprises.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un scénario vous aide à déterminer les risques applicables à votre entreprise. Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un scénario dans l'application Résilience opérationnelle . Vous pouvez utiliser un scénario pour tester l'impact d'un événement sur votre organisation.

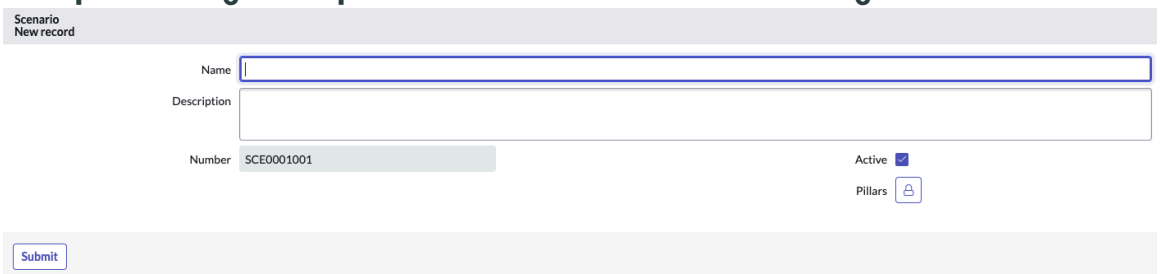
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Scénarios**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'exemple de configuration du formulaire d'enregistrement Nouveau scénario est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

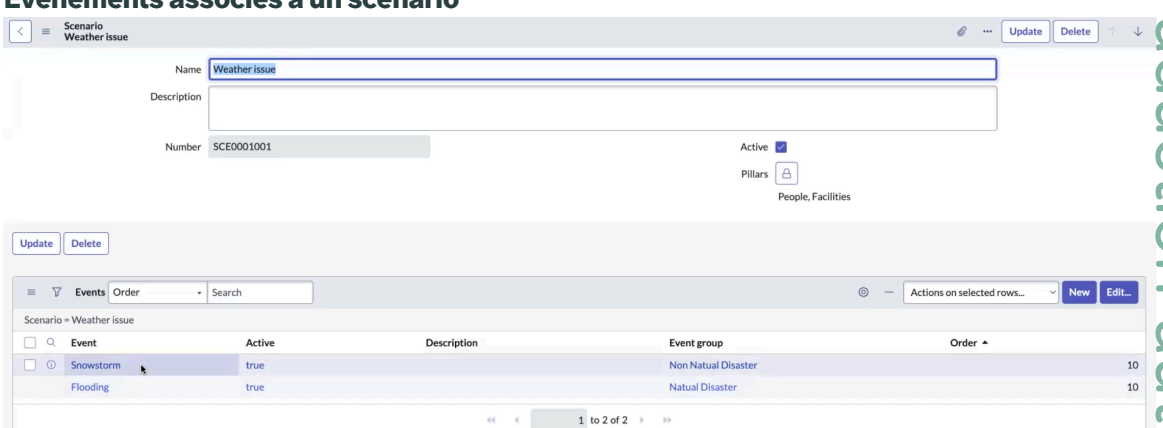
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

**Exemple de configuration pour le formulaire Scénario : nouvel enregistrement**




3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de nouvel enregistrement de scénario.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous avez associé un événement à un scénario. La liste connexe Événements affiche les événements associés, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Événements associés à un scénario**




L'ordre de l'événement est lié au scénario et est renseigné automatiquement par défaut dans la liste connexe.

### Formulaire de nouvel enregistrement de scénario

Utilisez le formulaire d'enregistrement Nouveau scénario pour créer un scénario et tester l'impact d'un événement associé à un scénario sur votre organisation.

## Formulaire de nouvel enregistrement de scénario

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire de nouvel enregistrement de scénario**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du scénario. |
| Description | Description du scénario. |
| Numéro | Numéro de l'enregistrement du scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Actif | Option permettant de marquer le scénario comme actif. |
| Piliers | Liste des piliers que vous pouvez associer au scénario. Les piliers suivants sont fournis avec le système de Résilience opérationnelle base : |

Traduction automatique

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

**Formulaire de nouvel enregistrement de scénario (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Installations<br>• Personnes<br>• Processus<br>• Fournisseurs<br>• Technologie |
| Liste connexe (affichée après l'ajout d'un scénario) | |
| Événements | Événements associés à un scénario. La liste connexe affiche le nom de l'événement, son état actif, sa description, le groupe d'événements associé et son ordre associé au scénario. L'ordre de l'événement est lié au scénario et est renseigné automatiquement par défaut dans la liste connexe.<br>**Remarque :** Vous pouvez ajouter un nouvel événement ou modifier un événement existant lié à un scénario. |

### Vérifier la liste de vérification de configuration

Vérifiez la liste de vérification de configuration dans votre instance afin de pouvoir terminer les tâches de configuration et préparer le Résilience opérationnelle système de base prêt pour l'utilisation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer la GRC : Résilience opérationnelle fonctionnalité.

#### Procédure

**1.** Vérifiez que les GRC applications Core sont installées sur une Now Platform instance.

**Remarque :** Les GRC applications et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille.

- Pour vérifier que l'application GRC Profiles est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez GRC Profiles.
- Si l'application principale n'est GRC Profiles pas déjà installée, cliquez sur **Installer** pour l'installer.
- Installez les GRCapplications : Risque avancé, GRC: Gestion des risques, et GRC : gestion de la politique et de la conformité
- Une fois ces applications installées, installez l'application Résilience opérationnelle .

Si les applications répertoriées dans cette étape ne sont pas visibles dans votre instance, les GRC applications principales sont disponibles dans le ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur l'obtention de l'autorisation, le téléchargement et l'installation des GRC applications principales, consultez GRC et ServiceNow Store.

2. Vérifiez que vous avez affecté les rôles requis à vos utilisateurs.
   Pour obtenir des instructions détaillées et une liste des rôles, reportez-vous Résilience opérationnelle à la section Affecter Résilience opérationnelle des rôles à vos utilisateurs.
3. Utilisez les types d'entité inclus dans le système de Résilience opérationnelle base, ainsi que des filtres d'entité prédéfinis.
   Les filtres d'entité définissent les données à afficher sur le tableau de bord. Vous pouvez utiliser Résilience opérationnelle ces types d'entité tels qu'ils ont été expédiés, les modifier selon vos besoins ou créer des types d'entité. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer un type d'entité pour définir les données d'une entité d'entreprise.
4. Utilisez les piliers inclus dans le système de base.
   Vous pouvez utiliser Résilience opérationnelle ces piliers tels qu'ils ont été expédiés, les modifier selon vos besoins ou créer des piliers. Pour obtenir des instructions, consultez Configurez un pilier pour définir les domaines clés pour votre entité d'entreprise.
5. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** ( ) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.
   Vous pouvez créer et imprimer un PDF des étapes. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

## Résultats

Après avoir effectué les étapes répertoriées dans cette section, vous avez correctement configuré le système de GRC : Résilience opérationnelle base. Vous pouvez personnaliser la plupart des éléments inclus dans le système de base pour répondre aux besoins particuliers de votre entreprise. Consultez les liens dans les étapes pour plus d'informations.

### Ajouter un rôle de participant pour votre analyse de scénarios

Ajoutez un rôle de participant pour votre analyse de scénario dans l'application Résilience opérationnelle afin de recueillir les observations et recommandations des participants selon leurs rôles et fonctions.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon le type d'analyse de scénario, comme une analyse de scénario pour les services critiques, vous pouvez ajouter les participants à partir des fonctions business associées et leur affecter différents rôles. Par exemple, vous pouvez ajouter des rôles RH, Juridique, Finance ou Approvisionnement à vos participants.

## Procédure

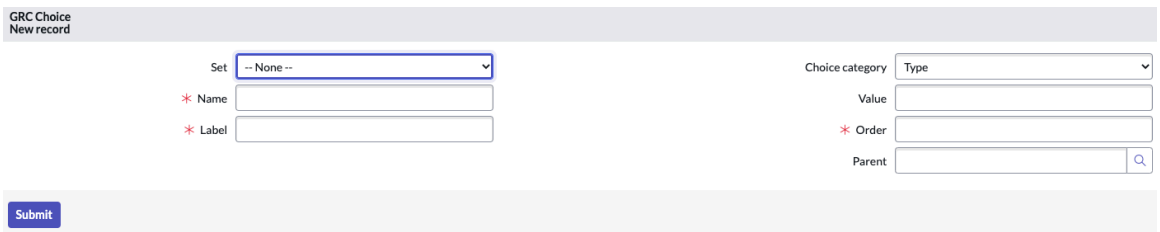
1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Rôles des participants** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Définir** , sélectionnez **Operational Resilience**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du rôle du participant.
4. Dans le champ **Étiquette** , saisissez une étiquette pour le rôle du participant.
5. Dans le champ **Catégorie de choix** , sélectionnez **Rôle**.
6. Dans le champ **Valeur** , entrez la valeur du choix pour le rôle du participant.

Traduction automatique

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

7. Dans le champ **Ordre** , saisissez un ordre pour le rôle du participant.
   Ce champ affiche l'ordre du rôle participant dans la table de choix GRC.
8. Dans les options de la liste **de recherche Parent** , sélectionnez un service parent.
   Consultez l'exemple de configuration d'un rôle de participant, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Exemple de configuration pour le formulaire de nouvel enregistrement GRC Choice**




9. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Dans le module Rôles des participants de l'interface utilisateur de l'application, le rôle du participant est répertorié dans la vue de liste Rôles.

### GRC Nouveau choix du formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire d'enregistrement GRC Nouveau choix pour ajouter un rôle pour les participants de votre analyse de scénario.

## GRC Nouveau formulaire d'enregistrement de choix pour le rôle
Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**GRC Nouveau choix du formulaire d'enregistrement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Définir | Vue définie Résilience opérationnelle par défaut. |
| Nom | Nom du rôle. Par exemple, Installations ou Finances. |
| Étiquette | Étiquette du rôle qui apparaît dans l'interface utilisateur. |
| Catégorie de choix | Catégorie définie sur **Rôle** par défaut. |
| Valeur | Valeur entière que vous définissez pour le rôle. |
| Ordre | Ordre du rôle. Ce champ affiche l'ordre du rôle participant dans la table de choix GRC. |
| Société parente | Catégorie parente que vous associez au rôle. |

### Configurer l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Configurez l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir définir de nouveaux paramètres pour vos services aux entreprises.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez de nouveaux paramètres tels que l'importance, la tolérance d'impact, l'icône de tolérance d'impact et sa couleur, la valeur de tolérance minimale et maximale, et

Traduction automatique

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

l'ordre de tolérance pour votre service aux entreprises. Lorsque les options de la table sn_grc_choice sont définies sur *choice_category=opres_asmt_rating* et *set=operational_resilience*, l'application Résilience opérationnelle fournit les échelles d'évaluation d'importance par défaut suivantes. Cette tâche est facultative.

### Échelles d'évaluation de l'importance par défaut

| Importance | Tolérance d'impact | Icône pour la tolérance d'impact | Score minimum-maximum | Ordre |
|---|---|---|---|---|
| 1 – Très critique | 1 jour | remplissage du marqueur | 76—100 | 10 |
| 2 — Assez critique | 2 jours | triangle : exclamation : remplissage | 51—75 | 20 |
| 3 : moins critique | 3 jours | jumelles à remplissage | 26—50 | 30 |
| 4 : non critique | 4 Jours | cercle-vérifier-remplir | 0—25 | 40 |

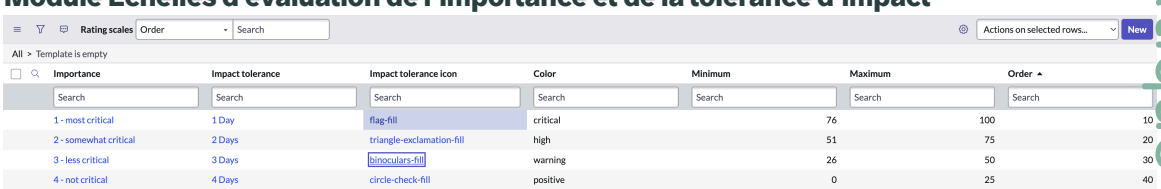
Lorsqu'un nouveau modèle de questionnaire est créé, l'application y clone l'échelle d'évaluation par défaut.

Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut modifier l'échelle d'évaluation des modèles individuels.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**.
   Les échelles d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact par défaut s'affichent, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Module Échelles d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**




2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez définir de nouveaux paramètres tels que l'importance, la tolérance d'impact, l'icône de tolérance d'impact et sa couleur, la valeur de tolérance minimale et maximale, ainsi que l'ordre de tolérance pour votre service aux entreprises.
3. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Nouvel enregistrement de l'échelle d'évaluation, reportez-vous à la section Échelle d'évaluation Nouveau formulaire d'enregistrement.

### Échelle d'évaluation Nouveau formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de l'échelle d'évaluation pour configurer l'échelle d'évaluation d'importance par défaut afin de définir les paramètres de l'échelle d'évaluation de vos services aux entreprises.

Traduction automatique

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

## Échelle d’évaluation Nouveau formulaire d’enregistrement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Échelle d’évaluation Nouveau formulaire d’enregistrement

| Champ | Description |
|---|---|
| Importance | Échelle d’importance du service. Les options disponibles sont les suivantes :<br>• **1 - Le plus critique**<br>• **2- Assez critique**<br>• **3- Moins critique**<br>• **4- Non critique** |
| Couleur | Couleur de l’indice de tolérance sélectionné. Options disponibles :<br>• aucun<br>• bleu<br>• marron<br>• critique<br>• gris<br>• vert<br>• vert-jaune<br>• élevé<br>• infos<br>• faible<br>• magenta<br>• modéré<br>• orange<br>• rose<br>• positif<br>• violet<br>• clair<br>• avertissement<br>• jaune |
| Ordre | Commande pour la durée définie d’importance et de tolérance. |
| Minimum | Score minimum pour le niveau de tolérance de la perturbation. |
| Maximum | Score maximal pour le niveau de tolérance de l’interruption. |
| Tolérance d'impact | Durée de tolérance d’impact en jours selon l’importance définie du service. |
| Icône pour la tolérance d'impact | Icône de tolérance d’impact pour l’indice de tolérance sélectionné. |

Traduction automatique

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

### Mettre à jour la note de l'évaluation dans le module Choix importants

Mettez à jour la note de l'évaluation dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir mettre à jour la criticité et l'ordre de l'évaluation pour vos services aux entreprises.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

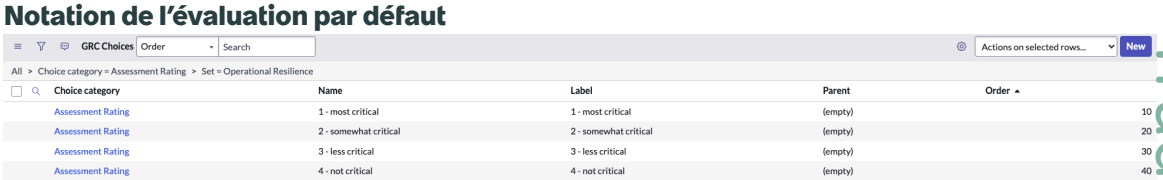
## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez mettre à jour la criticité et l'ordre de l'évaluation à l'aide du module Choix importants. Cette tâche est facultative.

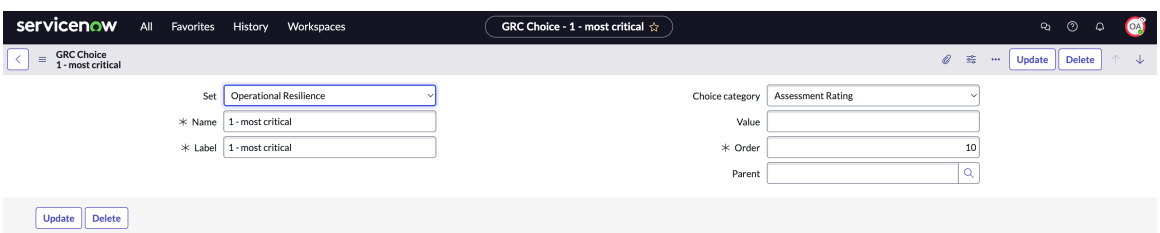
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Choix importants**.
   Vous voyez l'évaluation par défaut qui est affichée dans l'exemple suivant.

**Notation de l'évaluation par défaut**




Un exemple d'évaluation est illustré dans l'exemple suivant.




2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire et sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire GRC Choices, reportez-vous à la section Formulaire de choix GRC.

### Formulaire de choix GRC

Utilisez le formulaire Choix GRC pour configurer la notation de l'évaluation en mettant à jour sa criticité et l'ordre du choix dans le module Choix importants.

## Formulaire de choix GRC

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire de choix GRC**

| Champ | Description |
|---|---|
| Définir | Vue définie sur Résilience opérationnelle. |
| Nom | Nom de la note d'évaluation. Par exemple, **1 : le plus critique**. |
| Étiquette | Étiquette de la note d'évaluation. Par exemple, **1 : le plus critique**. |
| Catégorie de choix | Catégorie de choix. Il est défini sur **Évaluation** par défaut. |

Traduction automatique

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

### Formulaire de choix GRC (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Ordre | Champ utilisé pour trier l'ordre de la note d'évaluation. En fonction du score d'évaluation de l'importance et de l'impact, l'application sélectionne la notation correspondante. |
| Société parente | Paramètre parent associé à la notation d'évaluation. Par exemple, le pilier **Technologie** peut être associé à la notation d'évaluation. |

## Créer un modèle de questionnaire personnalisé

Créez votre propre modèle de questionnaire (évaluation) au lieu d'utiliser le modèle par défaut dans l'application Résilience opérationnelle pour répondre aux besoins de votre entreprise.

### Avant de commencer

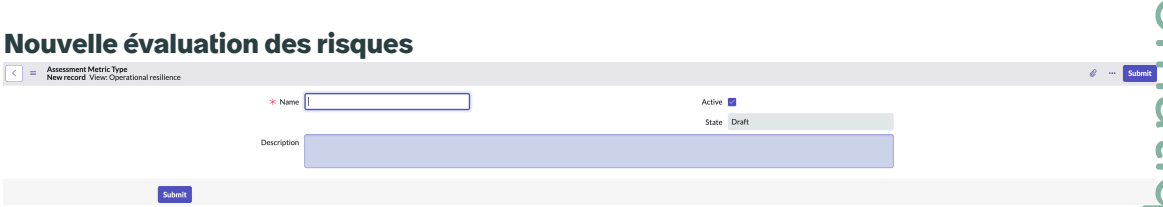
Rôle requis : sn_oper_res.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez votre propre modèle de questionnaire (évaluation) et demandez les réponses à l'évaluateur. Cette tâche est facultative.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administration** > **Modèles d'évaluations**.
2. Pour créer un modèle d'évaluation, cliquez sur **Nouveau** comme illustré dans l'exemple suivant.




3. Renseignez les champs du formulaire Type de mesure d'évaluation, puis cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau modèle d'évaluation est répertorié dans la liste Types de mesures d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Modèles d'évaluation, reportez-vous à la section Formulaire de type de métrique d'évaluation.

## Formulaire de type de métrique d'évaluation

Utilisez le formulaire Type de mesure d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation au lieu d'utiliser le modèle par défaut. Vous pouvez également utiliser ce formulaire pour demander des réponses à l'évaluateur.

Traduction automatique

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

## Formulaire de type de métrique d'évaluation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire de type de métrique d'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d'évaluation. |
| Rôles | Rôles d'utilisateur supplémentaires qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce modèle. Les utilisateurs ayant les rôles spécifiés ont un accès en lecture à cet enregistrement de modèle ainsi qu'aux catégories, mesures, enregistrements évaluables et tableaux de résultats, utilisateurs de catégorie, personnes concernées et matrices de décision associés. |
| Actif | Option permettant d'activer le modèle d'évaluation. |
| État | État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Description | Informations utiles sur le modèle d'évaluation. Saisissez une description claire du modèle et de son objectif. |

### Créer et modifier un modèle d'attestation

Créez dans l'application un modèle d'attestation Résilience opérationnelle personnalisé qui répond aux besoins de votre entreprise. En personnalisant un modèle d'attestation, vous pouvez ajouter vos propres questions pour votre attestation automatique. Vous pouvez également modifier un modèle d'attestation existant pour vos propres besoins professionnels.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

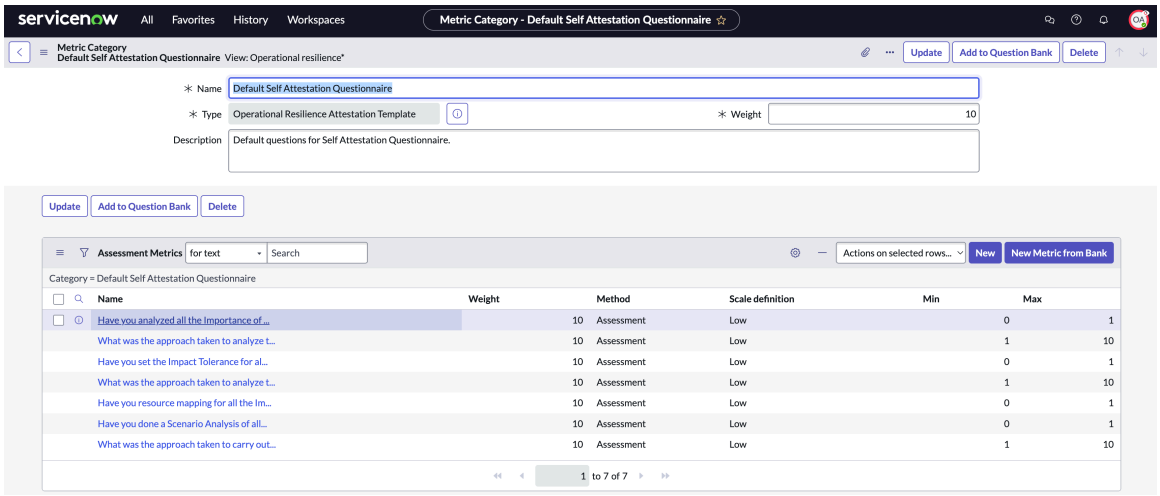
#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Résilience opérationnelle vous fournit un modèle d'attestation dans le cadre du système de base. La création d'un modèle d'attestation est facultative.

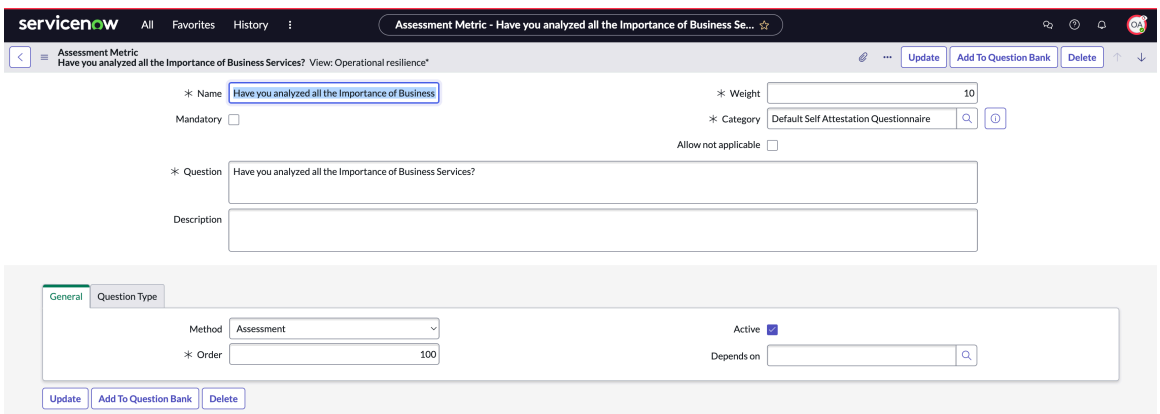
Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez également modifier un modèle d'attestation existant pour vos propres besoins professionnels. Vous pouvez sélectionner et mettre à jour les questions dans le modèle d'attestation comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

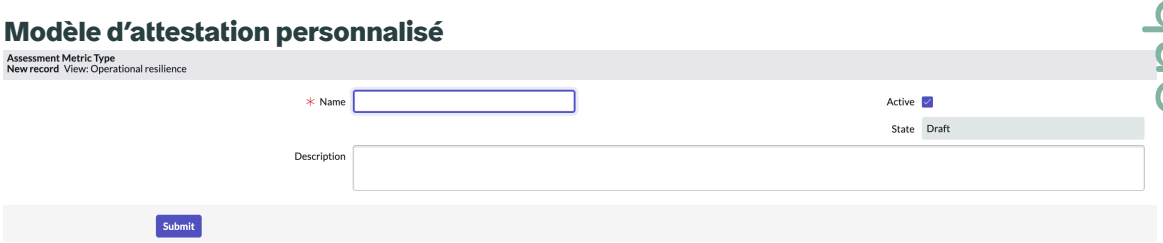


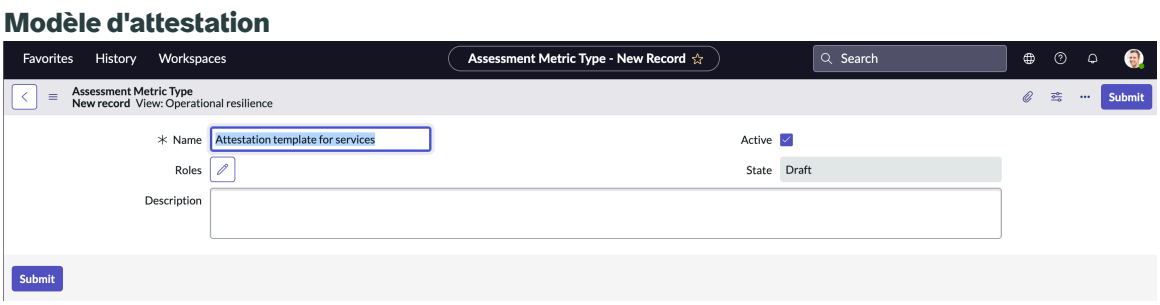

Vous pouvez mettre à jour les questions en fonction des besoins de votre entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.




## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Modèles d'attestation**.
2. Pour créer un modèle personnalisé, sélectionnez **Nouveau**.




Traduction automatique

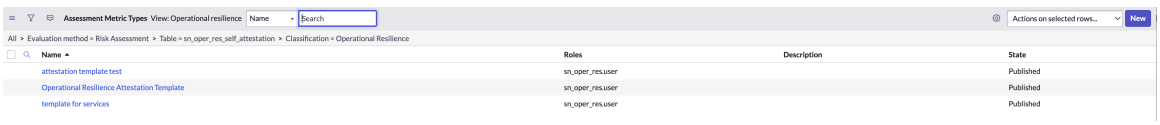
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

3. Dans le formulaire Nouvel enregistrement de type de mesure d'évaluation, saisissez le nom du modèle d'attestation et sélectionnez **Soumettre**.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, reportez-vous à la rubrique Nouveau formulaire d'enregistrement de type de métrique d'évaluation.

   Le modèle d'attestation est affiché dans la vue de liste Modèles, comme illustré dans l'exemple suivant.

   **Modèle d'attestation dans la vue de liste**

   En sélectionnant **Soumettre**, vous ajoutez les tables et les utilisateurs de l'application Résilience opérationnelle à votre modèle d'attestation personnalisé.

### Nouveau formulaire d'enregistrement de type de métrique d'évaluation

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de type de mesure d'évaluation pour créer un modèle d'attestation afin de créer les attestations. Utilisez le formulaire de modèle pour créer un enregistrement.

## Nouveau formulaire d'enregistrement de type de métrique d'évaluation

Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, consultez la table suivante.

**Nouveau formulaire d'enregistrement de type de métrique d'évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle. |
| Description | Informations sur le modèle. |
| Actif | Option permettant d'activer le modèle. |
| État | État de l'évaluation. Voici les options disponibles :<br>• **Brouillon**<br>• **Publié**<br><br>Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Catégories de mesures | Catégorie représentant un thème pour l'évaluation des enregistrements évaluables dans un type de mesure donné. Il affiche le nom du modèle, la description de la catégorie, son poids, son ordre, etc. Pour en savoir plus sur les catégories de poids et les mesures dans l'application Évaluations, reportez-vous à la section Assessment metric categories . |

### Créer un modèle de document HTML personnalisé

Créez un modèle de document HTML personnalisé dans l'application Résilience opérationnelle pour répondre à vos besoins professionnels. Vous pouvez utiliser le modèle de document HTML personnalisé au lieu du modèle HTML par défaut pour exporter une attestation.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Traduction automatique

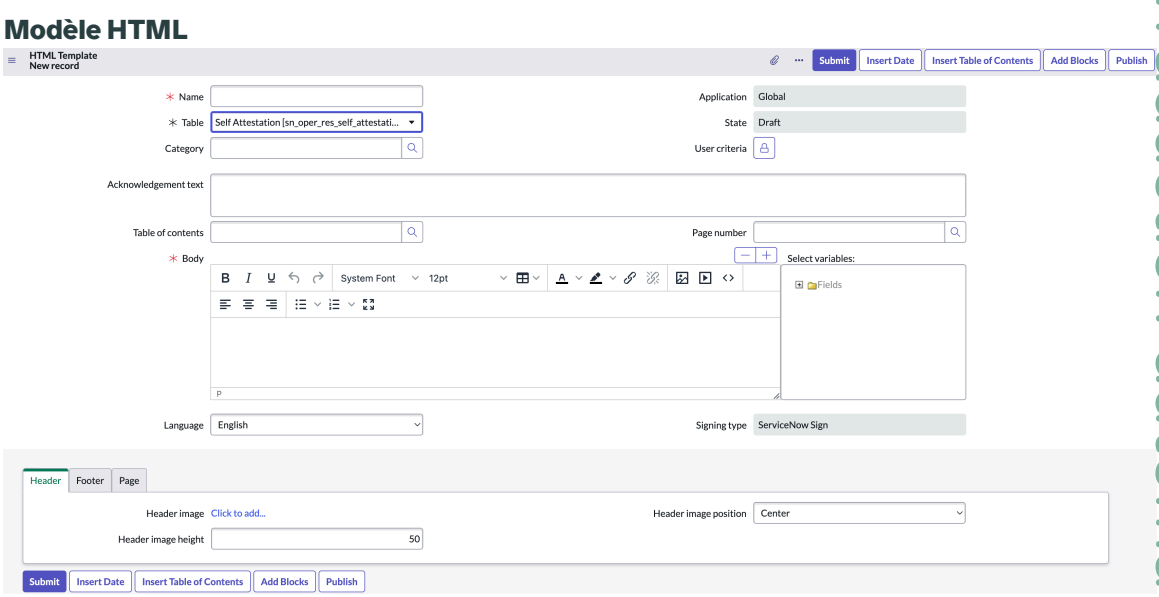
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un modèle de document HTML personnalisé est facultative.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents** et cliquez sur **Nouveau**.
   La question suivante s'affiche sur le formulaire : *`What kind of document template would you like to create?`* Les options disponibles sont les suivantes :
   - Modèle de document HTML
   - Modèle de document PDF
2. Sélectionnez **Modèle de document HTML**.
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Attestation automatique [sn_oper_res_self_attestation].**
   L'exemple de formulaire est illustré dans l'exemple suivant.




4. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau modèle s'affiche dans la liste Modèles de documents. Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire de modèle HTML.

### Résultats

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez utiliser le modèle HTML pour générer un rapport d'attestation automatique.

#### Formulaire de modèle HTML

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, utilisez le formulaire Modèle HTML pour créer un modèle HTML au lieu d'utiliser le modèle HTML par défaut.

## Formulaire de modèle HTML

Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, consultez la table suivante.

Traduction automatique

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

### Formulaire de modèle HTML

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique du modèle HTML. |
| Table | Type de table utilisée pour le modèle. La valeur par défaut correspond à la table Attestation automatique [sn_oper_res_self_attestation]. |
| Catégorie | Catégorie du modèle de document, telle que Résilience opérationnelle. |
| Application | Type d'application, par exemple Global. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| État | État de l'application, par exemple Global. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Critères d'utilisateur | Enregistrement cible pour les critères d'utilisateur, tels que Utilisateurs métier GRC. |
| Texte de confirmation | Texte de confirmation pour le modèle HTML. |
| Numéro de page | Numéro de page du modèle HTML, par exemple Par défaut. |
| Corps | Corps de texte du modèle HTML. |
| Langue | Langue du modèle HTML. La valeur par défaut est l'anglais. |
| Type de signature | Type de signature pour le modèle HTML. |
| Listes connexes | |
| En-tête | Informations sur l'image d'en-tête. Les options sont les suivantes :<br>• **Image d'en-tête** : cliquez pour ajouter une image d'en-tête.<br>• **Position de l'image d'en-tête** : positionnez l'image d'en-tête à l'aide des options suivantes :<br>  ○ **Gauche** : alignez l'image d'en-tête à gauche de la page.<br>  ○ **Centrer** : alignez l'image d'en-tête au centre de la page.<br>  ○ **Droite** : alignez l'image d'en-tête à droite de la page.<br>• **Hauteur de l'image d'en-tête** : la valeur de la hauteur de l'image d'en-tête en pixels. |
| Pied de page | Informations sur l'image de pied de page. Les options sont les suivantes : |

Traduction automatique

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

### Formulaire de modèle HTML (suite)

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • **Image de pied de page** : cliquez pour ajouter une image de pied de page.<br>• **Position de l'image de pied de page** : positionnez l'image de pied de page à l'aide des options suivantes :<br>  ○ **Gauche** : alignez l'image de pied de page à gauche de la page.<br>  ○ **Centrer** : alignez l'image du pied de page au centre de la page.<br>  ○ **Droite** : alignez l'image du pied de page à droite de la page.<br>• **Hauteur de l'image de pied de page** : saisissez la valeur de la hauteur de l'image de pied de page.<br>• **Texte de pied de page** : ajoutez une note de bas de page sur le document.<br>• **Position du texte de pied de page** : positionnez le texte de pied de page à l'aide des options suivantes :<br>  ○ **Gauche** : alignez le texte du pied de page à gauche de la page.<br>  ○ **Centrer** : alignez le texte du pied de page au centre de la page.<br>  ○ **Droite** : alignez le texte du pied de page à droite de la page.<br>• **Alignement vertical** : alignez le texte du pied de page à l'aide des options suivantes :<br>  ○ **Au-dessus de l'image de pied de page** : alignez le texte du pied de page au-dessus de l'image de pied de page.<br>  ○ **Sous l'image de pied de page** : alignez le texte du pied de page sous l'image de pied de page. |
| Page | Informations sur la page. Les options sont les suivantes : |

Traduction automatique

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

**Formulaire de modèle HTML (suite)**

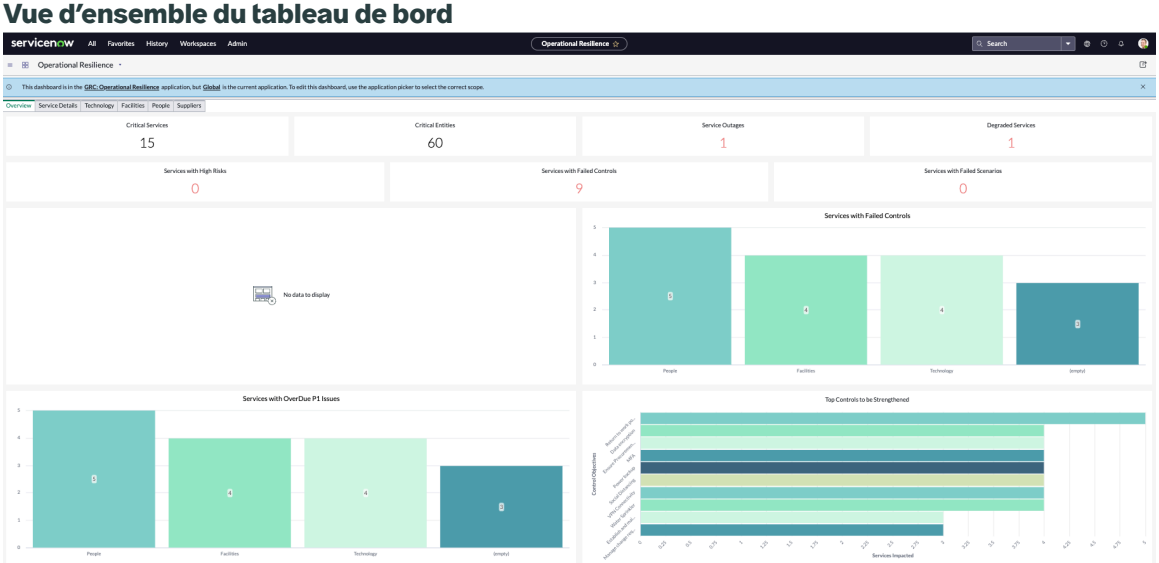
| Champ | Description |
|---|---|
| | • Taille de la page : taille de la page. Voici les options disponibles :<br>  ○ **A4** : format de page A4 pour le modèle HTML.<br>  ○ **Lettre** : taille de la page Lettre pour le modèle HTML.<br>  ○ **Juridique** : taille de la page juridique du modèle HTML.<br>• **Marge supérieure/inférieure** : dimensions des marges supérieures et inférieures de la page en pixels.<br>• **Marge gauche/droite** : dimensions des marges gauche et droite de la page en pixels. |

## Configurer les fonctionnalités et les options dans la version classique Résilience opérationnelle

Configurez les fonctionnalités et les options de l'application Résilience opérationnelle au format classique Résilience opérationnelle. Surveillez les rapports sur le tableau de bord et déterminez la résilience globale de vos services.

Après avoir configuré l'application Résilience opérationnelle comme expliqué dans la section précédente, vous pouvez configurer l'application pour afficher une vue d'ensemble de vos services. Configurez les fonctionnalités et les options et affichez les rapports pour chaque pilier, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Vue d'ensemble du tableau de bord**

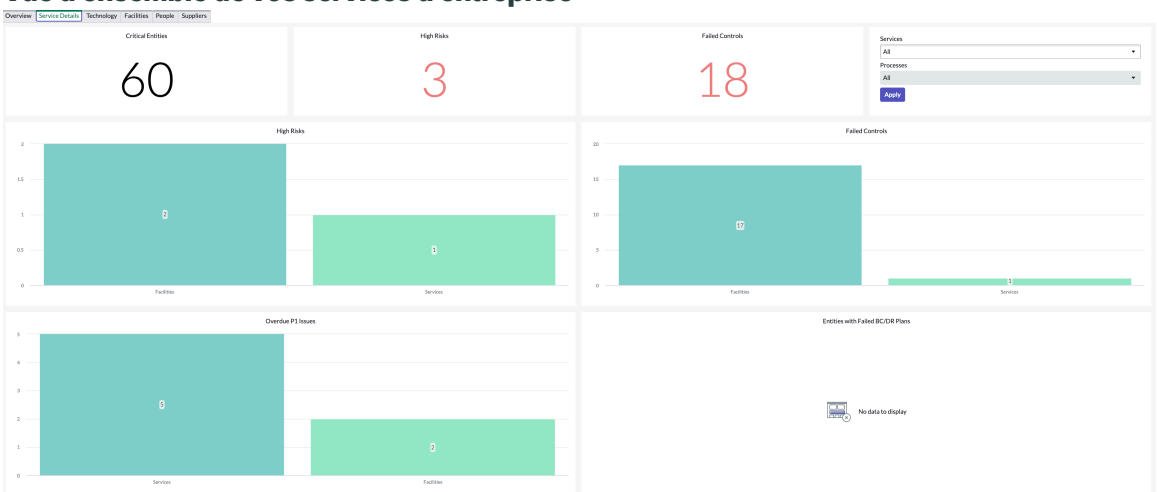



Surveillez l'état de vos services d'entreprise en surveillant l'onglet Vue d'ensemble, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

### Vue d'ensemble de vos services d'entreprise




Dans la Xanadu version, vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes et configurer les rapports sur le Résilience opérationnelle tableau de bord :

1. Analysez l'importance et la durée de tolérance d'impact de vos services d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact des services d'entreprise.
2. Effectuez une analyse de scénarios de vos services d'entreprise importants. Pour plus d'informations, consultez Réalisation d'une analyse de scénario des services d'entreprise.
3. Auto-attestez l'état de vos services d'entreprise en soumettant et en générant le rapport d'attestation automatique. Pour plus d'informations, consultez Auto-attestation de l'état des services d'entreprise.

## Configurer les services d'entreprise et leurs dépendances

L'application Résilience opérationnelle vous fournit une vue des services d'entreprise qui consolide les risques, les problèmes, les défaillances de contrôle et d'autres domaines de vos services d'entreprise qui nécessitent une attention particulière. Vous pouvez configurer les services d'entreprise et leurs dépendances, et surveiller leur état de résilience opérationnelle sur le tableau de bord de génération de rapports.

## Vue d'ensemble des services d'entreprise, des services parents et des services enfants

Un service aux entreprises est un service qui remplit une fonction au niveau de l'entreprise. Par exemple, vous pouvez utiliser le courrier électronique, les services informatiques, le commerce électronique et les services bancaires téléphoniques comme services d'entreprise qui exécutent les fonctions propres à l'entreprise dans votre organisation.

Vous pouvez classer un service d'entreprise en deux catégories : service parent et service enfant. Un service parent est une entité vaste que vous pouvez utiliser pour gérer une fonction d'entreprise. Un service parent peut contenir ses propres sous-entités. Un service enfant hérite de ses propriétés du service parent. Par exemple, le service Paiements est un service parent et Paiement hypothécaire ou Paiement d'une pension alimentaire sont ses services enfants.

Traduction automatique

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

## Synchronisation des services et des processus à partir de l'CMDBRésilience opérationnelle

Dans l'application Résilience opérationnelle , les services parents, les services enfants et les processus sont obtenus à Base de données de gestion des configurations (CMDB)partir du . La table cmdb_rel_ci de maintient CMDB une relation pour les services parents, les services enfants et les processus. Vous pouvez associer un service parent, un service enfant ou un processus au service actuel en ajoutant une relation dans la table cmdb_rel_ci.

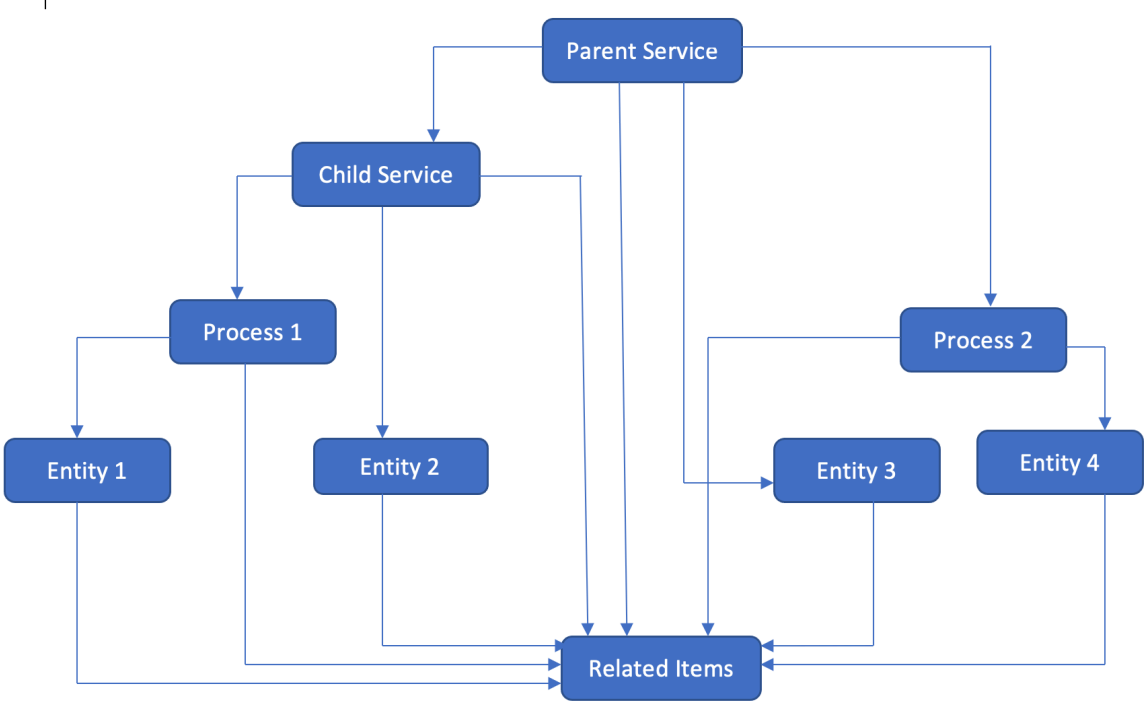
Par défaut, cette vue est définie sur Résilience opérationnelle dans l'application Résilience opérationnelle . La vue contient la table cmdb_ci_service avec plusieurs listes connexes.

Pour en savoir plus sur , Base de données de gestion des configurations (CMDB)consultez Base de données de gestion des configurations (CMDB).

## Résilience opérationnelle Architecture des données

Pour comprendre comment les services, les processus et les entités sont connectés dans l'application Résilience opérationnelle , consultez l'exemple suivant.

### Résilience opérationnelle Architecture des données




L'application Résilience opérationnelle prend en charge un modèle de données qui crée les services d'entreprise et leurs dépendances en tant qu'entités basées sur les types d'entité. Vous pouvez utiliser le type d'entité de service pour définir le périmètre des services que vous souhaitez surveiller quotidiennement. Chaque service du type d'entité de service est utilisé pour calculer ses Résilience opérationnelle données.

Comme le montre l'exemple, les services parents et enfants sont associés aux processus business. Les processus business sont en outre associés aux actifs appelés les entités.

Vous pouvez mapper vos services et processus comme expliqué dans l'exemple de configuration suivant :

Traduction automatique

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

1. Mappez vos services d'entreprise parents et vos services d'entreprise enfants à leurs processus business associés.
2. Mappez les processus business à vos entités prédéfinies.
3. Mappez les services directement aux listes connexes (éléments connexes). Un élément connexe peut être une entité, un risque, une évaluation des risques, un contrôle, un incident, une demande de changement, une panne, un problème ou une tâche.

Comme le montre le diagramme, l'application Résilience opérationnelle synchronise la relation entre les services et les processus. Prenons les exemples suivants :

- Lorsque vous ajoutez un service parent à un service d'entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service parent ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en amont de l'entité du service d'entreprise.
- Lorsque vous ajoutez un service enfant à un service d'entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service enfant ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise.
- Lorsque vous ajoutez un processus enfant à un service d'entreprise, une entité est créée pour le processus enfant. La nouvelle entité de processus est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise.

## Piliers fournis avec le système de Résilience opérationnelle base

Un pilier est un élément fondamental qui contribue à la résilience opérationnelle de votre organisation. Vous pouvez mapper vos services et processus d'entreprise aux piliers de l'application Résilience opérationnelle afin d'établir une relation entre ces entités et de surveiller leur état sur le tableau de bord.

L'application Résilience opérationnelle fournit les piliers suivants dans le cadre du système de base :

- Installations
- Personnes
- Fournisseurs
- Services
- Processus
- Technologie

Pour plus d'informations sur les piliers, reportez-vous à la section Explorer Résilience opérationnelle.

Les données associées aux piliers s'affichent sur le Résilience opérationnelle tableau de bord. Par exemple, les contrôles, les risques ou les problèmes P1 associés à une entité s'affichent sur le Résilience opérationnelle tableau de bord.

Si vous installez les applications facultatives, telles que Gestion de la continuité d'activité et Réponse aux vulnérabilités dans votre instance, vous pouvez également afficher les rapports de continuité d'activité ou de récupération d'urgence et Vulnerability Response sur le tableau de bord.

Traduction automatique

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

## Tâche planifiée qui rassemble les informations provenant de différentes applications

Dans Résilience opérationnelle, la tâche planifiée s'exécute *`Compute Operational Resilience Compliance`* quotidiennement en arrière-plan. Il calcule les données de ses rapports en collectant les informations provenant des applications intégrées suivantes :

- GRC : Risque avancé
- GRC : Gestion des risques
- GRC : gestion de la politique et de la conformité
- CMDB
- Gestion de la continuité d'activité
- Réponse aux vulnérabilités

Pour plus d'informations sur les applications intégrées pour Résilience opérationnelle, consultez Conditions préalables à Operational Resilience.

La tâche planifiée supprime toutes les données du jour précédent avant de créer les nouvelles données de support pour les rapports. La tâche utilise différentes conditions intégrées pour récupérer les données à partir de différentes sources et les enregistrer dans les Résilience opérationnelle tables intermédiaires.

La tâche planifiée génère automatiquement les contrôles, les risques, les Résilience opérationnelle problèmes et les pannes pour toutes les entités en aval de chaque entité dans chaque type d'entité.

## Collecte d'informations pour les services

L'application Résilience opérationnelle rassemble les informations provenant des différentes sources et conditions des services. La table suivante décrit les modules de service dans le , leurs Résilience opérationnelleapplications sources, leurs tables sources et leurs conditions de filtrage qui sont utilisées pour renseigner les rapports sur le tableau de bord.

### Les modules de services et leurs applications sources, tables sources et conditions de filtrage

| Services Modules | Application source externe | Table source et conditions de filtrage |
|---|---|---|
| Services parents | CMDB | Service [cmdb_ci_service]<br><br>Criticité opérationnelle = 1 – très critique et Classification du service = Service d'entreprise |
| Services enfants | CMDB | Service [cmdb_ci_service]<br><br>Criticité opérationnelle = 1 – très critique et Classification du service = Service d'entreprise |
| Processus | CMDB | Service [cmdb_ci_service] |

Traduction automatique

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

## Les modules de services et leurs applications sources, tables sources et conditions de filtrage (suite)

| Services Modules | Application source externe | Table source et conditions de filtrage |
|---|---|---|
| Ressources | GRC Profiles | Entité [sn_grc_profile]<br><br>L'entité doit se trouver en aval de toute entité de processus business de toute entité de service. |
| Services avec des problèmes de priorité 1 | Gestion de la politique et de la conformité | Problème [sn_grc_issue]<br><br>Priorité = 1 - critique et actif = vrai |
| Risques élevés | Risque avancé Évaluation | Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance]<br><br>Le risque résiduel pour l'évaluation des risques est le plus élevé défini dans les critères d'évaluation qualitative pour le type d'évaluation des risques résiduels. |
| Contrôles ayant échoué | Gestion de la politique et de la conformité | Contrôle [sn_compliance_control]<br><br>État = Non conforme et État = Surveillance |
| Services avec demandes de changement | CMDB | Demande de changement (sn_oper_res_change_request) : demande de changement créée pour l'application. |
| Services avec tâches | CMDB | Tâche (sn_oper_res_task) : tâche définie dans l'application. |
| Services avec incidents | Gestion des incidents | Incident [incident]<br><br>Service = l'un des services critiques et l'état est Nouveau, En cours et En attente. |
| Services en panne | CMDB | CI affectés [cmdb_outage_ci_mtom]<br><br>Tout CI en aval d'un service critique en panne. |
| Évaluations de l'importance et de l'impact | Non applicable | Analyse de l'impact du service [sn_oper_res_service_impact_analysis] |

Traduction automatique

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

### Les modules de services et leurs applications sources, tables sources et conditions de filtrage (suite)

| Services Modules | Application source externe | Table source et conditions de filtrage |
|---|---|---|
| Analyse de scénarios | Non applicable | Analyse de scénario [sn_oper_res_scenario_analysis_service] |
| Entités vulnérables | Réponse aux vulnérabilités | Élément vulnérable [sn_vul_vulnerable_item]<br><br>Le champ Vulnérabilité n'est pas vide et l'état n'est ni Résolu, Différé ni Fermé. |
| Services sans plans BC/DR | Gestion de la continuité d'activité | Planifier [sn_bcp_plan]<br><br>État = Approuvé et le plan n'a pas expiré. |
| Services avec des plans BC/DR ayant échoué | Gestion de la continuité d'activité | Événement [sn_recovery_event]<br><br>État de l'événement = Exercice à l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet. Le résultat est En échec et le plan associé n'a pas expiré. |

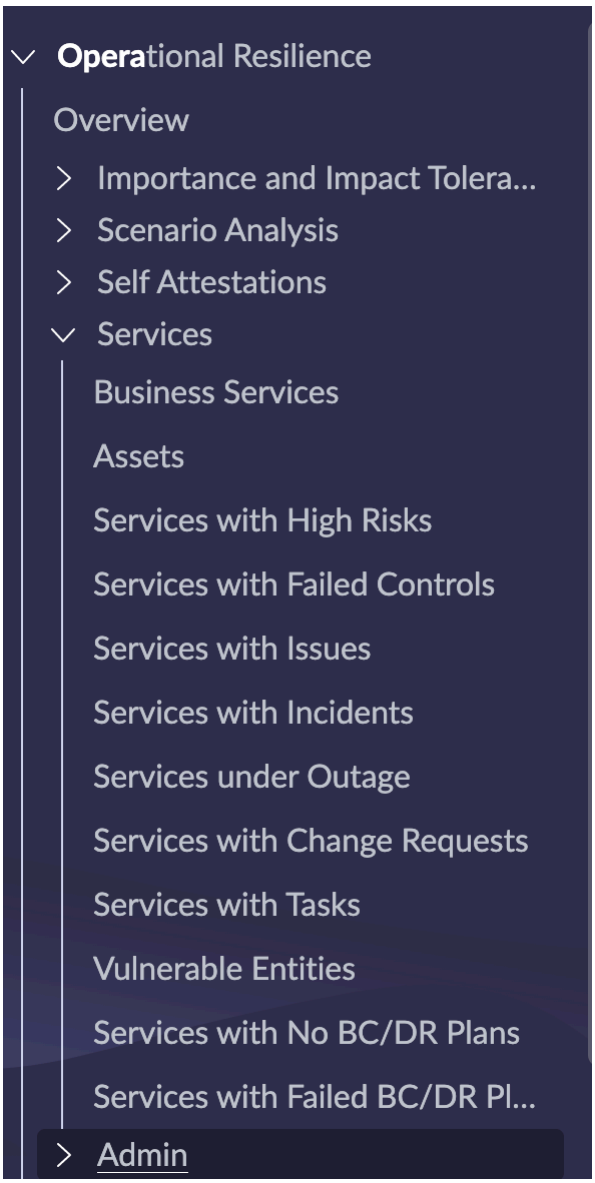
## Affichage des services dans Résilience opérationnelle

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez afficher le module Services en accédant au **Tout** > **Operational Resilience** > **Services** comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

**Module de services**




Comme expliqué dans la section précédente, vous pouvez afficher les services répertoriés sous le module Services en fonction des applications que vous avez installées dans votre instance. Les services suivants sont répertoriés dans la vue d'application Résilience opérationnelle :

- Services d'entreprise
- Ressources
- Services avec des risques élevés
- Services avec des contrôles ayant échoué
- Services avec des problèmes
- Services avec incidents
- Services en panne
- Services avec demandes de changement
- Services avec tâches
- Entités vulnérables

Traduction automatique

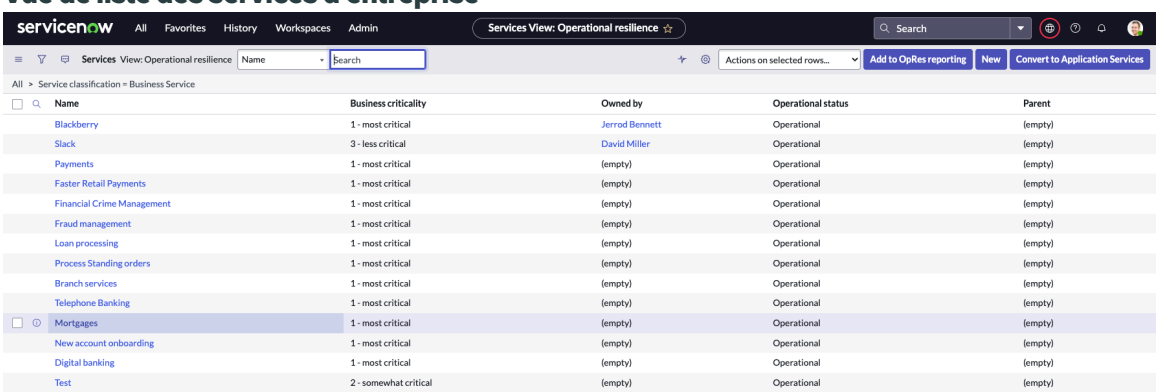
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Services sans plans BC/DR
- Services avec des plans BC/DR ayant échoué

## Vue de liste des services d'entreprise

Lorsque vous cliquez sur le module Services d'entreprise dans le navigateur d'application, vous pouvez afficher ou mettre à jour les services associés dans la vue de liste Services d'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Vue de liste des services d'entreprise**




| Name | Business criticality | Owned by | Operational status | Parent |
|---|---|---|---|---|
| Blackberry | 1 - most critical | Jerrod Bennett | Operational | (empty) |
| Slack | 3 - less critical | David Miller | Operational | (empty) |
| Payments | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Faster Retail Payments | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Financial Crime Management | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Fraud management | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Loan processing | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Process Standing orders | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Branch services | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Telephone Banking | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Mortgages | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| New account onboarding | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Digital banking | 1 - most critical | (empty) | Operational | (empty) |
| Test | 2 - somewhat critical | (empty) | Operational | (empty) |

La vue de liste Services d'entreprise affiche les détails de chaque service. Par exemple, vous pouvez voir le nom, la criticité opérationnelle, son propriétaire, son état opérationnel et le service parent associé.

## Ajout d'un service d'entreprise dans Résilience opérationnelle

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez ajouter un service dans l'application Résilience opérationnelle de l'une des manières suivantes dans la vue de liste Services d'entreprise :

- Vous pouvez sélectionner plusieurs services dans le module Services d'entreprise et cliquer sur **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
- Dans l'enregistrement de service, vous pouvez cliquer sur **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
- Vous pouvez utiliser la liste connexe Services pour associer un service au service actuel.

Lorsque vous ajoutez un service d'entreprise dans , l'application renseigne les informations sur le service à Résilience opérationnellepartir du CMDB.

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous Résilience opérationnelle à Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

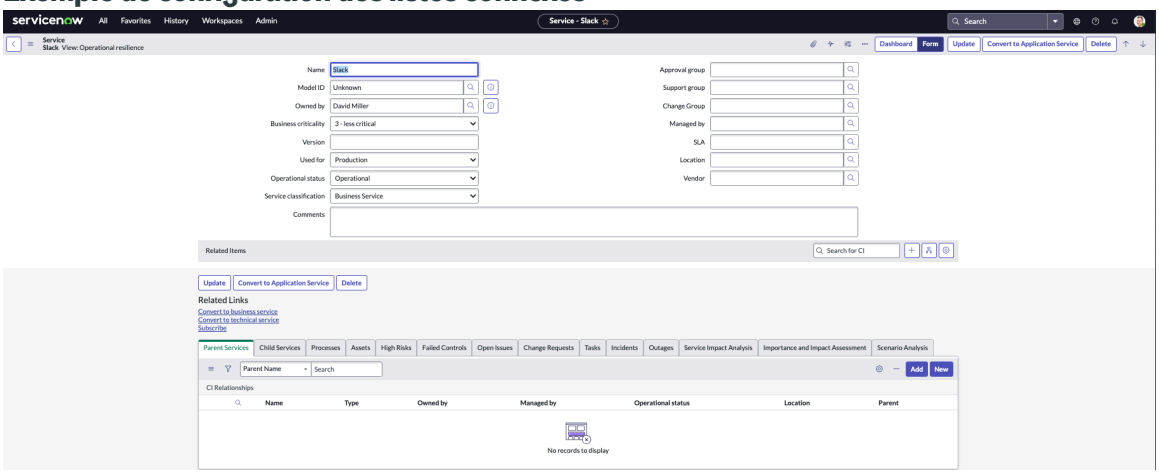
## Listes connexes associées à un service d'entreprise

Lorsque vous ajoutez un service aux entreprises, vous pouvez associer ses dépendances en tant que listes connexes. Les services parents, les services enfants ou les processus sur le formulaire Service en sont des exemples, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

### Exemple de configuration des listes connexes




Consultez le tableau suivant pour plus d'informations sur les listes connexes, leur description et l'utilisation des actions Nouveau et Ajouter pour chaque liste connexe.

**Remarque :**
Certaines des actions de la table suivante nécessitent le rôle ITIL. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent accéder aux CMDB tables.

### Listes connexes sur le formulaire de service

| Nom | Description | Nouvelle action | Ajouter une action |
|---|---|---|---|
| Services parents | Liste des services qui constituent le service parent du service actuel. | Formulaire de service dans lequel vous pouvez ajouter un service parent. Crée une relation entre le nouveau service parent et le service actuel.<br><br>Rôle : cette action nécessite le rôle itil. | Ouvre une vue tabulaire dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services et les ajouter en tant que services parents du service actuel.<br><br>Rôle : cette action nécessite le rôle itil. |
| Services enfants | Liste des services qui sont les services enfants du service actuel. | Formulaire de service dans lequel vous pouvez ajouter un service enfant. Crée une relation entre le nouveau service enfant et le service actuel.<br><br>Rôle : cette action nécessite le rôle itil. | Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services que vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel.<br><br>Rôle : cette action nécessite le rôle itil. |
| Processus | Liste des processus associés au service actuel. | Sans objet | Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs processus que vous pouvez ajouter en |

Traduction automatique

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

### Listes connexes sur le formulaire de service (suite)

| Nom | Description | Nouvelle action | Ajouter une action |
|---|---|---|---|
| | | | tant que services enfants du service actuel. |
| Actif | Liste des actifs associés au service actuel. | Non applicable | Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs actifs (entités) que vous pouvez ajouter en tant qu'entités en aval du service actuel. |
| Questions | Liste des problèmes en retard associés au service actuel. | Formulaire de problème. Lorsque vous soumettez le formulaire Problème, l'application crée un enregistrement dans la table Services avec problèmes. | Sans objet |
| Risques élevés | Liste des éléments à haut risque ou des évaluations des risques à l'état de surveillance qui sont associés au service. | Sans objet | Sans objet |
| Raté | Liste des contrôles pour lesquels l'état du contrôle n'est pas conforme. | Sans objet | Sans objet |
| Demandes de changement | Liste des demandes de changement ouvertes associées au service actuel. | Formulaire de demande de changement. Lorsque vous soumettez le formulaire de demande de changement, l'application crée un enregistrement dans la table Services. | Sans objet |
| Tâches | Liste des tâches ouvertes associées au service actuel. | Liste des tables de tâches, à partir de laquelle vous pouvez sélectionner le type de tâche que vous souhaitez créer. Lorsque vous soumettez le formulaire, l'application crée un enregistrement dans Services avec la table Tâches. | Sans objet |
| Incidents | Liste des incidents ouverts associés au service actuel. | Formulaire d'incident. Lorsque vous soumettez le formulaire d'incident, un enregistrement est créé dans la table Services. | Sans objet |
| Pannes | Liste des pannes ouvertes associées au service actuel. | Formulaire de panne. Lorsque vous soumettez le formulaire, | Sans objet |

Traduction automatique

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

**Listes connexes sur le formulaire de service (suite)**

| Nom | Description | Nouvelle action | Ajouter une action |
|---|---|---|---|
| | | l'application crée un enregistrement dans la table Services. | |
| Évaluation de l'importance et de l'impact | Liste des enregistrements approuvés des évaluations de l'importance et de l'impact. | Sans objet | Sans objet |
| Analyse de scénarios | Liste des analyses de scénarios approuvées. | Sans objet | Sans objet |
| Plans de continuité d'activité | Liste des plans de continuité d'activité approuvés. | Sans objet | Sans objet |

**Remarque :**
Si l'application est installée, sa Gestion de la continuité d'activité liste connexe s'affiche dans la Résilience opérationnelle vue.

Pour plus d'informations sur les valeurs de champ dans le formulaire de service, reportez-vous à Formulaire de service.

### Ajouter un service d'entreprise au tableau de bord de génération de rapports

Ajoutez un service d'entreprise et ses listes connexes, telles que les services parents, les services enfants, les processus, les actifs et les problèmes, dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir afficher leur état de résilience opérationnelle sur le tableau de bord de génération de rapports.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la tâche planifiée s'exécute `Compute Operational Resilience Compliance` quotidiennement en arrière-plan, vous pouvez afficher les rapports d'état des services d'entreprise sur le Résilience opérationnelle tableau de bord.

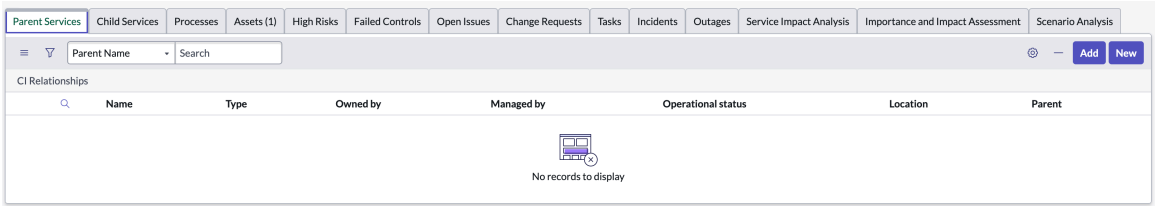
#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Services** > **Services d'entreprise**.
   La liste des services d'entreprise disponibles s'affiche.
2. Pour marquer un service comme service critique ou pour ajouter un service à la génération de Résilience opérationnelle rapports, cliquez sur **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
   Lorsque vous ajoutez un service à Résilience opérationnelle, vous pouvez effectuer une analyse sur le service. Toutes les informations signalées sur le service sont affichées sur le Résilience opérationnelle tableau de bord. Vous pouvez également afficher les rapports des listes connexes sur le tableau de bord.
   Lorsque vous ajoutez un service à Résilience opérationnelle, le message d'information suivant s'affiche sur le formulaire de service : `1 service(s) is added to Operational Resilience reporting and dashboards.`.
3. Cliquez sur un service pour ouvrir son formulaire et afficher ses listes connexes.
   Les listes connexes sont affichées sur le formulaire Service, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

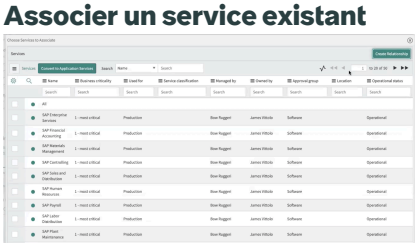
### Listes connexes sur le formulaire de service




**Remarque :**
Lorsque vous ajoutez votre service d'entreprise au tableau de bord de Résilience opérationnelle reporting, vous pouvez afficher ses listes connexes et les actions Ajouter ou Nouveau pour chaque liste connexe sur le formulaire Service.

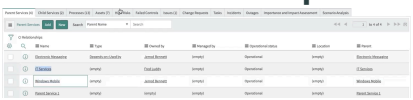
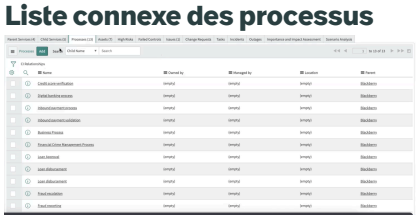
Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de service, reportez-vous à la rubrique Formulaire de service.

4. Mettez à jour les listes connexes en associant votre service d'entreprise à un ou plusieurs services parents, services enfants, processus et autres éléments de configuration, comme expliqué dans la table suivante.

| Option | Description |
|---|---|
| **Services parents** | Liste connexe Services parents. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de service pour le service. L'exemple suivant illustre le formulaire Nouvel enregistrement de service.<br><br>**Exemple de service Nouveau formulaire d'enregistrement**<br> <br><br>Une fois que vous avez cliqué sur **Envoyer**, le service parent est ajouté à la liste, comme illustré dans l'exemple suivant.<br><br>**Service parent dans la liste connexe**<br> <br><br>De même, cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Services parents pour associer un service existant au service, sélectionnez un service dans la vue de liste, puis cliquez sur **Créer une relation** comme illustré dans l'exemple suivant.<br><br>**Associer un service existant**<br>  |

Traduction automatique

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

| Option | Description |
| --- | --- |
| | Le service est ajouté à la liste, comme illustré dans l'exemple suivant.<br><br>**Liste connexe Services parents**<br>  <br><br>Si aucune entité n'est créée avec les rela–tions nouvellement créées (c'est-à-dire les services associés), l'application GRC crée une entité. Il associe également ses entités en amont et en aval à ce service. |
| **Services enfants** | Liste connexe Services enfants.<br><br>**Remarque :**<br>Vous pouvez suivre les étapes de la section Services parents pour la liste connexe Services enfants sur le formulaire Nouvel enregistre-ment de service. |
| **Cliquer sur la liste connexe Processus** | Liste connexe Processus. Les processus de la liste connexe Processus de gestion sont illustrés dans l'exemple suivant.<br><br>**Liste connexe des processus**<br>  <br><br>Cliquez sur **Ajouter** , puis sur **Créer une relation** sur le formulaire pour sélectionner plusieurs proces-sus et les associer directement au service. |
| **Cliquer sur Ressources** | Liste connexe Actifs. Sélectionnez un ou plusieurs actifs et cliquez sur **Créer une relation** sur le for-mulaire pour associer les actifs au service. |
| **Cliquez sur Problèmes** | Liste connexe des problèmes. Cette action ouvre le formulaire Problème GRC . Cliquez sur **Nouveau** pour créer un problème lié au service, puis cliquez sur **Soumettre**. Le problème est affiché dans la liste connexe Problèmes.<br><br>**Remarque :**<br>Seuls les problèmes en retard sont affichés sur le formulaire de service. Vous pouvez créer un problème, mais lorsque la tâche planifiée est exécutée, le problème n'est pas affiché dans le formulaire de service ou dans les rapports. |

Traduction automatique

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

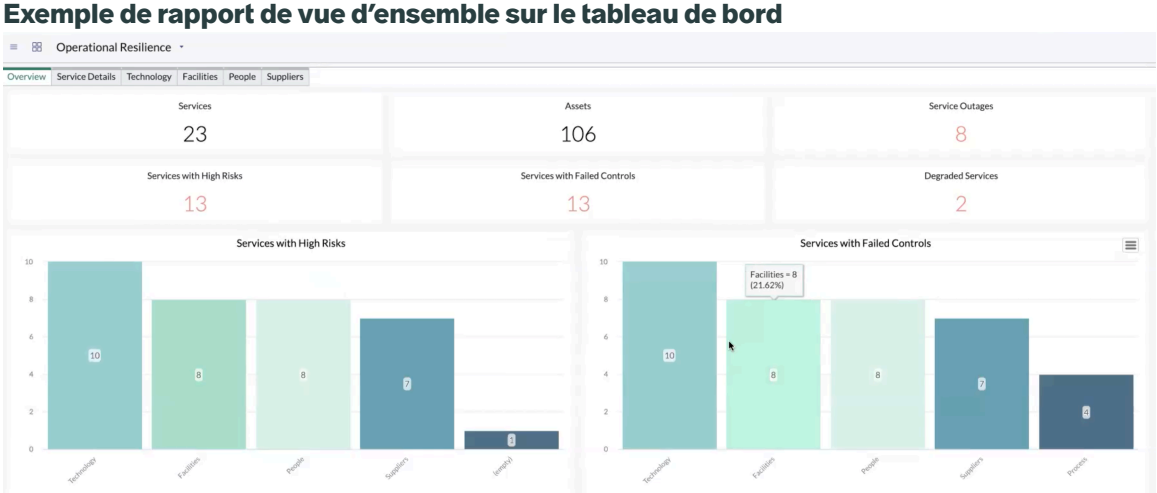
| Option | Description |
| --- | --- |
| **Cliquez sur Demande de changement.** | Liste connexe Demande de changement. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une demande de changement liée au service, puis cliquez sur **Envoyer**. La demande de changement s'affiche dans la liste connexe Demande de changement. |
| **Cliquer sur Tâches** | Liste connexe Tâches. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche liée au service, saisissez la brève description, puis cliquez sur **Soumettre**. La tâche associée s'affiche dans la liste connexe Tâches. |
| **Cliquez sur Incidents** | Liste connexe Incidents. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un incident lié au service, saisissez le nom de l'appelant et une brève description, puis cliquez sur **Soumettre**. L'incident associé est affiché dans la liste connexe Incidents. |
| **Cliquez sur Pannes** | Liste connexe Pannes. Cliquez sur **Nouveau** , puis sur **Soumettre** pour créer une panne liée au service. La panne associée s'affiche dans la liste connexe Pannes. |

**Remarque :**
Une fois que vous avez associé les entités de configuration au service, comme indiqué dans la table, vous pouvez afficher les rapports sur le Résilience opérationnelle tableau de bord.

### Résultats

Une fois que vous avez configuré les services parents, les services enfants et d'autres listes connexes pour un service d'entreprise, la *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée collecte les données associées à partir des applications intégrées. Vous pouvez afficher les rapports des éléments de configuration associés, tels que les services, les actifs ou les processus, sur le tableau de bord, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Exemple de rapport de vue d'ensemble sur le tableau de bord**




### Formulaire de service

Utilisez le formulaire de service pour configurer un service d'entreprise et ses listes connexes.

Traduction automatique

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

## Formulaire de service

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire de service

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du service aux entreprises. |
| ID de modèle | ID de modèle pour le service d’entreprise. |
| Propriété de | Propriétaire du service d’entreprise. |
| Criticité pour l'entreprise | Criticité du service aux entreprises Voici les options disponibles :<br>• 1 – Très critique<br>• 2 – Assez critique<br>• 3 – Peu critique<br>• 4 – Non critique |
| Version | Version du service d’entreprise. |
| Utilisé pour | Catégorie pour laquelle le service est utilisé. Par exemple, Étape intermédiaire. Voici les options disponibles :<br>• Production<br>• Intermédiaire<br>• QA<br>• Test<br>• Développement<br>• Démonstration<br>• Formation<br>• Récupération d'urgence |
| Statut opérationnel | Statut opérationnel du service d’entreprise. Voici les options disponibles :<br>• Opérationnel<br>• Non opérationnel<br>• Réparation en cours<br>• Récupération d’urgence en veille<br>• Prêt<br>• Mis hors service<br>• Pipeline<br>• Catalogue |

Traduction automatique

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

### Formulaire de service (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Classification du service | Classification du service. Voici les options disponibles :<br>• Service d'entreprise<br>• Service technique<br>• Service d'application |
| Groupe d'approbation | Groupe d’approbation responsable de l’approbation du service d’entreprise. Par exemple, Groupe de développement d’application ou de sécurité des applications. |
| Groupe de support | Groupe de support gestionnaire de la prise en charge du service aux entreprises, tel que Gestion de la capacité. |
| Changer le groupe | Groupe chargé de la modification responsable de la mise à jour du service d’entreprise. |
| Géré par | Gestionnaire responsable de la gestion du service aux entreprises. |
| Emplacement | Emplacement du service d’entreprise. |
| Fournisseur | Fournisseur responsable du service aux entreprises. |
| Commentaires | Commentaires supplémentaires relatifs au service d’entreprise. |
| Éléments connexes | Dépendances associées au service d’entreprise. |

## Listes connexes

### Listes connexes associées au service

| Liste connexe | Description |
|---|---|
| Services parents | Type de relation d’élément de configuration (CI) pour le service parent.<br>Lorsque vous ajoutez un service parent à un service d’entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service parent ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l’entité en amont de l’entité du service d’entreprise. |
| Services enfants | Type de relation d’élément de configuration (CI) pour le service enfant.<br>Lorsque vous ajoutez un service enfant à un service d’entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service |

Traduction automatique

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

### Listes connexes associées au service (suite)

| Liste connexe | Description |
|---|---|
| | enfant ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise. |
| Processus | Prise en charge des processus de service. Vous pouvez ajouter un processus au service.<br><br>Lorsque vous ajoutez un processus enfant à un service d'entreprise, une entité est créée pour le processus enfant. La nouvelle entité de processus est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise. |
| Ressources | Actifs associés au service d'entreprise. Vous pouvez ajouter un actif au service. |
| Risques élevés | Détails des risques associés au service actuel. |
| Contrôles ayant échoué | Détails des contrôles ayant échoué associés au service actuel. |
| Problèmes ouverts | Problèmes ouverts associés au service actuel. Vous pouvez créer un problème pour le service. |
| Demandes de changement | Demandes de changement associées au service actuel. Vous pouvez créer une demande de changement pour le service. |
| Tâches | Tâches associées au service actuel. |
| Incidents | Incidents associés au service actuel. Vous pouvez créer un incident pour le service. |
| Pannes | Pannes associées au service actuel. Vous pouvez créer une panne pour le service. |
| Analyse de l'impact du service | Analyse d'impact du service associée au service actuel. Vous pouvez créer une analyse d'impact sur le service pour le service. |
| Évaluations de l'importance et de l'impact | Évaluation de l'importance et de l'impact associée au service.<br><br>L'importance d'un service aux entreprises est déterminée par une analyse de type enquête. La tolérance d'impact d'un service aux entreprises spécifie la durée pendant laquelle un service peut être opérationnel sans causer d'interruption. Par exemple, les exemples de facteurs pris en compte sont le nombre de clients, le chiffre d'affaires, l'impact sur la marque et d'autres impacts stratégiques pour une organisation financière. |

Traduction automatique

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

**Listes connexes associées au service (suite)**

| Liste connexe | Description |
|---|---|
| | Une fois l'analyse terminée, la valeur est stockée dans le CMDB afin que ces informations soient utilisées par d'autres utilisateurs. |
| Analyse de scénarios | Analyse de scénarios associée au service d'entreprise. |

## Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact des services d'entreprise

En analysant l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise, vous pouvez mesurer l'impact que les interruptions peuvent avoir sur vos services. Vous pouvez utiliser un modèle de questionnaire d'évaluation dans l'application Résilience opérationnelle pour mesurer l'importance et la tolérance d'impact de vos services aux entreprises.

## L'importance et la tolérance d'impact d'un service aux entreprises

L'importance d'un service d'entreprise est déterminée par des facteurs tels que le nombre de clients qui utilisent le service, les revenus générés par le service et son impact sur la marque de votre entreprise. En mesurant la tolérance d'impact d'un service d'entreprise, vous pouvez voir combien de temps un service peut rester non opérationnel sans causer de perte à l'entreprise et à ses clients.

Vous pouvez utiliser l'application Résilience opérationnelle pour effectuer une évaluation qui mesure l'importance et la tolérance d'impact de vos services aux entreprises.

## États du workflow et de l'évaluation

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez créer et gérer un modèle de questionnaire d'évaluation prédéfini. En sélectionnant un ou plusieurs services aux entreprises que vous souhaitez analyser, vous pouvez ensuite utiliser un modèle d'évaluation pour calculer l'importance et la tolérance d'impact de ces services.

Le propriétaire et l'évaluateur de l'évaluation effectuent généralement les tâches suivantes :

- Le propriétaire de l'évaluation sélectionne les services d'entreprise et soumet l'évaluation de tolérance d'importance et d'impact pour un ou plusieurs services d'entreprise dans l'application Résilience opérationnelle . Cette action crée une instance d'évaluation qui contient les questions du modèle de questionnaire.
- L'évaluateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation.
- L'évaluateur clique sur le lien vers l'évaluation et répond au questionnaire. Sur la base des réponses de l'évaluateur au questionnaire, une évaluation de l'évaluation de l'importance et de la durée tolérable pour un ou plusieurs de vos services d'entreprise est générée.
- Le propriétaire demande une approbation une fois l'évaluation terminée.
- Le propriétaire vérifie les réponses aux questions. Les réponses du propriétaire peuvent remplacer l'importance et la cote de tolérance d'impact de l'évaluation.
- L'approbateur approuve l'évaluation du service d'entreprise.
- Le propriétaire ferme l'évaluation une fois qu'elle a été approuvée.

Traduction automatique

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

Lorsque vous effectuez les tâches d'évaluation, l'évaluation est mise à jour à travers différents états dans l'application Résilience opérationnelle , comme illustré dans la table suivante.

**États pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**

| État | Description |
|---|---|
| Brouillon | Le propriétaire de l'évaluation sélectionne le modèle de questionnaire et lance une évaluation pour évaluer un ou plusieurs services aux entreprises. L'évaluation est créée à l'état **Brouillon** par défaut.<br><br>Le propriétaire ajoute les services d'entreprise à évaluer à partir de la liste connexe Services et soumet l'évaluation. |
| Réponse en attente | Lorsque le propriétaire envoie l'évaluation, il crée une instance d'évaluation pour l'évaluateur. L'instance a des questions à partir du modèle de questionnaire.<br><br>L'état de l'évaluation est alors automatiquement mis à jour vers l'état **Réponse en attente** . L'évaluateur reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation. |
| Réponse reçue | Lorsque l'évaluateur répond au questionnaire dans l'évaluation, l'état de l'évaluation est automatiquement mis à jour avec **Réponse reçue**.<br><br>Une évaluation de l'importance et la durée de la tolérance d'impact sont automatiquement générées en fonction des réponses au questionnaire. Le propriétaire de l'évaluation peut demander une approbation. |
| Approbation en attente | L'approbateur vérifie les réponses aux questions et peut remplacer l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact de l'évaluation. L'état de l'évaluation est alors automatiquement mis à jour **sur En attente d'approbation**. |
| Annulé | Le propriétaire peut annuler une évaluation invalide ou incorrecte. Cliquer sur **Annuler** fait passer l'état de l'évaluation à l'état **Annulé** . Le propriétaire peut annuler l'évaluation de tolérance d'impact et de l'importance avec l'état **Réponse en attente** ou **En attente d'approbation** . |

Traduction automatique

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

**États pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact (suite)**

| État | Description |
|---|---|
| Approuvé | Lorsqu'un approbateur approuve l'évaluation du service d'entreprise sélectionné, l'état de l'évaluation est automatiquement mis à jour et prend la valeur **Approuvé**. |
| Fermé | Une fois qu'une évaluation est approuvée, le propriétaire peut la fermer. Une évaluation ne peut être fermée que lorsqu'elle est dans un état **Approuvé** . En cliquant sur **Fermer**, vous passez l'état de l'évaluation à l'état **Fermé** . |

**Remarque :**
Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez supprimer l'évaluation de tolérance d'impact et de l'importance dans n'importe quel état.

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous Résilience opérationnelle à Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

Notifications par e-mail : lorsqu'un utilisateur ayant le rôle sn_oper_res.manager affecte l'évaluation, une notification par e-mail est automatiquement envoyée pour informer l'évaluateur et l'approbateur de l'affectation.

## Affichage des évaluations

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez afficher les évaluations en accédant au **Tout** > **Operational Resilience** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** dans l'interface utilisateur de l'application, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Module d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**

- Toutes les évaluations : si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez afficher toutes les évaluations connexes sous Toutes les évaluations.
- Mes évaluations : si vous disposez du rôle sn_oper_res.user, vous pouvez afficher les évaluations affectées sous Mes évaluations.
- Mes approbations : si vous disposez du rôle sn_oper_res.user, vous pouvez afficher les approbations affectées sous Mes approbations.

## Configuration des évaluations d'évaluation

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez configurer les évaluations d'évaluation en mettant à jour la criticité et l'ordre de la note d'évaluation dans le module

Traduction automatique

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

Choix importants. Pour en savoir plus sur la configuration de l'évaluation, reportez-vous à Mettre à jour la note de l'évaluation dans le module Choix importants.

### Créer une évaluation pour vos services

Créez une évaluation dans l'application Résilience opérationnelle pour mesurer l'importance et la tolérance d'impact de vos services aux entreprises.

## Avant de commencer

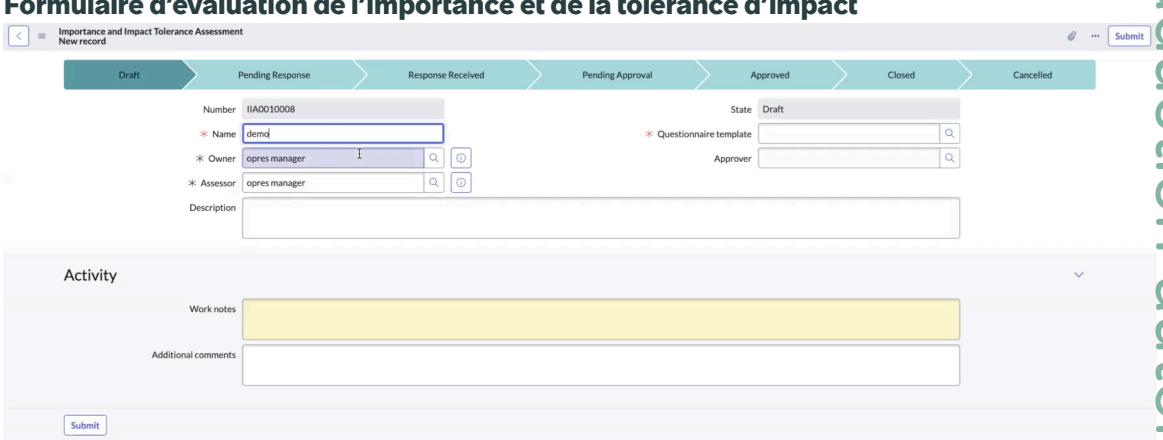
Rôle requis : sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Cette action crée un formulaire d'évaluation afin que vous puissiez mesurer l'importance et la tolérance d'impact de votre service aux entreprises.

**Formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**




3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'évaluation.
4. Vérifiez que le nom de l'utilisateur connecté s'affiche dans les champs **Propriétaire** et **Évaluateur** de l'évaluation.

   **Remarque :**
   L'utilisateur qui soumet une évaluation en est le propriétaire et l'évaluateur par défaut.

5. Dans le champ **Modèle de questionnaire** , sélectionnez le modèle Tolérance d'impact et d'importance parmi les options disponibles.
6. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur pour l'évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

   **Remarque :**
   Le propriétaire de l'évaluation ne peut pas en être l'approbateur.

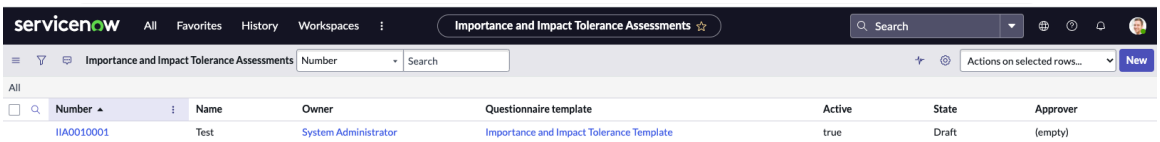
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Une nouvelle évaluation est créée à l'état **Brouillon** . Il est affiché dans la liste Évaluations de tolérance d'impact et d'importance, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Nouvelle évaluation**




## Résultats

L'état de l'évaluation passe à l'état **Brouillon** et un questionnaire sur les services aux entreprises est envoyé à l'évaluateur.

### Formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Utilisez le formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour créer une évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour vos services aux entreprises.

## Formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'évaluation. |
| Description | Description de l'évaluation. |
| Numéro | Numéro de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Évaluateur | Évaluateur de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| État | État de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Modèle de questionnaire | Modèle de questionnaire par défaut à remplir par le client. |
| Approbateur | Approbateur de l'évaluation. |
| Journal d'activité | Notes de travail et commentaires supplémentaires associés à l'évaluation. |
| Listes connexes (affichées sur le formulaire après l'ajout d'un service) | |
| Services | Services aux entreprises associés à l'évaluation.<br>**Remarque :**<br>Vous pouvez ajouter les services d'un type de service d'entreprise uniquement à une évaluation. |
| Instances d'évaluation | Instance d'évaluation pour l'évaluateur qui possède les questions du modèle de questionnaire. |
| Approbateurs | Approbateurs de l'évaluation. |

Traduction automatique

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

## Soumettre une évaluation de tolérance d'impact et d'importance

Soumettez une évaluation dans l'application Résilience opérationnelle pour mesurer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

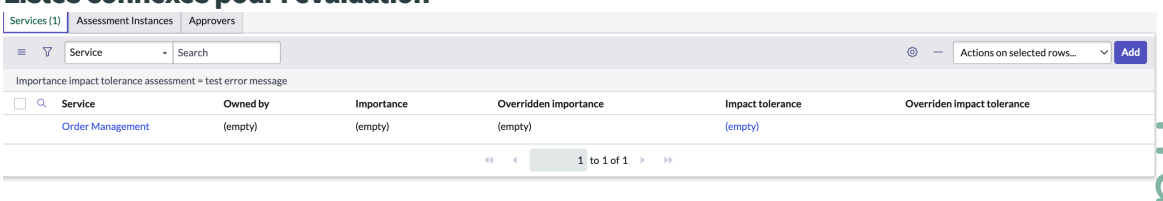
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Dans la liste Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact, cliquez sur une évaluation qui est à l'état **Brouillon** .
   Les listes connexes associées à l'évaluation s'affichent comme illustré dans l'exemple suivant.

**Listes connexes pour l'évaluation**

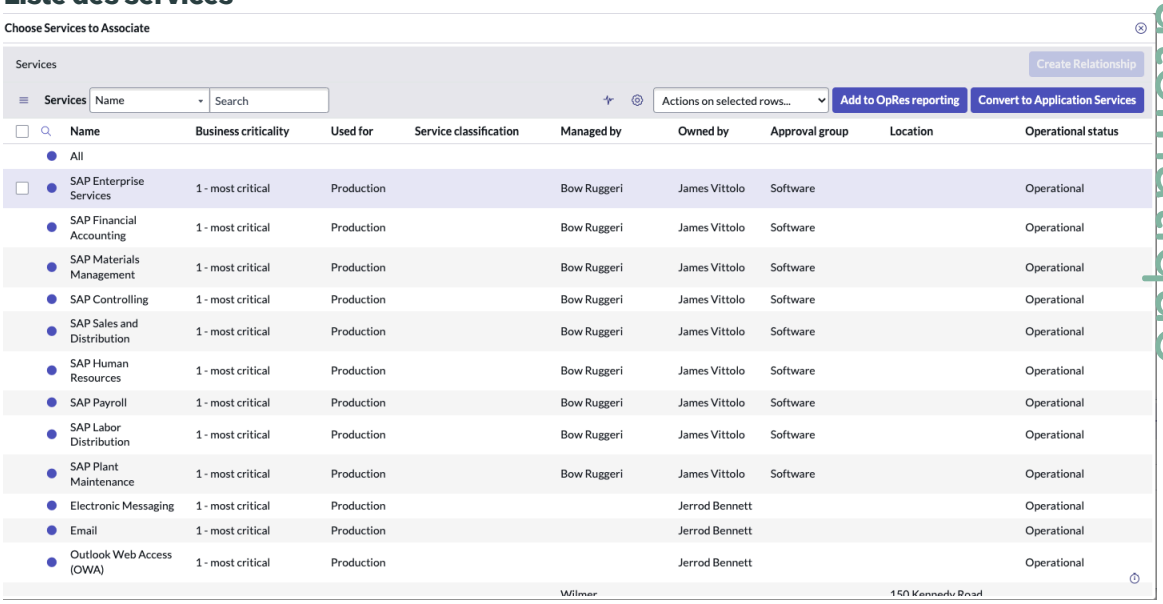



2. Dans la liste connexe Services, sélectionnez un service que vous souhaitez associer à l'évaluation et cliquez sur **Créer une relation**.

> **Remarque :**
> Avant de soumettre l'évaluation, vous devez lui associer au moins un service.

La vue de liste Services est illustrée dans l'exemple suivant.

**Liste des services**



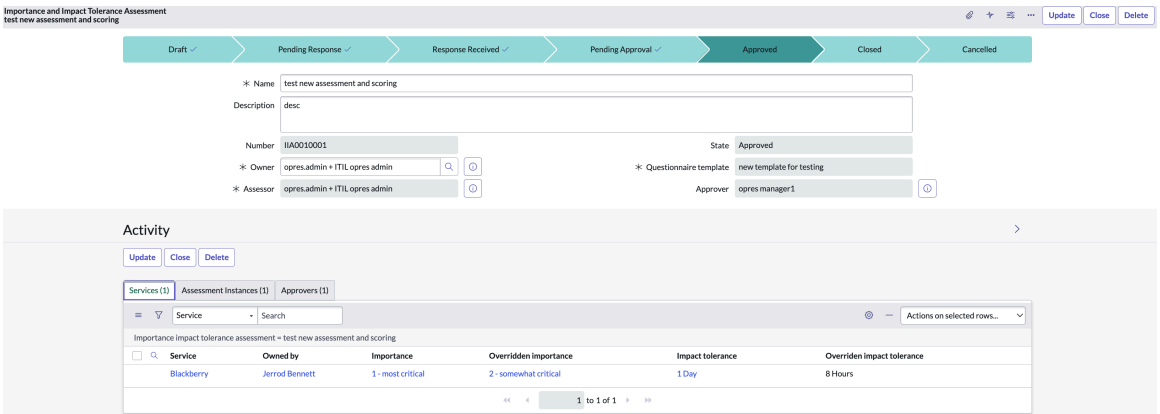

Le service associé à votre évaluation s'affiche dans la liste connexe Services.

3. Cliquez sur la liste connexe **Instances d'évaluation** et vérifiez l'instance d'évaluation.
   L'association d'un service à votre évaluation affiche une instance d'évaluation dans la liste connexe, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

### Services à associer à l'évaluation




4. Cliquez sur la liste connexe **des approbateurs** et vérifiez les approbateurs de l'évaluation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

## Résultats

L'état de l'évaluation passe à **Réponse en attente** et l'évaluateur reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation.

## Répondre à l'évaluation de tolérance d'impact et de l'importance

Connectez-vous en tant qu'évaluateur de l'évaluation dans l'application Résilience opérationnelle et répondez aux questions pour mesurer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

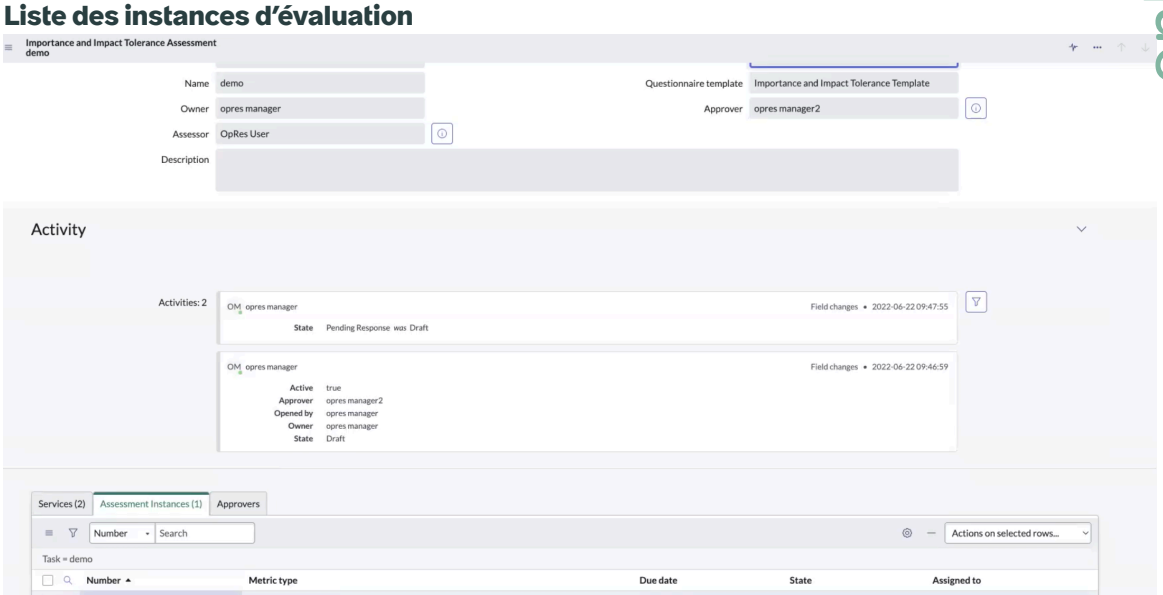
## Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.user

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Mes évaluations**.
   En tant qu'évaluateur de l'évaluation, vous pouvez accéder à l'évaluation dans la liste Instances d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

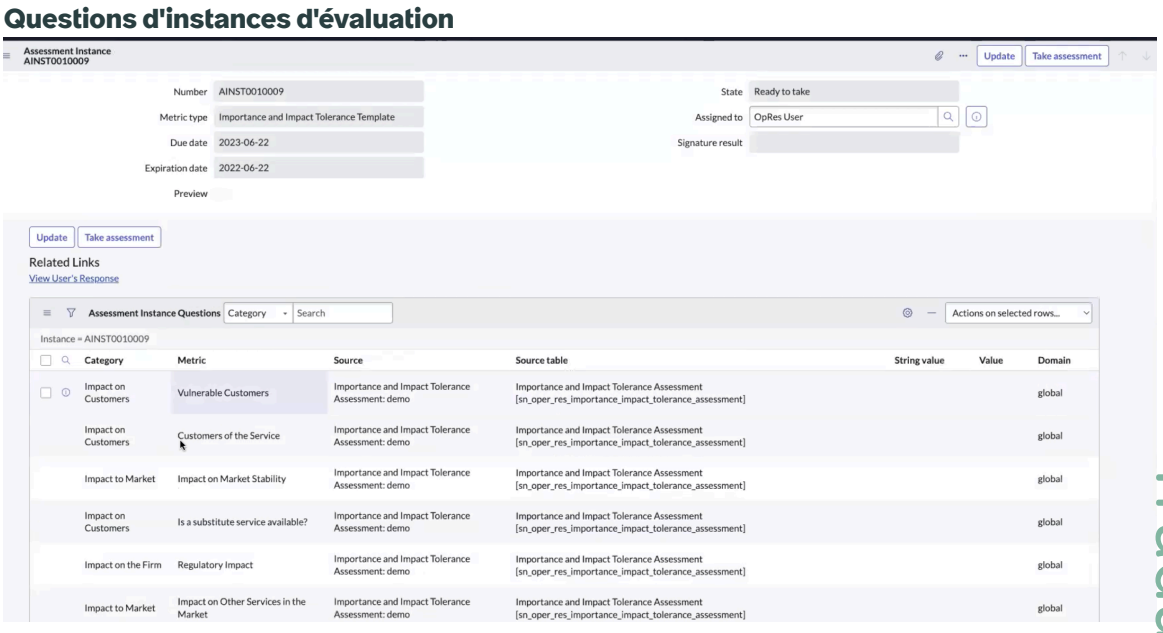
### Liste des instances d'évaluation




Traduction automatique

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

2. Cliquez sur l’instance d’évaluation répertoriée dans la liste connexe Instance d’évaluation.
   Cliquez sur l’instance d’évaluation pour afficher le questionnaire, comme illustré dans l’exemple suivant.




3. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.
   Les questions d’évaluation sont renseignées dans le modèle, comme illustré dans l’exemple suivant.

4. Répondez aux questions et cliquez sur **Soumettre**.
   Lorsque vous soumettez l’évaluation, le message d’information suivant s’affiche à l’écran : *`You have completed this risk assessment`*. En tant que propriétaire de l’évaluation, vous pouvez suivre sa progression dans la liste connexe Évaluations du formulaire.

## Résultats

L’état de l’évaluation devient **Réponse reçue**.

Traduction automatique

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

## Remplacer la notation de votre évaluation

Remplacez les écarts que vous constatez dans l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact de l'évaluation concernant vos services lorsque vous vérifiez les réponses dans l'application Résilience opérationnelle . De cette façon, vous pouvez vous assurer qu'une évaluation précise est attribuée à vos services d'entreprise.

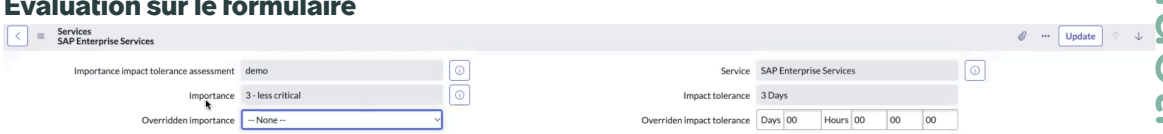
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** > **Évaluation** > **Instances d'évaluation**.
2. Cliquez sur l'évaluation et accédez à sa liste de services.
3. Ouvrez l'enregistrement de service.
4. Affichez l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact de votre service.
   En fonction du score de l'évaluation, l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact est renseignée automatiquement pour votre service, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Évaluation sur le formulaire**




5. Remplacez l'importance du service en mettant à jour la valeur d'importance dans **Importance remplacée** par l'une des options suivantes :
   - **Aucun**
   - **Le plus critique**
   - **Assez critique**
   - **Peu critique**
   - **Non critique**

   Pour en savoir plus sur les échelles d'évaluation de l'importance par défaut, reportez-vous à la section Configurer l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.
6. Mettez à jour le champ Importance de la **justification** avec la raison du remplacement de l'importance.
7. Pour remplacer l'évaluation de tolérance d'impact du service, mettez à jour l'évaluation dans le champ **Tolérance d'impact remplacée** .
   En fonction de votre évaluation, vous pouvez remplacer l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact du service, comme indiqué dans l'exemple suivant.

**Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**

Traduction automatique

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

8. Mettez à jour le champ **Tolérance d'impact Justification** avec le motif du remplacement de la tolérance d'impact.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'importance et la tolérance d'impact du service associé sont affichées pour chaque service dans l'enregistrement des services. Affichez l'évaluation de votre service dans la liste connexe Services, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Cote d'importance et de tolérance d'impact remplacée**

**Remarque :**
Vous pouvez remplacer l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact de votre service uniquement lorsque l'évaluation est à l'état **Réponse reçue** et **En attente d'approbation** .

### Résultats
L'état de l'évaluation passe à l'état **En attente d'approbation** .

## Approuver et fermer l'évaluation

Approuvez l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans l'application Résilience opérationnelle pour vos services d'entreprise afin de pouvoir en informer le propriétaire et fermer l'évaluation.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois l'évaluation approuvée, une notification indiquant que l'évaluation est approuvée est automatiquement envoyée au propriétaire du service. Le propriétaire peut alors clôturer l'évaluation.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Mes approbations**.
2. Dans votre instance, connectez-vous en tant qu'approbateur de l'évaluation, affichez votre évaluation ouverte, puis cliquez sur **Approuver**.
   Une fois l'évaluation approuvée, une notification indiquant que l'évaluation est approuvée est automatiquement envoyée au propriétaire du service. L'état de l'évaluation passe à l'état **Approuvé** . Une fois l'évaluation terminée, le formulaire d'enregistrement des services est en lecture seule, comme illustré dans l'exemple suivant.

**État en lecture seule pour l'évaluation**

3. Pour fermer l'évaluation, cliquez sur **Fermer**.

Traduction automatique

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

**Résultats**
L'état de l'évaluation bascule sur **Fermé**.

## Réalisation d'une analyse de scénario des services d'entreprise

Vous pouvez définir les risques susceptibles d'avoir un impact sur votre entreprise avec une analyse de scénarios de vos services aux entreprises dans l'application Résilience opérationnelle . En ajoutant à votre analyse de scénarios des participants, tels que vos utilisateurs ayant les rôles sn_oper_res.manager ou sn_oper_res.user des fonctions business associées à votre analyse de scénarios, vous pouvez collecter leurs entrées, calculer les interruptions possibles et déterminer si un service a été violé.

## Vue d'ensemble d'une analyse de scénario

Les scénarios représentent les risques propres à l'entreprise qui sont utilisés pour tester l'impact des événements sur votre organisation. Si vous disposez d'une analyse de scénarios, vous pouvez déterminer la résilience opérationnelle de vos services d'entreprise. Par exemple, si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez utiliser le formulaire Analyse de scénario dans l'application pour sélectionner les services d'entreprise, les participants associés aux fonctions d'entreprise et les événements de scénario associés à analyser.

Après avoir analysé tous les événements de scénario, vous vérifiez l'état des services et calculez la durée de l'interruption. Vous pouvez également rassembler les lacunes, les recommandations et les observations des participants pour compléter l'analyse. Ensuite, vous demandez à un approbateur d'approuver l'analyse de scénario. Une fois approuvé, vous pouvez le fermer et voir son état dans le tableau de bord.

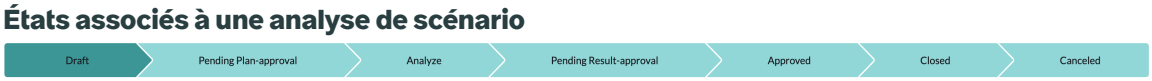
## Tâches de configuration d'une analyse de scénario et des états de workflow

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez configurer une analyse de scénarios pour vos services d'entreprise. En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Créez un scénario qui vous aide à déterminer les risques applicables à votre entreprise.
- Ajoutez les services, les participants, les événements de scénario et les approbateurs à votre scénario.
- Associez un ou plusieurs événements à un scénario.
- Effectuez une analyse de scénario et recueillez les observations, les lacunes et les recommandations des participants sur les événements d'analyse de scénario. Les participants à une analyse de scénario sont les utilisateurs ayant les rôles sn_oper_res.manager ou sn_oper_res.user des fonctions business associées, telles que les départements des finances ou des ressources humaines. Ces participants peuvent ajouter leurs notes de travail liées à un scénario.
- Calculez l'interruption de vos services et déterminez si un service a été violé.
- Envoyez votre analyse pour révision à l'approbateur du scénario et demandez une approbation.
- Fermez l'analyse de scénario approuvée.

Lorsque vous configurez une analyse de scénario dans l'application Résilience opérationnelle , elle est associée aux états indiqués dans la table suivante.

### États associés à une analyse de scénario




Traduction automatique

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

### États associés à une analyse de scénario

| État | Description |
|---|---|
| Brouillon | Premier état de l'analyse de scénario. Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez lancer une analyse de scénario, fournir le nom et la description de l'analyse, et analyser un ou plusieurs scénarios et événements associés. Le sn_oper_res.manager (l'utilisateur connecté) s'affiche automatiquement comme propriétaire du scénario dans le champ Propriétaire.<br><br>Si vous êtes propriétaire d'une analyse, vous pouvez ajouter vos services d'entreprise, participants et scénarios à l'analyse et y affecter un approbateur de plan et un approbateur de résultat.<br><br>Lorsque vous soumettez l'analyse de scénario, une notification est envoyée à l'approbateur du plan. L'état de l'analyse de scénario est mis à jour vers l'état **En attente d'approbation du plan** .<br><br>**Remarque :** Vous devez associer au moins un service avant de faire passer l'analyse de scénario à l'état **En attente d'approbation du plan** . |
| Approbation du plan en attente | Deuxième état de l'analyse de scénario. En tant qu'approbateur de plan en attente, vous devez examiner le périmètre de l'analyse dans cet état. Vous pouvez vérifier la configuration des services, des participants, des événements de scénario associés et des approbateurs, puis approuver l'analyse. Lorsque vous approuvez l'analyse, l'état de l'analyse de scénario est mis à jour vers l'état **Analyser** . |
| Analyser | Troisième état de l'analyse de scénario. Dans cet état, les participants à l'analyse de scénario peuvent ajouter des notes de travail sur le formulaire d'analyse de scénario et travailler sur des événements basés sur leur responsabilité.<br><br>Si vous êtes le propriétaire de l'analyse, vous devez recueillir les commentaires des participants et soumettre leurs observations, lacunes et recommandations pour chaque événement associé sur le formulaire. Lorsque vous soumettez ces informations, l'état de l'analyse de |

Traduction automatique

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

**États associés à une analyse de scénario (suite)**

| État | Description |
|---|---|
| | scénario est mis à jour sur l'état **En attente d'approbation des résultats** . |
| Approbation des résultats en attente | Quatrième état de l'analyse de scénario. Dans cet état, les détails du résumé de l'analyse de scénario sont renseignés automatiquement dans l'application sur le formulaire d'analyse de scénario.<br><br>Si vous êtes le propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez vérifier les détails, vérifier si l'un de vos services est compromis et demander l'approbation des résultats de l'analyse.<br><br>Si vous êtes l'approbateur des résultats, vous pouvez examiner le périmètre de l'analyse dans cet état, vous assurer qu'il s'agit d'une analyse valide pour les services aux entreprises sélectionnés et approuver ou rejeter l'analyse.<br><br>Lorsque vous approuvez l'analyse, l'état de l'analyse de scénario est mis à jour vers l'état **Approuvé** . |
| Approuvé | Cinquième état de l'analyse de scénario. Dans cet état, une notification par e-mail est également envoyée à l'approbateur pour référence.<br><br>Lorsque l'état de l'analyse de scénario est **Approuvé** , vous pouvez la fermer. |
| Fermé | État final de l'analyse de scénario. En tant que propriétaire de l'analyse, lorsque vous fermez l'analyse, son état est mis à jour sur **Fermé**. |

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous Résilience opérationnelle à Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

## Résumé de votre analyse de scénarios

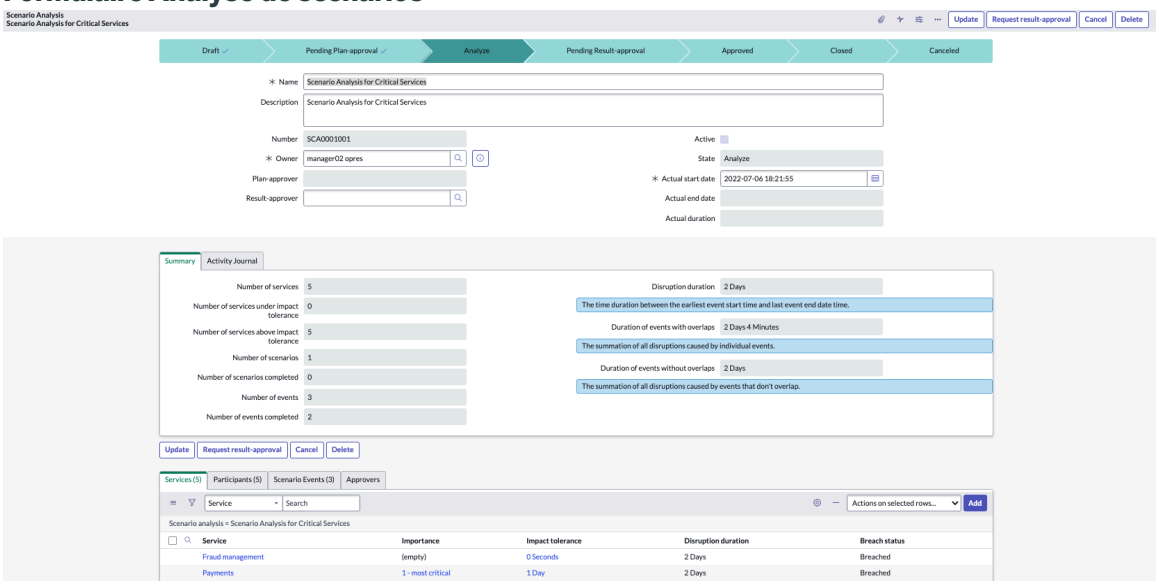
Pendant que vous effectuez l'analyse de scénario, vous pouvez vérifier l'état de vos services d'entreprise dans le panneau Résumé du formulaire Analyse de scénario de l'application Résilience opérationnelle .

Un formulaire d'analyse de scénario typique est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

## Formulaire Analyse de scénarios




Le panneau Résumé fournit des informations sur vos services d'entreprise, les scénarios associés, les interruptions et les événements. Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Résumé de vos services, scénarios, interruptions et événements

| Champ | Description |
|---|---|
| Nombre de services | Nombre de services associés à l'analyse de scénario. |
| Nombre de services sous la tolérance d'impact | Nombre de services associés à l'analyse de scénario et dont la tolérance d'impact est inférieure. |
| Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact | Nombre de services associés à l'analyse de scénario et au-dessus de la tolérance d'impact. |
| Nombre de scénarios | Nombre de scénarios associés à l'analyse. |
| Nombre de scénarios terminés | Nombre de scénarios terminés associés à l'analyse. |
| Nombre d'événements | Nombre d'événements associés à l'analyse. |
| Nombre d'événements terminés | Nombre d'événements terminés associés à l'analyse. |
| Durée de la perturbation | Durée entre l'heure de fin du dernier événement et l'heure de début du premier événement. Il s'affiche en nombre de jours. |
| Durée des événements avec chevauchements | Résumé de toutes les durées des événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes. |
| Durée des événements sans chevauchements | Résumé de toutes les durées d'événement sans les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes. |

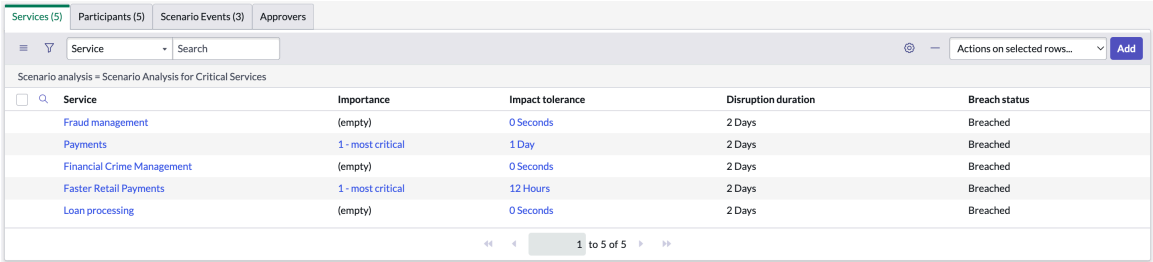
## Listes connexes du formulaire Analyse de scénario

Lorsque vous créez une analyse de scénario, les listes connexes s'affichent sur le formulaire, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

### Listes connexes du formulaire Analyse de scénario




Vous pouvez configurer les listes connexes sur le formulaire Analyse de scénario à l'aide des actions Nouveau et Ajouter, comme indiqué dans l'exemple. Consultez la table suivante pour connaître les noms, la description et les actions associés aux listes connexes sur le formulaire Analyse de scénario.

### Listes connexes du formulaire Analyse de scénario

| Nom | Description | Nouvelle action | Ajouter une action |
|---|---|---|---|
| Services | Liste des services | Non applicable | Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services que vous pouvez ajouter à l'analyse de scénario actuelle.<br><br>Rôle : cette action nécessite le rôle sn_oper_res.admin ou vous devez être le propriétaire de l'analyse de scénario pour ajouter un service. |
| Participants | Liste des participants à l'analyse de scénarios actuelle. | Action pour créer un enregistrement de participants. Rôle : vous devez disposer du rôle sn_oper_res.user pour effectuer cette action. | Non applicable |
| Événements de scénario | Liste des événements de scénario associés à l'analyse de scénario actuelle. | Sans objet | Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs événements de scénario que vous pouvez ajouter à l'analyse de scénario actuelle.<br><br>Rôle : cette action nécessite le rôle sn_oper_res.admin ou vous devez être |

Traduction automatique

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

**Listes connexes du formulaire Analyse de scénario (suite)**

| Nom | Description | Nouvelle action | Ajouter une action |
|---|---|---|---|
| | | | le propriétaire de l'analyse de scénario pour ajouter un événement de scénario. |
| Approbateurs | Liste des approbateurs associés à l'analyse de scénario actuelle. | Sans objet | Sans objet |

## Configurer vos services avec la propriété sn_oper_res.critical_services

Vous pouvez analyser l'importance et la tolérance d'impact de vos services aux entreprises à l'aide du modèle de questionnaire d'évaluation dans l'application Résilience opérationnelle . Pour plus d'informations sur l'analyse de l'importance et de la tolérance d'impact de vos services d'entreprise, reportez-vous à la section Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact des services d'entreprise.

En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez sélectionner les services que vous avez déjà évalués en calculant l'importance et la tolérance d'impact. Vous devez vous assurer que les services sélectionnés répondent à la condition de filtre d'entité définie dans le type d'entité dont le sys_id est défini dans la `sn_oper_res.critical_services` propriété. Pour plus d'informations sur cette propriété, consultez la rubrique Propriétés installées avec Résilience opérationnelle.

### Ajouter un participant à votre analyse de scénario

Ajoutez un participant à votre analyse de scénario dans l'application Résilience opérationnelle afin que vous puissiez rassembler ses observations sur le scénario. Vous pouvez ajouter plusieurs participants qui appartiennent aux fonctions d'entreprise associées à vos services. Vous pouvez utiliser ces informations comme référence pour effectuer l'analyse de scénario.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un participant peut ajouter des notes, des observations et des recommandations sur le scénario sur le formulaire d'événement. Le propriétaire de l'analyse de scénario collecte ces entrées sur l'événement de scénario auprès des participants dans l'enregistrement d'informations sur l'événement de scénario.

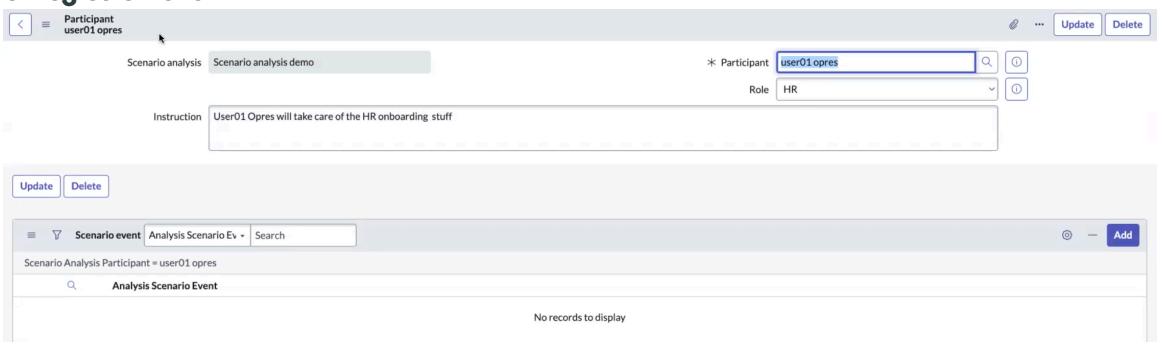
#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** > **Toutes les analyses de scénarios**.
2. Ouvrez un scénario auquel vous souhaitez ajouter un participant.
3. Dans la liste connexe Participants, cliquez sur **Nouveau**.
   Consultez l'exemple de configuration d'un participant dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

### Exemple de configuration pour le formulaire Participant : nouvel enregistrement




Dans le formulaire d'enregistrement Nouveau participant, le nom de l'analyse de scénario est renseigné automatiquement.

4. Dans le champ **Instruction** , ajoutez les instructions pour votre participant.
5. Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant parmi les options disponibles.
6. Dans le champ **Rôle** , affectez un rôle au participant parmi les options disponibles.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Vous avez ajouté un participant à l'analyse de scénario. La liste connexe des participants est automatiquement mise à jour dans l'enregistrement de l'analyse de scénario.

### Formulaire de nouvel enregistrement de participant

Utilisez le formulaire d'enregistrement Nouveau participant pour ajouter un participant à votre analyse de scénario.

## Formulaire de nouvel enregistrement de participant

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire de nouvel enregistrement de participant

| Champ | Description |
|---|---|
| Analyse de scénarios | Nom unique de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Instruction | Instructions pour votre participant. |
| Participant | Participant que vous associez à l'analyse de scénario. |
| Rôle | Rôle que vous affectez à un participant. Voici les options disponibles :<br>• RH<br>• Légal<br>• Finances<br>• Technologie<br>• Personnes<br>• Données<br>• Sécurité<br>• Niveau de fournisseur 1<br>• Niveau de fournisseur 2 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire de nouvel enregistrement de participant (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Niveau de fournisseur 3<br>• Acquisition<br>• Installations<br>• Niveau intermédiaire<br>• Gestionnaires<br>• Responsables senior<br>• Prestataires<br>• Employés à plein temps |

### Effectuer une analyse de scénarios de vos services

Effectuez une analyse de scénarios de vos services dans l'application Résilience opérationnelle afin de comprendre l'impact des événements associés et des perturbations possibles sur votre organisation. Après avoir analysé les événements de scénario, vous pouvez déterminer si l'un de vos services est victime d'une violation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez créer et publier une analyse. Seuls le propriétaire de l'analyse de scénario et l'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peuvent modifier l'analyse. Après avoir révisé l'analyse, vous pouvez demander une approbation. Lorsque l'analyse est à l'état **Approuvé** , vous pouvez la fermer.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'enregistrement d'analyse de scénario.

   L'utilisateur connecté est défini comme propriétaire de l'enregistrement d'analyse de scénario et l'état de l'analyse de scénario est défini par défaut sur **Brouillon** . Le panneau Résumé affiche les informations détaillées sur les services, les interruptions et les événements associés à l'analyse de scénario.
3. Dans le champ **Approbateur du plan** , sélectionnez l'approbateur du plan pour l'analyse de scénario :
   - Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un nouvel enregistrement utilisateur pour l'approbateur du plan à l'aide de la liste de recherche.
   - Cliquez sur **Envoyer**.

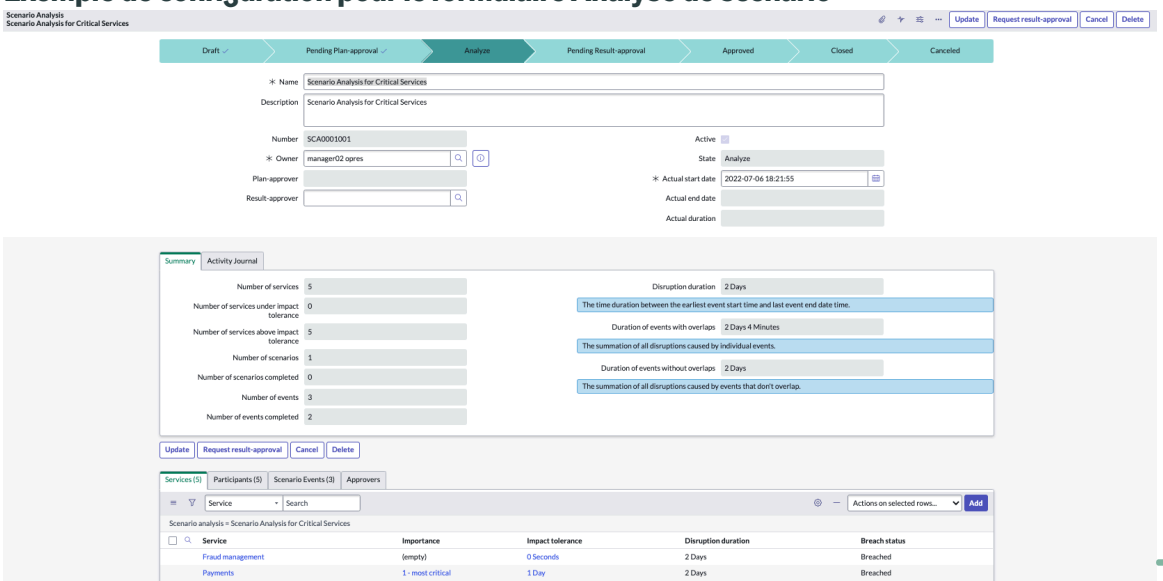
   Pour obtenir la description des valeurs de champ dans le formulaire Nouvel enregistrement utilisateur, reportez-vous à la section Formulaire Analyse de scénarios.

   Consultez l'exemple de configuration du formulaire Analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

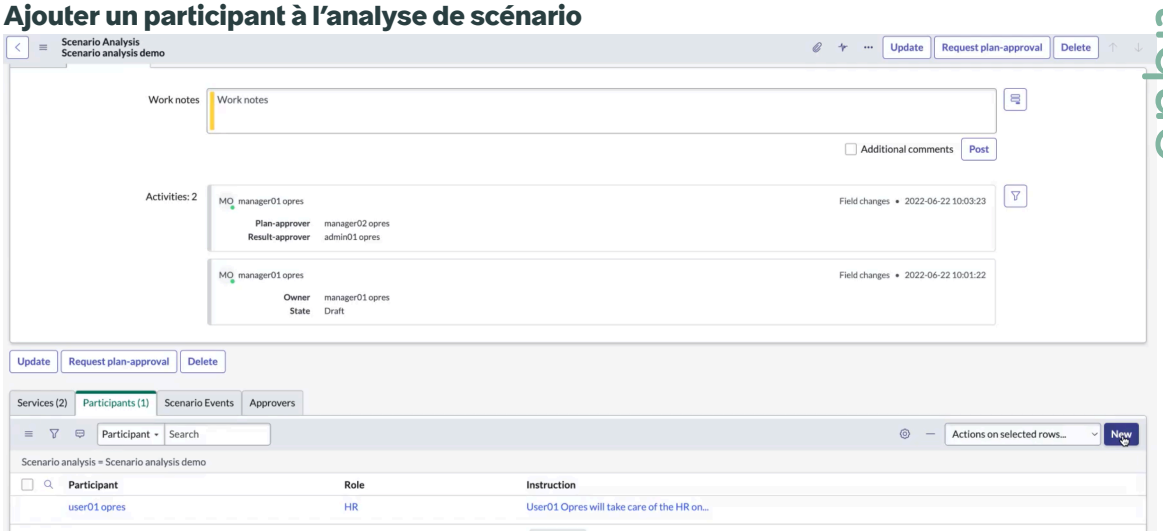
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Exemple de configuration pour le formulaire Analyse de scénario**




4. Dans la liste connexe Services, associez au moins un service au scénario.
5. Cliquez sur **Commencer l'analyse**.
   Si vous commencez l'analyse sans associer au moins un service au scénario, le message d'information suivant s'affiche : *`Associate at least one service to begin the analysis.`* dans le panneau Résumé, le nombre de services, le nombre de services sous tolérance d'impact et le nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact sont mis à jour. Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, reportez-vous à la rubrique Formulaire Analyse de scénarios.
6. Dans le champ **Approbateur du plan** , affectez l'approbateur du plan pour l'analyse de scénario.
7. Dans le champ **Approbateur du plan** , affectez l'approbateur de résultat pour l'analyse de scénario.
8. Dans le champ **Date de début réelle** , entrez la date de début réelle de l'analyse.
9. Ajoutez un participant à l'analyse de scénario.
   Vous pouvez ajouter un participant à l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Ajouter un participant à l'analyse de scénario**




10. Ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario.
    Vous pouvez associer un ou plusieurs événements au scénario comme illustré dans l'exemple suivant.

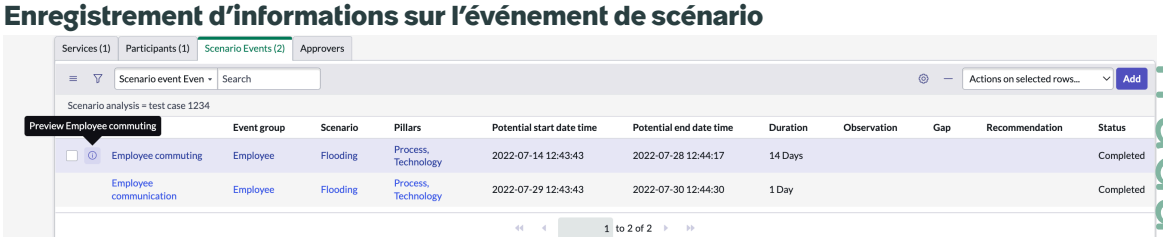
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Ajouter des événements de scénario à une analyse

**11.** Cliquez sur l'événement de scénario et ouvrez son enregistrement d'informations dans la liste connexe Événements de scénario.
Vous pouvez examiner l'enregistrement d'informations sur l'événement de scénario comme illustré dans l'exemple suivant.

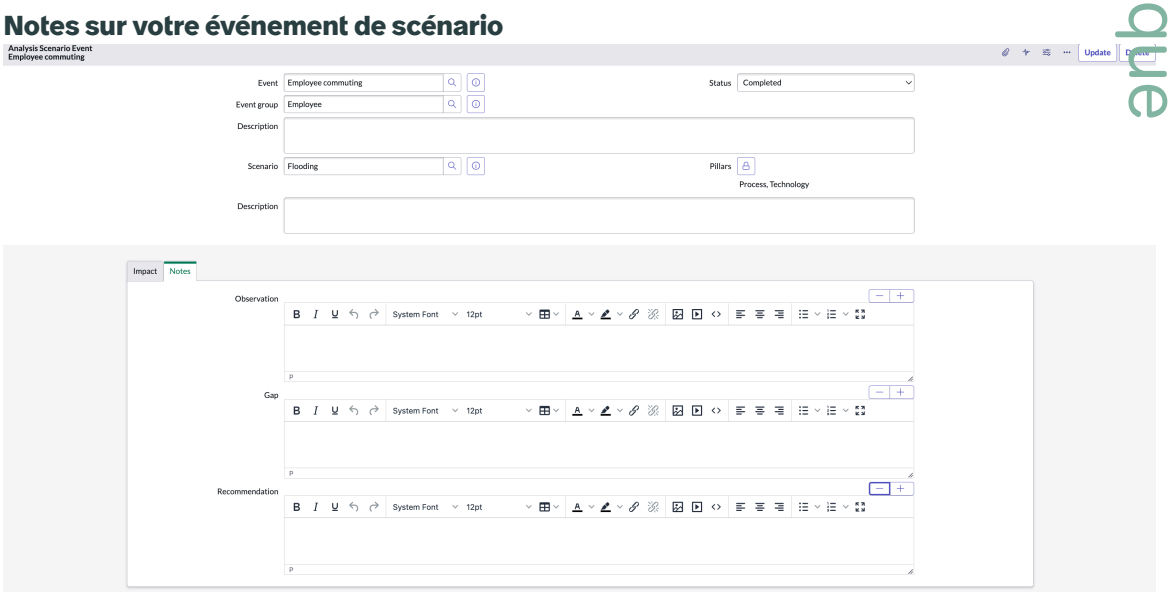
### Enregistrement d'informations sur l'événement de scénario




Si vous êtes le propriétaire de l'analyse, vous pouvez collecter les observations, les lacunes et les recommandations de tous les participants et mettre à jour les informations en effectuant les tâches suivantes :

- Dans le panneau Impact, examinez et mettez à jour les dates et la durée dans les champs **Date/heure de début potentielle**, **Date/heure de fin potentielle** et **Durée** .
- Dans le panneau Notes, ajoutez vos observations, écarts et recommandations sur l'événement d'analyse de scénario dans les champs **Observation**, **Écart** et **Recommandation** .
- Pour ajouter vos observations et recommandations dans l'application, cliquez sur **Mettre à jour** , comme illustré dans l'exemple suivant.

### Notes sur votre événement de scénario

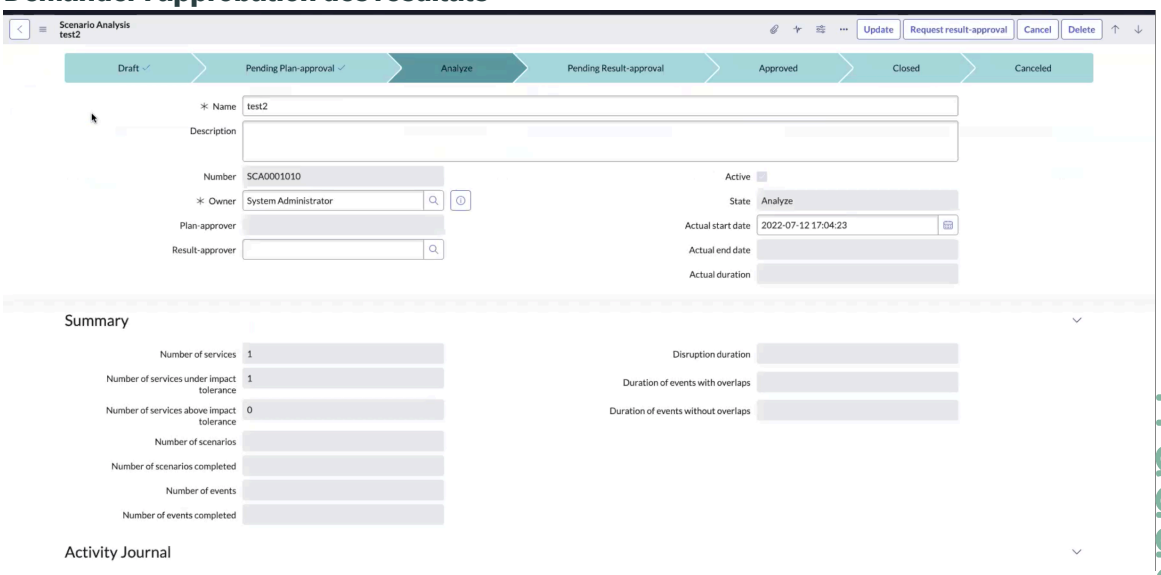



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

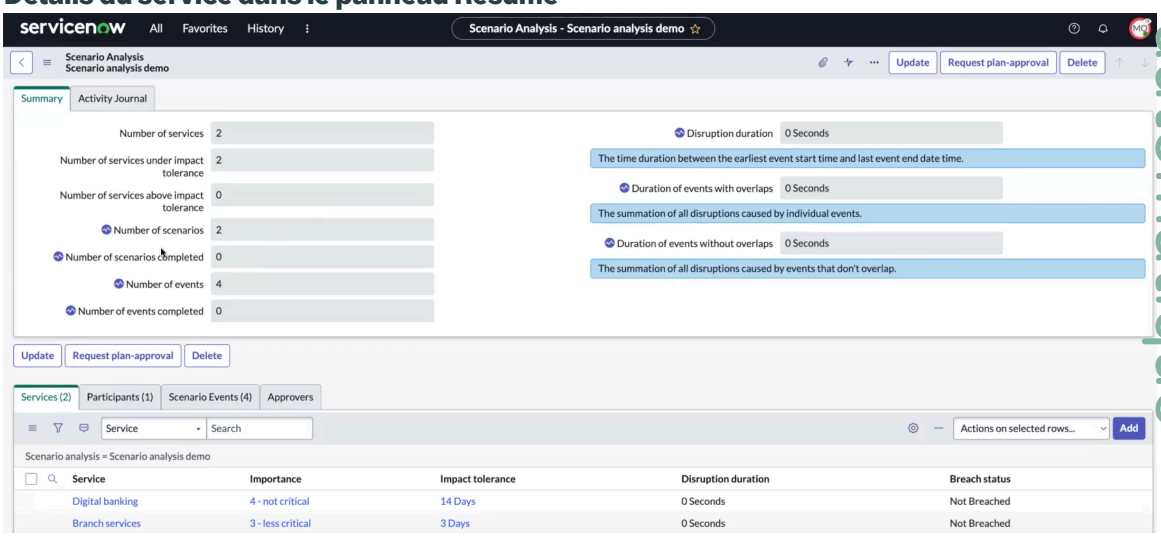
12. Dans la liste connexe Événements, fermez tous les événements de scénario avant de demander l'approbation des résultats.
13. Cliquez sur **Demander l'approbation des résultats**.

### Demander l'approbation des résultats




Dans le panneau Résumé et activités du formulaire Analyse de scénario, les détails relatifs au service et aux notes de travail sont mis à jour, comme illustré dans les exemples suivants.

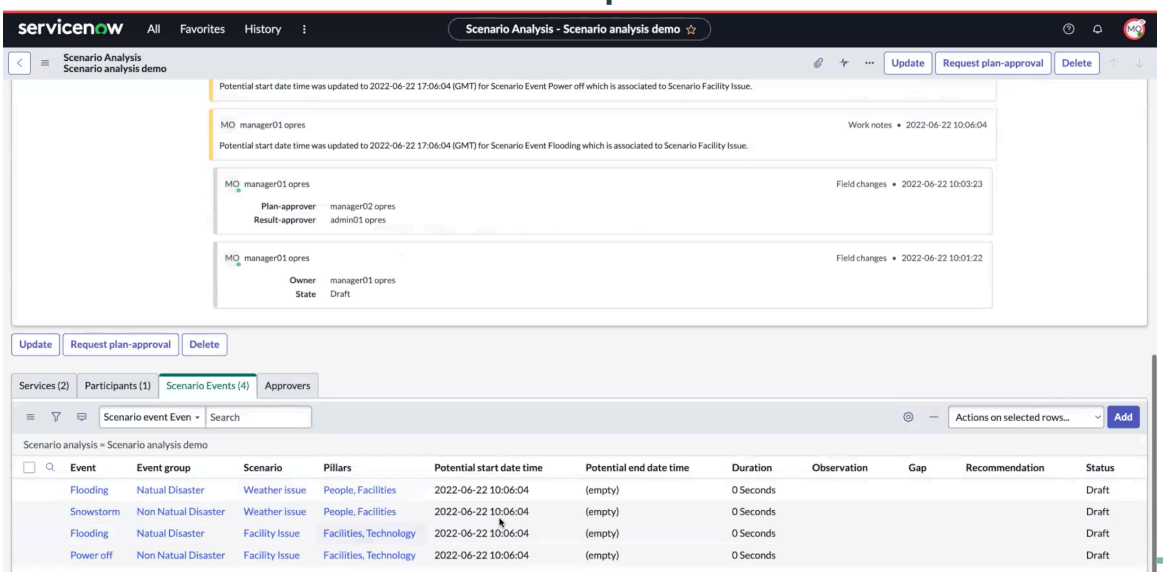
### Détails du service dans le panneau Résumé




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Activité de l'auditeur et notes de travail dans le panneau Activités




**14.** Cliquez sur **Demander l'approbation du plan**.

### Résultats

L'analyse de scénario pour laquelle vous avez demandé une approbation s'affiche dans la vue de liste Analyses de scénarios de l'interface utilisateur de l'application.

### Formulaire Analyse de scénarios

Utilisez le formulaire Analyse de scénario pour ajouter les détails du scénario. Par exemple, vous pouvez ajouter l'approbateur du plan, l'approbateur du résultat et la durée de l'analyse de scénario.

## Formulaire Analyse de scénarios

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire Analyse de scénarios

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'analyse de scénario. |
| Description | Description de l'analyse de scénario. |
| Numéro | Numéro de l'analyse de scénario. Lorsque vous créez une analyse de scénario, l'application crée un enregistrement d'analyse de scénario et lui attribue un numéro d'identification unique. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Propriétaire | Responsable de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Actif | Option permettant de marquer l'analyse de scénario comme active. |
| État | État de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Approbateur du plan | Approbateur de plan pour l'analyse de scénario. Pour plus d'informations sur les champs de l'enregistrement utilisateur, consultez Référence du formulaire d'enregistrement utilisateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Analyse de scénarios (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Approbateur de résultat | Approbateur de résultat pour l'analyse de scénario. Pour plus d'informations sur les champs de l'enregistrement utilisateur, consultez Référence du formulaire d'enregistrement utilisateur. |
| Date de début de l'analyse | Date de début réelle de l'analyse de scénario. |
| Date de fin réelle | Date de fin réelle de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Durée réelle | Durée réelle de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Résumé | |
| Nombre de services | Nombre de services associés à l'analyse de scénario. |
| Nombre de services sous la tolérance d'impact | Nombre de services associés à l'analyse de scénario qui sont sous la tolérance d'impact. |
| Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact | Nombre de services associés à l'analyse de scénario qui sont au-dessus de la tolérance d'impact. |
| Nombre de scénarios | Nombre de scénarios associés à l'analyse. |
| Nombre de scénarios terminés | Nombre de scénarios terminés associés à l'analyse. |
| Nombre d'événements | Nombre d'événements associés à l'analyse. |
| Nombre d'événements terminés | Nombre d'événements terminés associés à l'analyse. |
| Durée de la perturbation | Durée entre l'heure de fin du dernier événement et l'heure de début du premier événement. |
| Durée des événements avec chevauchements | Addition de toutes les durées des événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent. |
| Durée des événements sans chevauchements | Somme de toutes les durées des événements sans les événements et les pauses qui se chevauchent. |
| Journal d'activité | |
| Notes de travail | Notes de travail pour les activités associées à l'enregistrement. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Plus de commentaires qui peuvent être partagés avec le client. |
| Listes connexes | |
| Services | Services associés à l'analyse de scénario. |
| Participants | Participants associés à l'analyse de scénario. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Analyse de scénarios (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Événements de scénario | Événements de scénario associés à l'analyse de scénario. Dans l'enregistrement de l'événement d'analyse de scénario, un utilisateur ayant le rôle sn_oper_res.manager met à jour les détails suivants :<br>• Panneau d'impact<br>◦ Date/heure de début potentielles : date et heure auxquelles un utilisateur commence à travailler sur l'événement.<br>◦ Date/heure de fin potentielle : date et heure auxquelles un utilisateur a fini de travailler sur l'événement.<br>◦ Durée : durée calculée de l'événement.<br>• Panneau des notes<br>◦ Observations : observations sur l'événement de scénario.<br>◦ Écarts : écarts ou informations manquantes sur l'événement de scénario.<br>◦ Recommandations : recommandations sur l'événement de scénario. |
| Approbateurs | Approbateurs associés à l'analyse de scénario. |

## Formulaire Nouvel enregistrement de l'utilisateur

### Référence du formulaire d'enregistrement utilisateur

| Champ | Description |
|---|---|
| ID d'utilisateur | ID d'utilisateur de l'approbateur. |
| Prénom | Prénom de l'approbateur. |
| Nom de famille | Nom de famille de l'approbateur. |
| Titre | Titre de l'approbateur. |
| Département | Département de l'approbateur. |
| E-mail | Adresse e-mail de l'approbateur. |
| Langue | Langue de l'approbateur. Les options disponibles sont les suivantes :<br>• Aucun<br>• Anglais |
| Intégration du calendrier | Intégration du calendrier de l'approbateur. Les options disponibles sont les suivantes :<br>• Aucun<br>• Outlook |
| Fuseau horaire | Fuseau horaire de l'approbateur. Les options disponibles sont les suivantes :<br>• Système (Amérique/Los Angeles)<br>• Canada |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Référence du formulaire d'enregistrement utilisateur (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Europe<br>• GMT<br>• Hong Kong<br>• US |
| Format de date | Format de date de l'e-mail. Les options disponibles sont les suivantes :<br>• mm-jj-aaaa<br>• jj/mm/aaaa<br>• jj-mm-aaaa<br>• jj.MM.aaaa<br>• aaaa-MM-jj |
| Mot de passe à réinitialiser | Option permettant d'activer une réinitialisation du mot de passe. Pour configurer le mot de passe de l'utilisateur, enregistrez l'enregistrement, puis cliquez sur **Définir le mot de passe**. |
| Verrouillé | Option permettant de marquer si le compte utilisateur est verrouillé. |
| Actif | Option permettant de marquer le compte utilisateur comme actif. |
| Tél. professionnel | Téléphone professionnel de l'approbateur. |
| Tél. mobile | Téléphone portable de l'approbateur. |
| Photo | Option permettant d'ajouter une photo de l'utilisateur. |
| Accès au service Web uniquement | Option permettant de marquer si l'utilisateur dispose uniquement d'un accès au service Web. |
| Utilisateur d'intégration interne | Option permettant de marquer si l'utilisateur est un utilisateur d'intégration interne. |
| Activer l'authentification multifacteur | Option permettant d'activer l'authentification multifacteur pour le compte. |
| Liens connexes | |
| Afficher les comptes liés | Lien permettant d'afficher les comptes liés pour l'approbateur. |
| Afficher les abonnements | Lien permettant d'afficher les abonnements pour l'approbateur. |

### Vérifiez votre notification par e-mail pour approuver l'analyse de scénario

Vérifiez vos notifications par e-mail afin de pouvoir approuver l'analyse de scénario en tant qu'administrateur de l'application Résilience opérationnelle . Les notifications par e-mail sont configurées dans le cadre du workflow automatisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

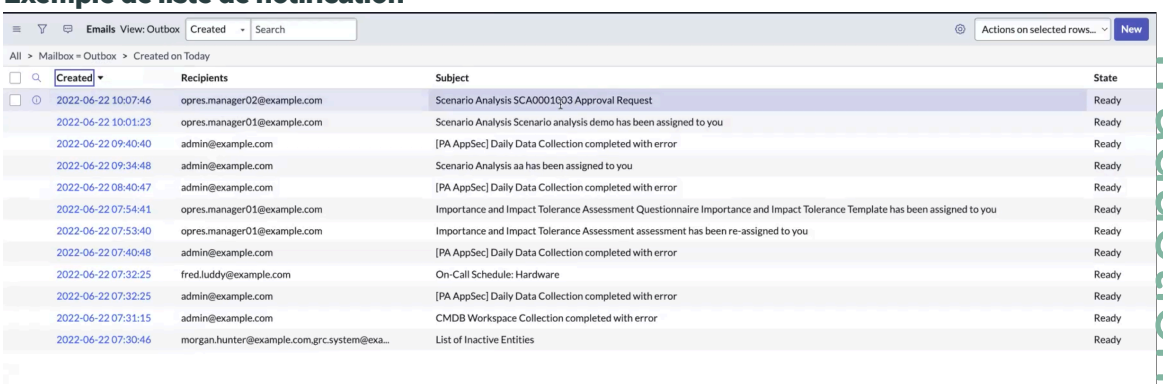
## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le propriétaire de l'analyse demande une approbation de plan pour l'analyse de scénario, vous recevez une notification par e-mail pour approuver ou rejeter l'analyse de scénario. En tant qu'administrateur de l'application, vous pouvez approuver ou rejeter l'analyse de scénario. Cette tâche est facultative.

## Procédure

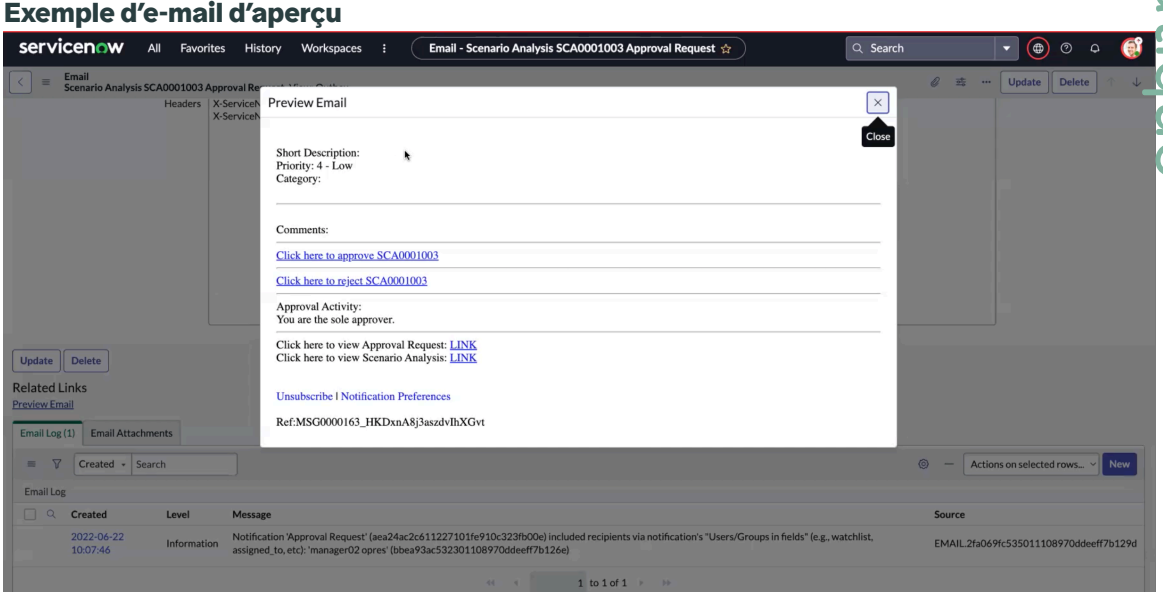
1. Accédez à la **Tout** > **Boîte d'envoi**.
2. Localisez la notification par e-mail que vous avez reçue pour l'analyse de scénario.
   Consultez la liste des notifications, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple de liste de notification




3. Cliquez sur la notification par e-mail, puis sur **Aperçu de l'e-mail.**
   Consultez l'e-mail d'aperçu, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple d'e-mail d'aperçu




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Approuver**.
   En tant qu'administrateur de l'application Résilience opérationnelle , vous pouvez approuver l'analyse de scénario.

## Fermer votre analyse de scénarios

Mettez à jour l'état de l'événement de scénario, demandez une approbation et fermez votre analyse de scénario comme dernière étape de l'exécution d'une analyse de scénario de vos services dans l'application Résilience opérationnelle .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

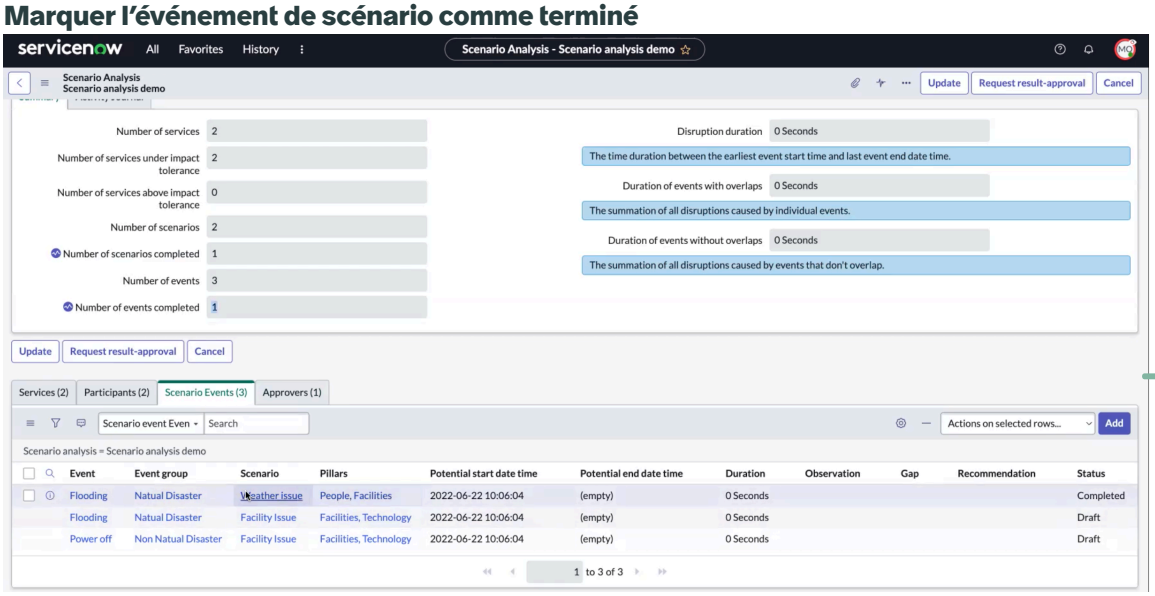
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez approuver et fermer l'analyse de scénario en tant que propriétaire.

### Procédure

1. Pour approuver l'analyse de scénario, connectez-vous avec le rôle sn_oper_res.manager en tant qu'approbateur du plan et cliquez sur **Approuver**.
2. Pour mettre à jour l'état de l'événement de scénario sur Terminé dans la liste connexe Événements de scénario, connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario.
   Consultez l'exemple de configuration dans la liste connexe Événements de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Marquer l'événement de scénario comme terminé**



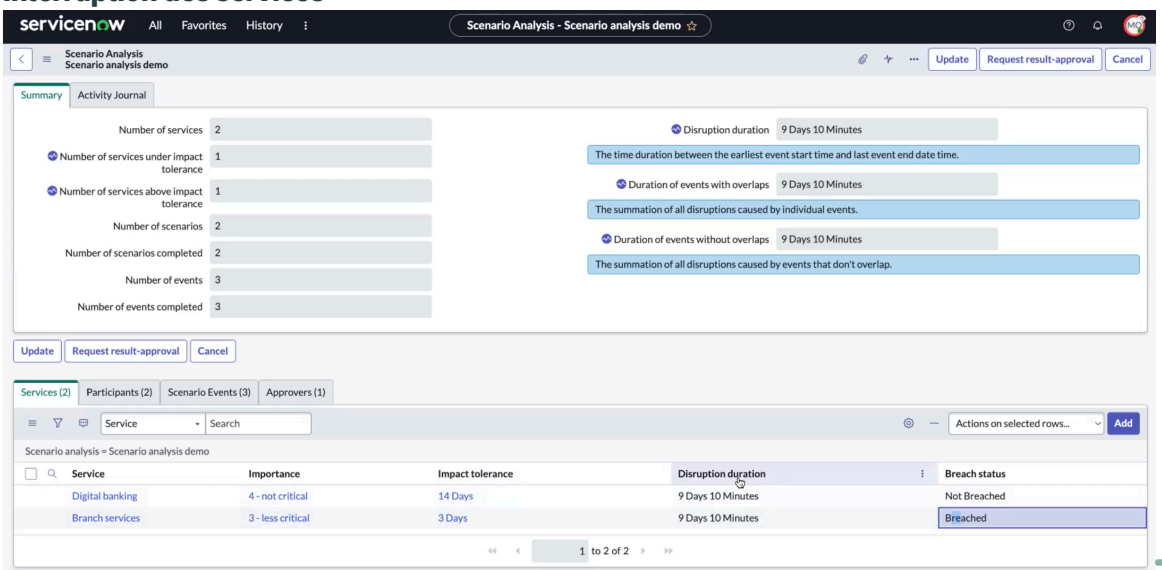

**Remarque :**
Tous les événements de scénario doivent être marqués comme terminés avant de demander l'approbation du résultat.

3. Calculez l'interruption des services et déterminez si un service a été violé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Interruption des services

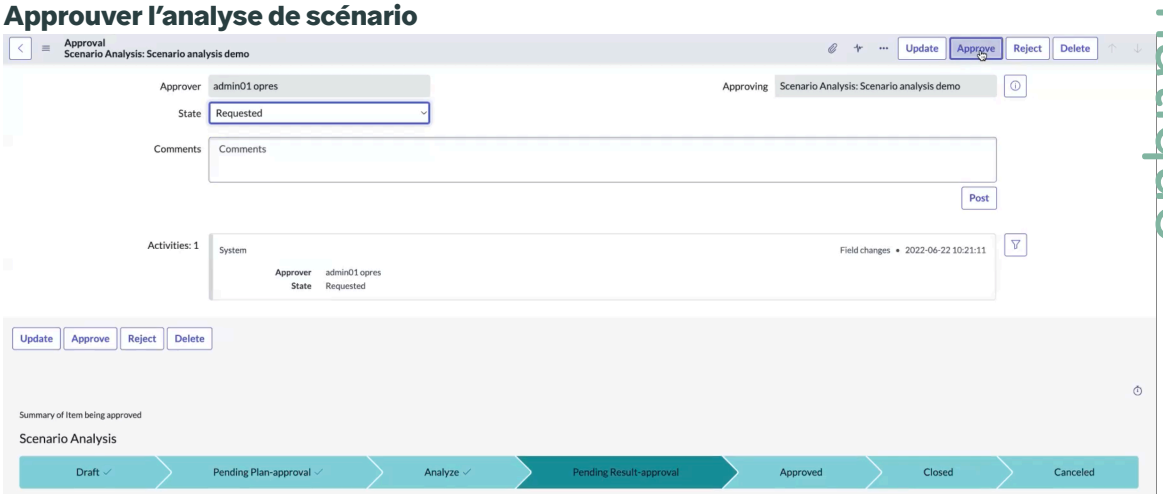



4. Pour demander ou approuver l'analyse de scénario, connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario et cliquez sur **Demander l'approbation des résultats**.

> **Remarque :**
> En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez mettre à jour les services, les participants et les événements de scénario avant de demander l'approbation des résultats. Après avoir demandé l'approbation des résultats, le formulaire d'analyse de scénario est verrouillé.

5. Pour approuver l'enregistrement de l'analyse de scénario, connectez-vous avec le rôle sn_oper_res.manager en tant qu'approbateur de l'analyse de scénario, accédez à **Mes approbations**, ouvrez l'enregistrement de l'analyse de scénario, puis cliquez sur **Approuver**.
Approuvez l'analyse de scénario comme illustré dans l'exemple suivant.

### Approuver l'analyse de scénario




Vous avez fait passer l'analyse de scénario à l'état **Approuvé** .

6. Pour fermer l'enregistrement de l'analyse de scénario, connectez-vous en tant qu'approbateur de l'analyse de scénario, accédez à l'enregistrement de l'analyse de scénario dans la vue de liste, puis cliquez sur **Fermer**.
Vous avez fait passer l'analyse de scénario à l'état **Fermé** . Le formulaire Analyse de scénario est verrouillé et le workflow d'analyse de scénario est terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

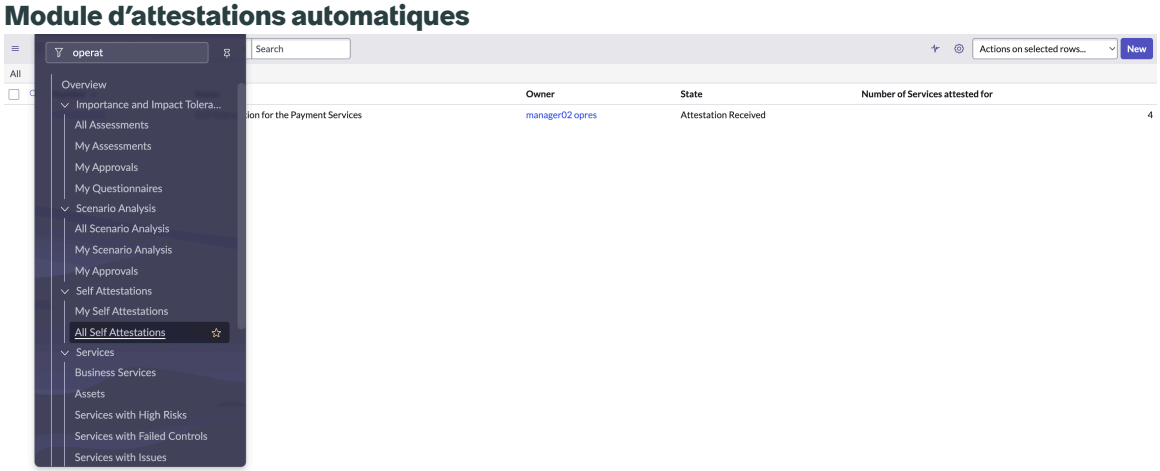
## Auto-attestation de l'état des services d'entreprise

Vous pouvez attester vous-même l'état des services d'entreprise dans l'application Résilience opérationnelle . En sélectionnant les services et en fournissant les réponses à un ensemble prédéfini de questions, vous pouvez effectuer l'auto-évaluation et certifier l'état de résilience opérationnelle des services. Vous pouvez signer, générer un rapport d'attestation automatique et charger un PDF afin d'avoir une copie de votre rapport.

## Affichage de vos attestations automatiques

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez gérer vos attestations en accédant au **Tout** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** dans l'interface utilisateur de l'application, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Module d'attestations automatiques




Vous pouvez sélectionner les multiples services pour lesquels vous souhaitez attester et soumettre une attestation. Pour attester l'état des services aux entreprises, utilisez les modules d'attestation suivants qui sont répertoriés sous **Tout** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques**:

- **Mes attestations automatiques** : gérez les attestations automatiques qui vous sont affectées.
- **Toutes les attestations automatiques** : gérez et affichez toutes les attestations automatiques disponibles dans le système pour les services.

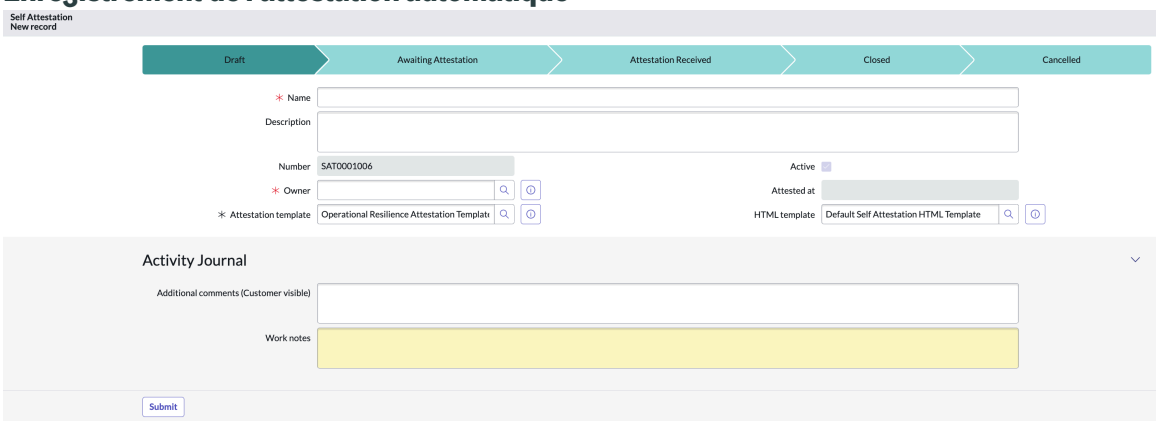
## Utilisation du modèle d'attestation automatique

Vous pouvez utiliser le modèle d'attestation automatique fourni dans l'application Résilience opérationnelle et créer un enregistrement d'attestation automatique comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Enregistrement de l'attestation automatique



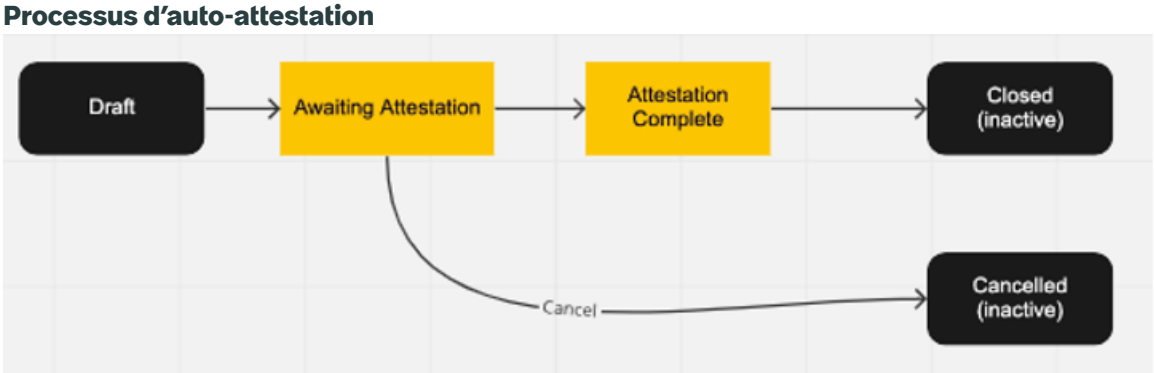

## États du workflow et de l'attestation automatique

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans ce workflow :

- Lancez une auto-attestation pour attester un ou plusieurs services d'entreprise.
- Sélectionnez un modèle d'attestation sur lequel l'évaluation a lieu.
- Fournissez les détails relatifs aux services, tels que le nom et la description du service, sur le formulaire d'attestation automatique. Vous pouvez également ajouter les services d'entreprise à attester à partir de la liste connexe de l'enregistrement.
- Soumettez vos services pour l'auto-attestation. Cette action crée une instance d'évaluation pour l'utilisateur qui a des questions à partir du modèle d'attestation.
- Exportez l'attestation au format PDF une fois l'évaluation terminée. Vous devez utiliser le modèle HTML fourni dans l'enregistrement d'attestation automatique. Le modèle HTML fournit le format du PDF et une option permettant d'inclure votre signature.
- Vous pouvez éventuellement définir un modèle d'attestation au lieu d'utiliser le modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base.

Lorsque vous terminez les tâches d'attestation automatique, les états de l'attestation automatique sont mis à jour automatiquement dans l'application Résilience opérationnelle , comme illustré dans l'exemple suivant.

### Processus d'auto-attestation




Les états du processus d'auto-attestation sont expliqués dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États associés au processus d'attestation automatique**

| État | Description |
|---|---|
| Brouillon | Un utilisateur ayant le rôle sn_oper_res.manager soumet un enregistrement d'attestation automatique. Un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. |
| En attente d'attestation | Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.manager sélectionne un modèle d'attestation et associe les services d'entreprise à l'enregistrement d'attestation automatique.<br><br>L'application crée ensuite automatiquement une instance d'évaluation. Cette action fait passer l'état de l'enregistrement d'attestation automatique à **En attente d'attestation**. L'instance d'évaluation est affichée dans la liste connexe Instances d'évaluation de l'interface utilisateur. |
| Attestation reçue | Le propriétaire de l'attestation automatique saisit les réponses aux différentes questions dans le modèle d'attestation et soumet les réponses. L'état de l'attestation automatique est alors automatiquement mis à jour avec **Attestation reçue**. |
| Fermé | Le propriétaire de l'enregistrement d'attestation automatique exporte la réponse au questionnaire au format PDF et signe le document. L'état de l'attestation automatique est alors mis à jour sur **Fermé**. |
| Annulé | Si l'attestation automatique contient des données non valides ou incorrectes, un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.manager peut annuler l'attestation automatique. L'état de l'attestation automatique est alors mis à jour sur **Annulé**. |

## Informations de référence

Pour en savoir plus sur la soumission d'un enregistrement d'attestation automatique, reportez-vous à la rubrique Créer un enregistrement d'attestation automatique.

Pour obtenir la description des valeurs de champ répertoriées dans le formulaire d'attestation automatique, reportez-vous à la section Formulaire de nouvel enregistrement d'attestation automatique.

En tant que tâche facultative, vous pouvez créer un modèle d'attestation au lieu d'utiliser le modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle d'attestation, reportez-vous à la section Créer et modifier un modèle d'attestation.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un enregistrement d'attestation automatique

Créez un enregistrement d'attestation automatique pour vos services d'entreprise dans l'application Résilience opérationnelle . Vous pouvez utiliser le modèle d'attestation fourni avec le système de base pour créer un enregistrement d'attestation automatique.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** > **Mes attestations automatiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Nouvel enregistrement d'attestation automatique, entrez le nom de ce pour quoi vous souhaitez fournir une attestation automatique.
4. Dans le champ **Propriétaire** , affectez un propriétaire pour l'attestation automatique.
5. Dans le champ **Modèle d'attestation** , sélectionnez le **modèle d'attestation d'Operational Resilience**.

   Le modèle d'attestation contient les questions prédéfinies pour l'évaluation. Résilience opérationnelle fournit un modèle d'attestation dans le cadre du système de base. Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez personnaliser le modèle d'attestation par défaut en fonction des besoins de votre entreprise. La création d'un modèle d'attestation est facultative. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle d'attestation personnalisé, reportez-vous à la section Créer un enregistrement d'attestation automatique.

6. Dans le champ **Modèle HTML** , sélectionnez le **modèle HTML d'attestation automatique par défaut**.
   Le modèle HTML fournit le format du PDF et une option permettant d'inclure votre signature dans l'attestation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, reportez-vous à la rubrique Formulaire de nouvel enregistrement d'attestation automatique.

#### Résultats

L'enregistrement de l'attestation automatique est affiché dans la liste Attestations automatiques sous Mes attestations automatiques.

### Formulaire de nouvel enregistrement d'attestation automatique

Si vous êtes un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.manager, utilisez le formulaire Nouvel enregistrement d'attestation automatique pour soumettre une attestation automatique pour vos services aux entreprises.

## Formulaire de nouvel enregistrement d'attestation automatique

Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, consultez la table suivante.

### Formulaire de nouvel enregistrement d'attestation automatique

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique de l'enregistrement d'attestation automatique. |



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de nouvel enregistrement d'attestation automatique (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Description | Informations utiles sur l'enregistrement d'attestation automatique. |
| Numéro | Numéro de l'enregistrement d'attestation automatique. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Propriétaire | Étiquette de l'enregistrement d'attestation automatique affiché dans l'interface utilisateur. |
| Modèle d'attestation | Modèle d'attestation fourni avec le système de base et utilisé pour créer l'attestation automatique. |
| Actif | Option permettant de marquer l'enregistrement d'attestation automatique comme actif. |
| Attesté à | Emplacement où l'attestation est certifiée. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Modèle HTML | Modèle HTML d'attestation automatique par défaut fourni avec le système de base pour exporter une attestation. Le modèle comporte un format prédéfini, des détails sur les réponses et les services qui ont été attestés dans le rapport d'attestation automatique. |
| Journal d'activité | Commentaires et notes de travail supplémentaires pour l'attestation automatique. |

## Soumettre un enregistrement d'attestation automatique

Soumettez un enregistrement d'auto-attestation après l'avoir associé aux services d'entreprise pertinents dans l'application Résilience opérationnelle .

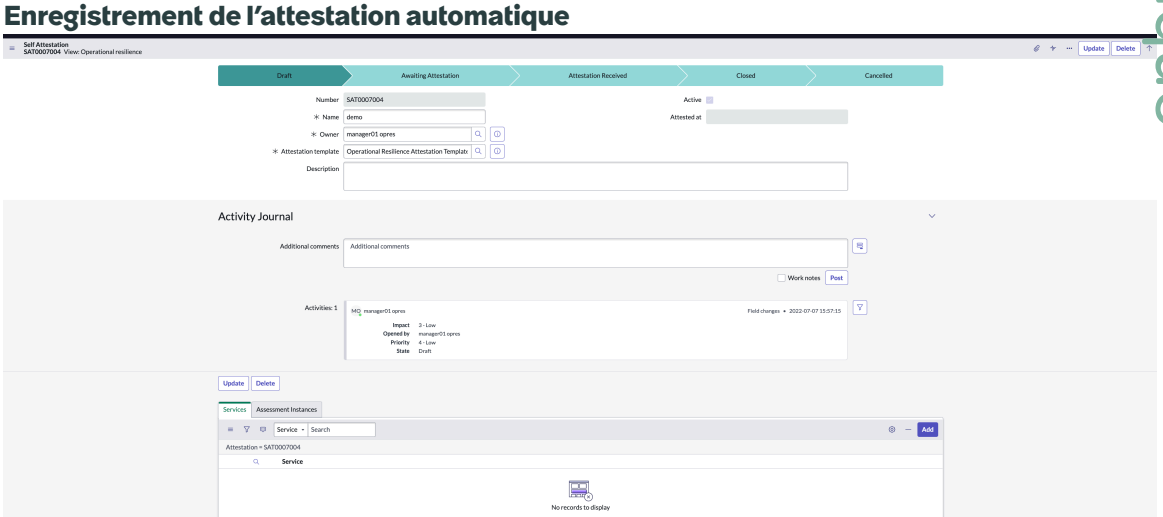
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** > **Mes attestations automatiques** et sélectionnez l'enregistrement d'attestation automatique sur lequel vous travaillez.
   L'enregistrement d'attestation automatique affiche la liste connexe Services, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Enregistrement de l'attestation automatique**




2. Dans la liste connexe Services, cliquez sur **Ajouter**.
   Associez les services d'entreprise pertinents à votre attestation automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

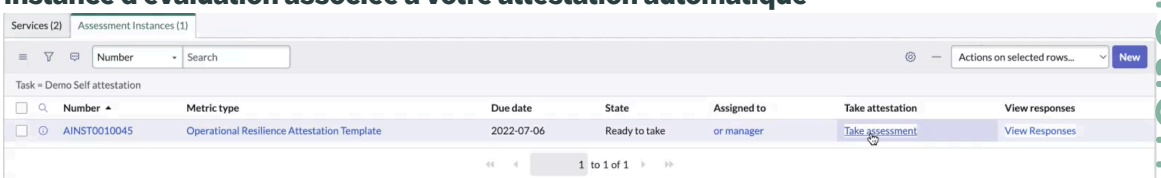
**Remarque :**
Vous pouvez ajouter uniquement les services critiques dans la liste connexe Services.

3. Sélectionnez les services que vous souhaitez associer à l'enregistrement d'attestation automatique et cliquez sur **Créer une relation**.
   Les services associés à votre attestation automatique sont affichés dans la liste connexe Services, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Services associés à votre attestation automatique**

4. Dans l'enregistrement d'attestation automatique, cliquez sur **Soumettre pour attestation automatique**.
   Lorsque vous soumettez les services sélectionnés pour l'auto-attestation, une instance d'évaluation est créée. Cette instance est affichée dans la liste connexe Instances d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

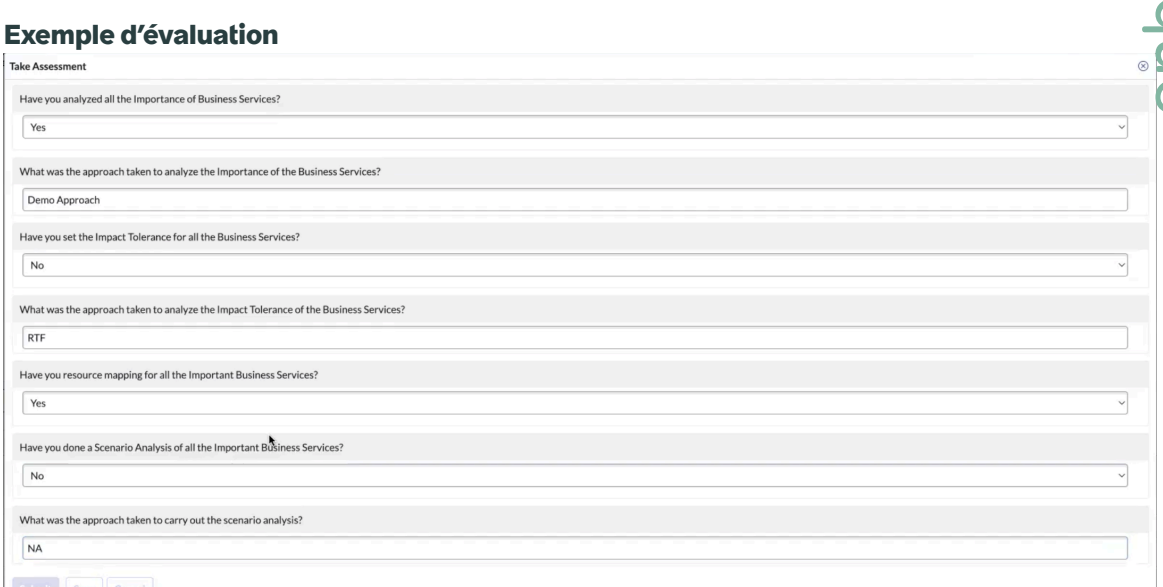
**Instance d'évaluation associée à votre attestation automatique**




   Cette action fait passer l'état de l'auto-attestation à **En attente d'attestation**.

5. Dans l'enregistrement d'attestation automatique, cliquez sur l'instance d'évaluation dans la liste connexe des instances d'évaluation.
6. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.
7. Répondez aux questions du questionnaire d'évaluation.
   Répondez aux questions comme indiqué dans l'exemple suivant.

**Exemple d'évaluation**

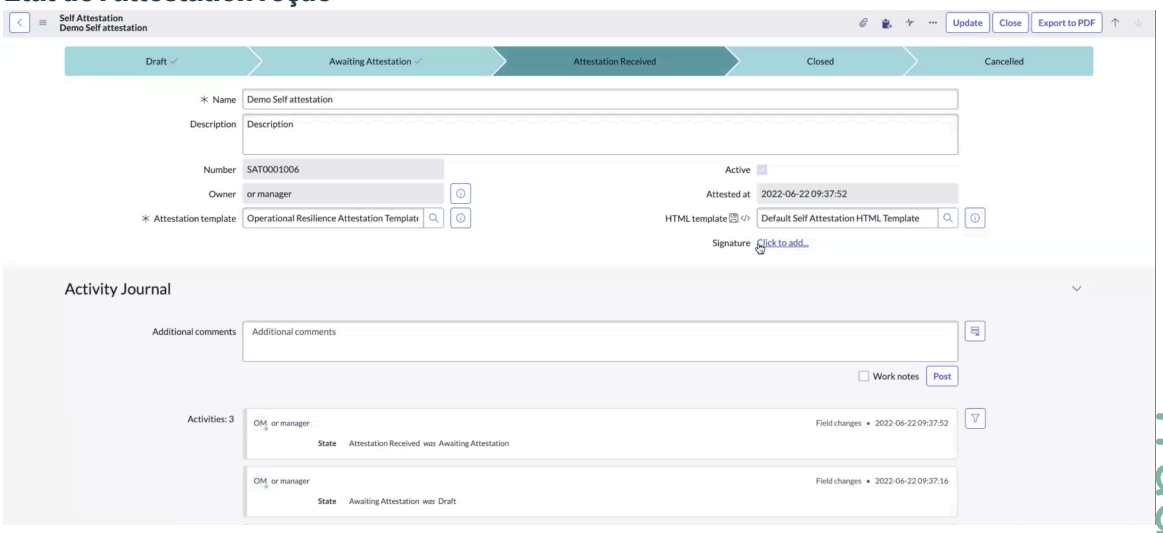



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous avez maintenant mis à jour l'état de l'auto-attestation sur **Attestation reçue** , comme illustré dans l'exemple suivant.

**État de l'attestation reçue**




## Exporter votre attestation automatique au format PDF

Exportez l'attestation automatique au format PDF dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir générer le rapport d'attestation automatique.

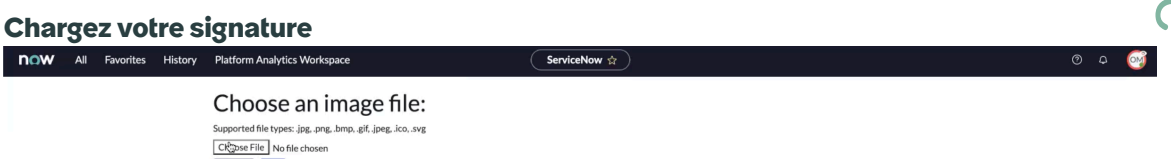
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** > **Mes attestations automatiques** et ouvrez l'enregistrement d'attestation automatique où le PDF d'attestation automatique est joint à l'enregistrement.
2. Dans le champ **Signature** , sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier**, puis sur **OK.**
   Vous pouvez charger votre signature pour l'attestation automatique comme illustré dans l'exemple suivant.

**Chargez votre signature**

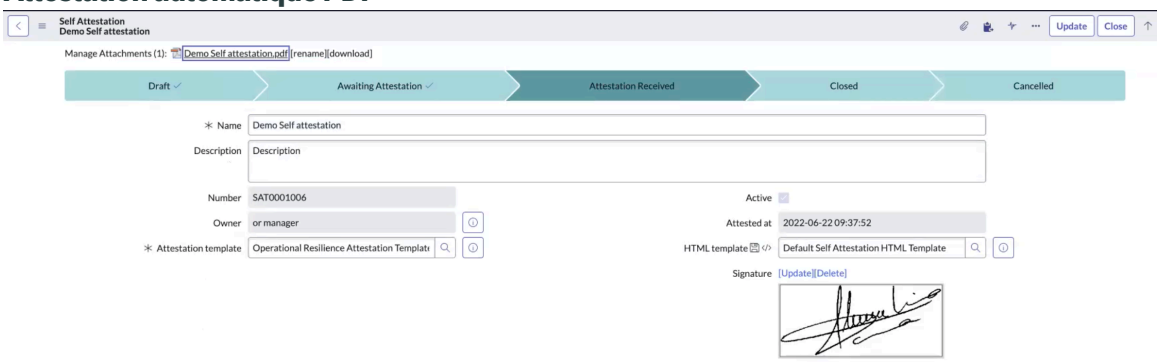



4. Cliquez sur **Exporter au format PDF**.
   Vous avez maintenant exporté le PDF d'attestation automatique avec les informations sur les services aux entreprises associés. Le fichier PDF s'affiche sur l'enregistrement d'attestation automatique, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Attestation automatique PDF**




5. Pour télécharger le PDF auto-attesté, cliquez sur le lien **PDF** dans le formulaire d'auto-attestation.
   Le PDF auto-attesté affiche le nom, la description, le modèle, les questions et les réponses aux questions. Il affiche également une liste des services ainsi que le nom, le propriétaire, l'importance, la tolérance d'impact et l'analyse de scénarios des services.
6. Cliquez sur **Fermer**.
   Vous avez maintenant fait passer l'auto-attestation à l'état **Fermé** . Le workflow d'attestation automatique est terminé.

## Annuler un enregistrement d'attestation automatique

Annuler un enregistrement d'auto-attestation non valide ou incorrect dans le formulaire d'enregistrement d'attestation automatique de l'application Résilience opérationnelle . De cette façon, vous pouvez supprimer les enregistrements qui ne sont plus valides et corriger les erreurs dans l'enregistrement d'attestation automatique.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

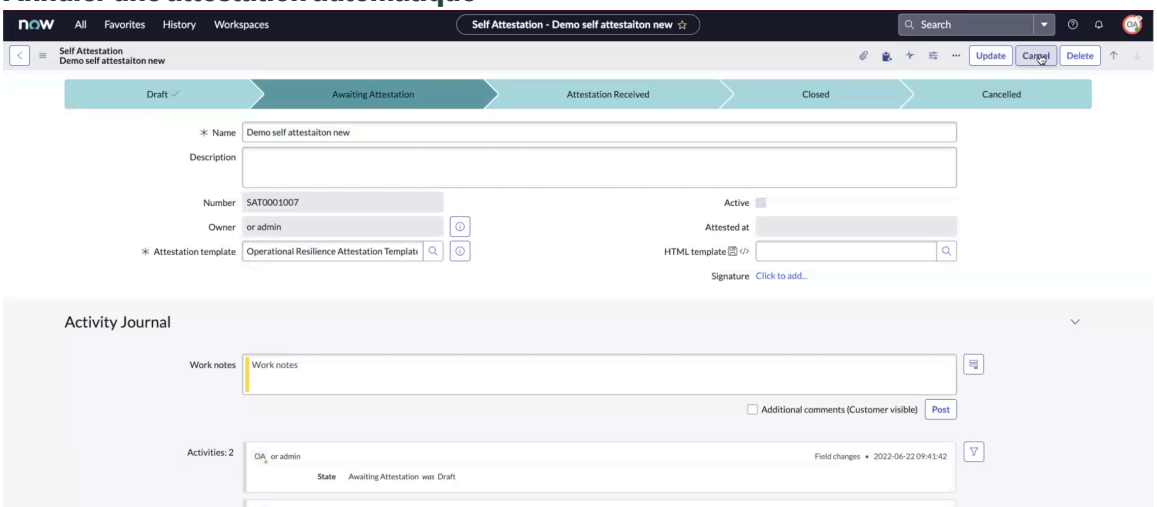
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** > **Mes attestations automatiques**.
2. Sélectionnez une attestation que vous souhaitez annuler dans la liste Attestations automatiques, puis cliquez sur **Annuler**.
   Une attestation peut contenir un modèle erroné ou des détails erronés et vous devrez peut-être l'annuler comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Annuler une attestation automatique




Vous avez annulé l'auto-attestation et l'avez supprimé de la liste des attestations automatiques.

## Configurer les fonctionnalités dans Espace de travail de résilience opérationnelle

À partir de la GRC version 16.x.x, un nouvel espace de travail a été introduit pour l'application GRC : Résilience opérationnelle . Vous pouvez l'utiliser Espace de travail de résilience opérationnelle pour gérer vos tâches de résilience et surveiller les mesures de résilience à partir d'un seul tableau de bord.

### Vue d'ensemble de Espace de travail de résilience opérationnelle

Espace de travail de résilience opérationnelle fournit une vue à panneau unique pour une expérience utilisateur (UX) améliorée et un parcours utilisateur simplifié. Les points saillants sont Espace de travail de résilience opérationnelle les suivants :

- Configurez les tâches de résilience à l'aide des formulaires interactifs.
- Visualisez les mesures de résilience sur le tableau de bord.
- Suivez les risques, les contrôles et les GRC problèmes liés aux applications dans les onglets connexes du formulaire Service.
- Corrigez les incidents, les pannes, les vulnérabilités et les demandes de changement pour un service d'entreprise.

Vous pouvez afficher les composants de visualisation des données des mesures de résilience sur les pages suivantes :

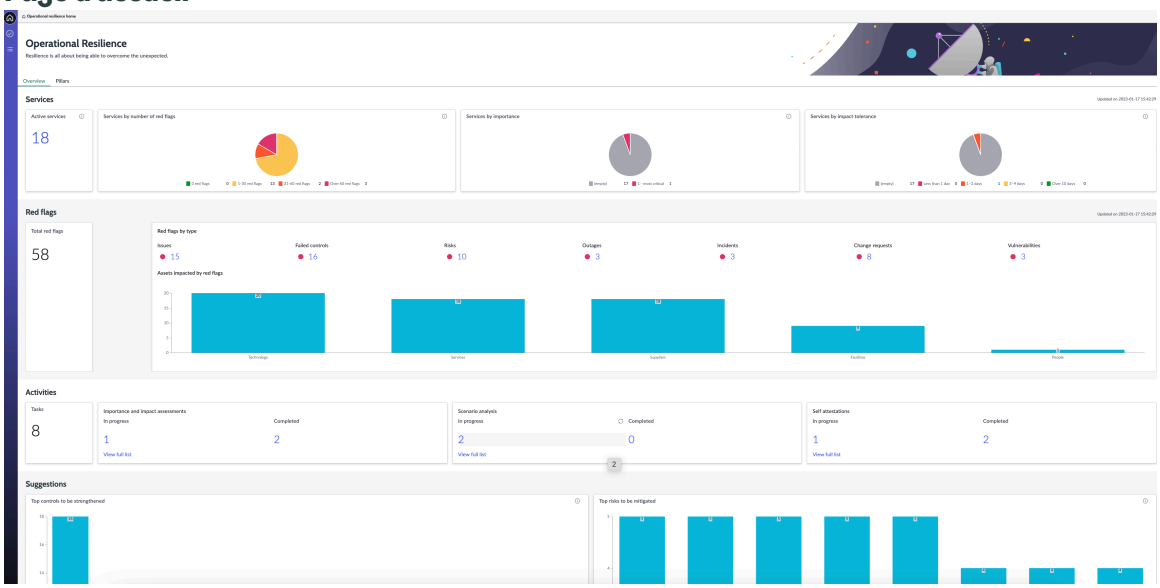
- Page d'accueil : la page d'accueil affiche l'état des services et des piliers sur le tableau de bord.
- Page Tâches : la page Tâches affiche vos tâches individuelles et celles de votre équipe sur le tableau de bord.
- Page Liste : la page Liste affiche les tâches de résilience configurables, telles que l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact ou une analyse de scénario sous forme de liste.

La page d'accueil, la page Tâches et la page Liste sont affichées dans les exemples suivants.

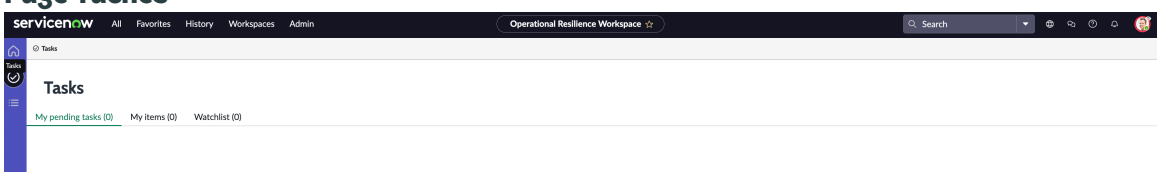
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

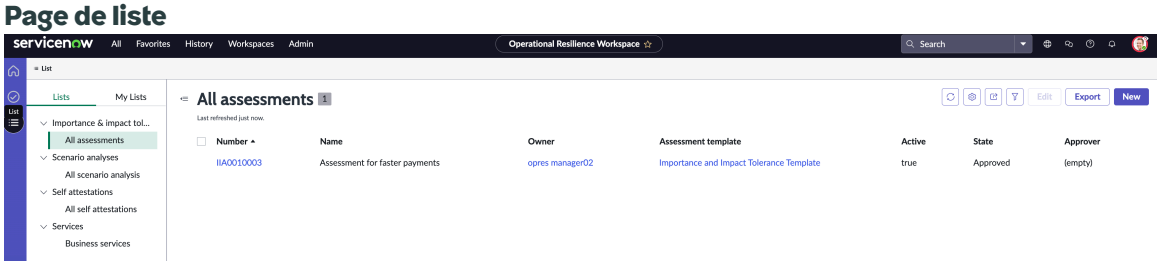
### Page d'accueil




### Page Tâches




### Page de liste




## Rôles requis pour accéder à Espace de travail de résilience opérationnelle

Vous pouvez y accéder Espace de travail de résilience opérationnelle avec les rôles d'utilisateur suivants :

- Résilience opérationnelle Administrateur [sn_oper_res.admin]
- Résilience opérationnelle Gestionnaire [sn_oper_res.manager]
- Résilience opérationnelle Utilisateur [sn_oper_res.user]

**Remarque :**
Pour plus d'informations sur les tâches administratives, reportez-vous à la section Configurer les tâches administratives.

## Fonctionnalités configurables dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes Résilience opérationnelle dans Espace de travail de résilience opérationnelle:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact
- Analyses de scénarios
- Auto-attestations
- Services aux entreprises

**Remarque :**
En tant qu'utilisateur de l'application Résilience opérationnelle , vous pouvez personnaliser votre Espace de travail de résilience opérationnelle expérience en naviguant dans les messages de l'interface utilisateur et les onglets. Si vous ajoutez, supprimez ou modifiez l'ordre des onglets, vous risquez de rencontrer des erreurs de navigation dans l'interface utilisateur de l'application Résilience opérationnelle .

## Explorer la page d'accueil

La page d'accueil de dans Espace de travail de résilience opérationnelle fournit une vue à volet unique sur l'état des services et des piliers de votre organisation. Vous pouvez afficher les mesures de résilience d'un service, telles que l'état opérationnel, les activités terminées, les indicateurs rouges et les suggestions d'amélioration des mesures.

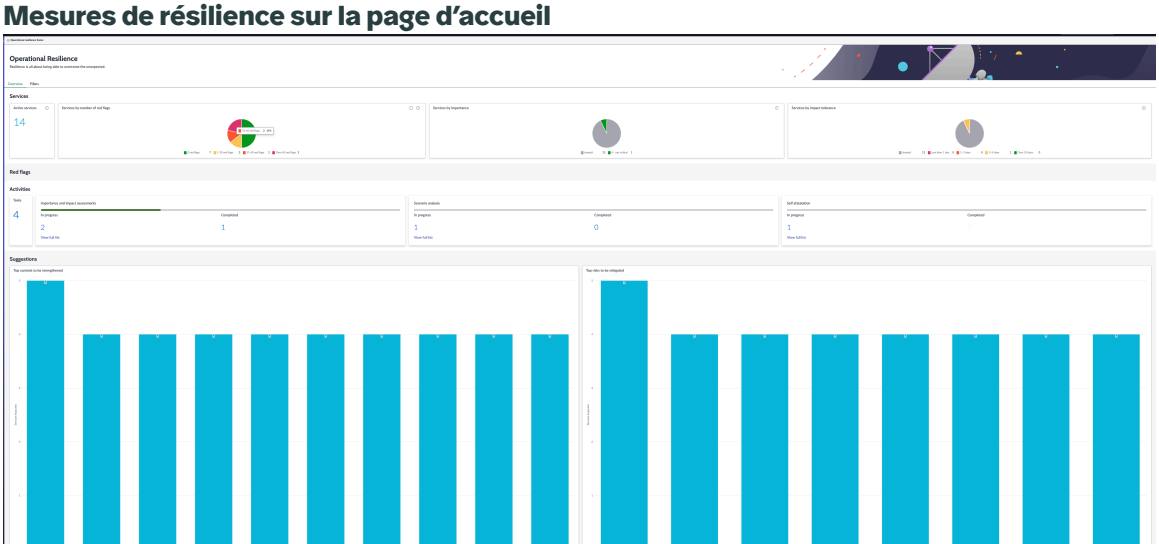
## Onglets de la page d'accueil

La page d'accueil de affiche Espace de travail de résilience opérationnelle affiche les onglets suivants :

- **Onglet Vue d'ensemble** : affiche une vue d'ensemble de l'état des services au sein de votre organisation.
- **Onglet Piliers** : affiche l'état et les mesures des piliers de votre organisation.

L'exemple suivant montre les mesures de résilience d'un service sur la page d'accueil.

### Mesures de résilience sur la page d'accueil




## Onglet Vue d'ensemble

Sous l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'accueil, vous pouvez consulter un résumé des services dans les sections suivantes :

- Services
- Indicateurs rouges

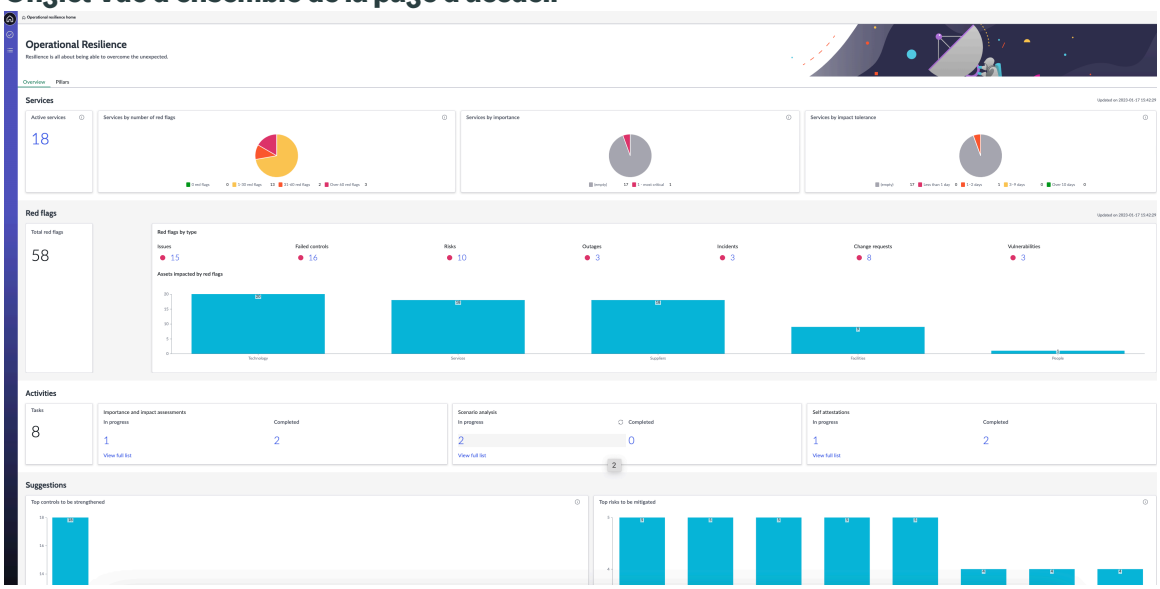
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activités
- Suggestions

Un exemple d'onglet **Vue d'ensemble** est illustré dans l'exemple suivant.

**Onglet Vue d'ensemble de la page d'accueil**




**Remarque :**

En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à **Propriétés système > Toutes les propriétés** dans votre instance et configurez la *sn_oper_res.red_flags_exclusion* propriété pour la section des indicateurs rouges. Vous pouvez configurer les tables enfants de la *sn_oper_res_service_process_pillar* table qui ne doivent pas être prises en compte dans la section des indicateurs rouges.

Par défaut, les tâches de services, Gestion de la continuité d'activité le plan (événements de crise) et les dépendances (actifs) sont exclus de la liste d'affichage dans la section Indicateurs rouges.

## Section Services

Dans la section Services de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez examiner les détails suivants sur les services :

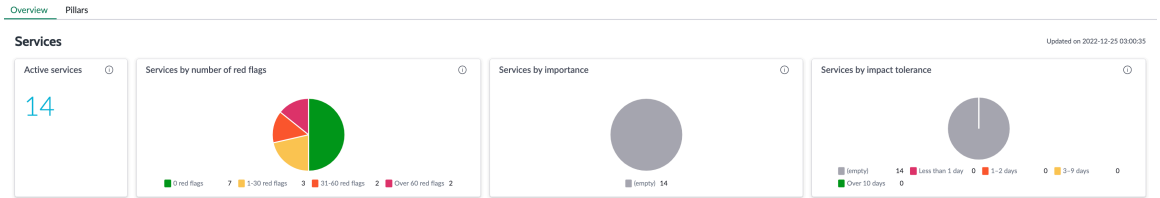
- Services actifs
- Services par nombre d'indicateurs rouges
- Services par importance
- Services par tolérance d'impact

Un exemple de section Services est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

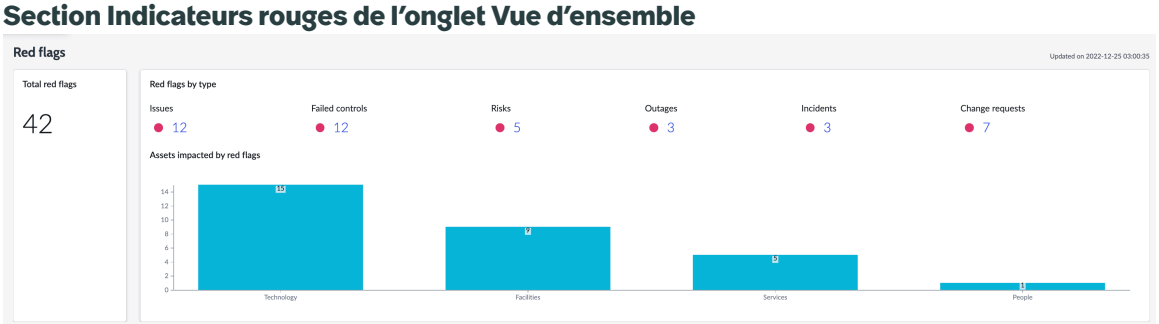
### Section Services de l'onglet Vue d'ensemble




## Section des indicateurs rouges

Dans la section Indicateurs rouges de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez passer en revue les services qui ont été marqués pour les alertes, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Section Indicateurs rouges de l'onglet Vue d'ensemble




Vous pouvez afficher les exemples de détails suivants sur les indicateurs rouges d'un service :

- Nombre total d'indicateurs rouges : vous pouvez afficher le nombre total d'indicateurs rouges applicables à un service.
- Indicateurs rouges par types : vous pouvez afficher les indicateurs rouges d'un service classés selon les types suivants.
  - Problèmes
  - Contrôles ayant échoué
  - Risques
  - Pannes
  - Incidents
  - Demandes de changement
- Actifs impactés par les indicateurs rouges : vous pouvez afficher les actifs tels que les piliers Technologies et Installations qui sont impactés par les indicateurs rouges.

## Affichage de rapports pour différents rôles d'utilisateur

Des rapports distincts sont affichés dans la page d'accueil pour BCM les Espace de travail de résilience opérationnelle utilisateurs Professional et IRM Professional.

## Rôles améliorés pour accéder aux rapports

Les rôles installés avec Résilience opérationnelle contiennent maintenant la relation pour BCM les utilisateurs Professional et IRM Professional.

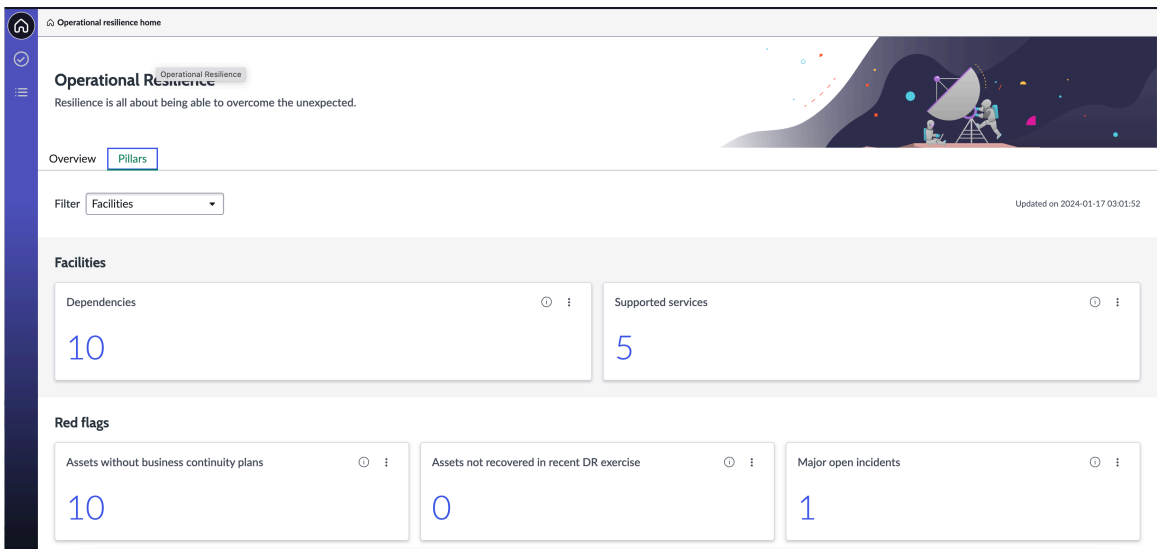
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs système, Résilience opérationnelle les gestionnaires et Résilience opérationnelle les utilisateurs peuvent accéder à tous les rapports à partir des applications et IRM de la BCM page d'accueil.

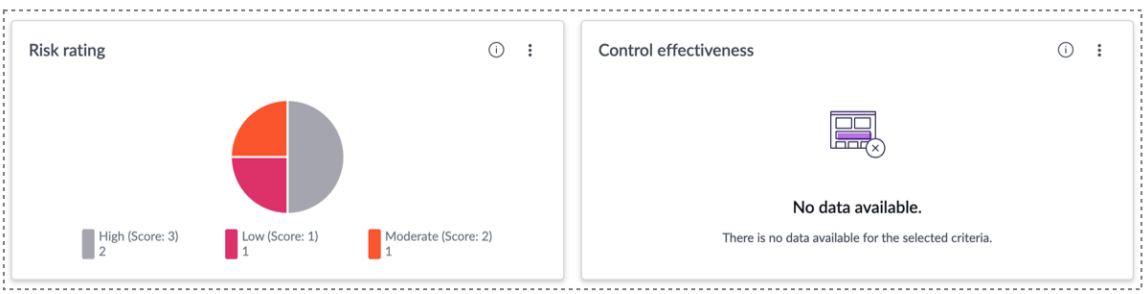
Un utilisateur disposant des rôles suivants peut accéder aux BCM rapports dans le, comme Espace de travail de résilience opérationnelle illustré dans l'exemple.

- sn_oper_res.bcm_opres_admin
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_user




Un utilisateur disposant des rôles suivants peut accéder aux IRM rapports dans le, comme Espace de travail de résilience opérationnelle illustré dans l'exemple.

- sn_oper_res.irm_opres_admin
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_user



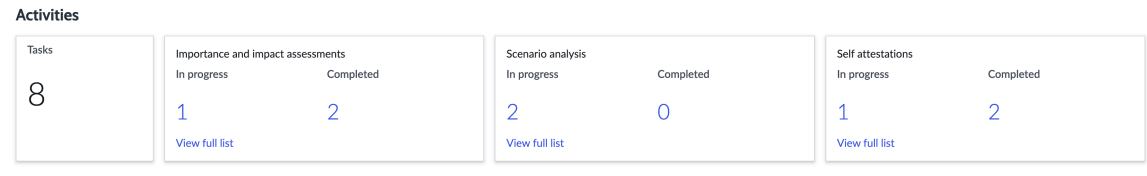

## Section Activités

Dans la section Activités de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez afficher l'état des Résilience opérationnelle tâches associées à un service aux entreprises. Vous pouvez afficher les tâches en cours et les tâches effectuées pour une évaluation ou une analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Section Activités de l'onglet Vue d'ensemble




Dans la section Activités de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez examiner les exemples de tâches suivants associés à vos services :

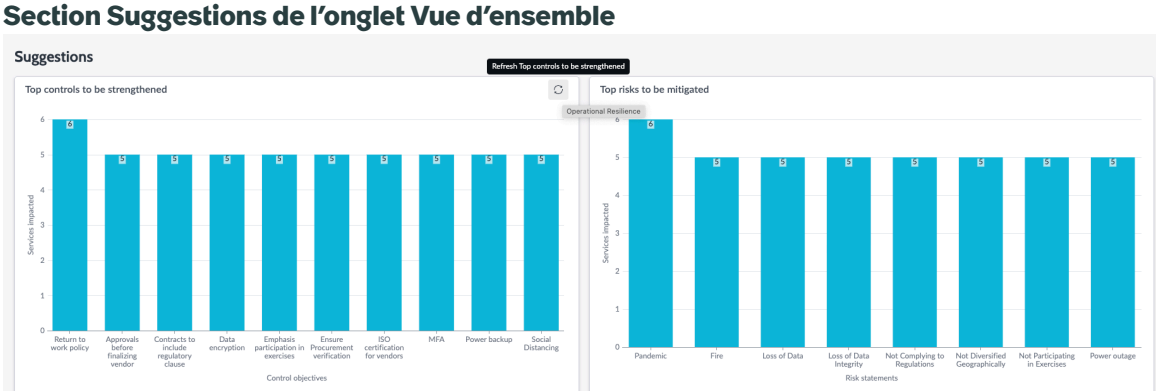
- Nombre total de tâches
- Évaluations de l'importance et de l'impact
- Analyse de scénarios
- Auto-attestation

## Section Suggestions

Dans la section Suggestions de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez afficher les suggestions générées par le système pour obtenir de meilleures mesures de résilience sur les services impactés.

Dans l'exemple suivant, le graphique des objectifs de contrôle montre comment les contrôles principaux peuvent être renforcés pour les services impactés. Le graphique des déclarations de risque montre comment les principaux risques peuvent être atténués pour les services impactés.

### Section Suggestions de l'onglet Vue d'ensemble




## Piliers associés à un service

Un pilier est un élément fondamental qui contribue à la résilience opérationnelle de votre organisation. Vous pouvez mapper les services et processus d'entreprise aux piliers dans l'application Résilience opérationnelle afin d'établir une relation entre ces entités et de surveiller leur état sur le tableau de bord.

L'application Résilience opérationnelle fournit les piliers suivants dans le cadre du système de base :

- Installations
- Personnes
- Fournisseurs
- Services

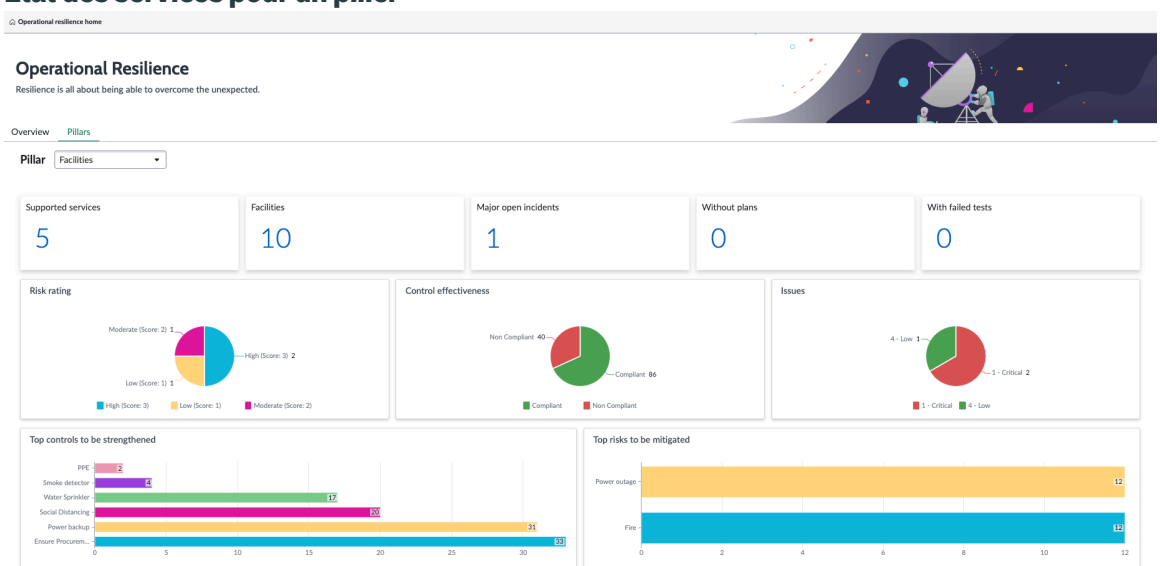
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Processus
- Technologie

Vous pouvez surveiller l'état des services pour chaque pilier. Dans l'onglet **Piliers** , les données associées à chaque pilier s'affichent. L'exemple suivant montre les contrôles, les risques et les problèmes associés à un service pour le pilier Installations.

**État des services pour un pilier**




Si vous installez les applications facultatives à partir de la GRC suite de produits, par Gestion de la continuité d'activité exemple et Réponse aux vulnérabilités dans votre instance, vous pouvez également afficher le plan Réponse aux vulnérabilités et les rapports de continuité d'activité sur le tableau de bord.

Pour plus d'informations sur les piliers, reportez-vous à la section Explorer Résilience opérationnelle.

## Explorer la page Tâches et la page Liste

La page Tâches de l'fournit Espace de travail de résilience opérationnelle une vue à volet unique de vos tâches en attente, des tâches de votre groupe et des tâches qui figurent sur votre liste de surveillance. Vous pouvez également mettre à jour les tâches directement à partir du tableau de bord. Sur la page Liste, vous pouvez configurer vos tâches de résilience opérationnelle.

## Onglets de la page Tâches

La page Tâches de affiche Espace de travail de résilience opérationnelle les onglets suivants :

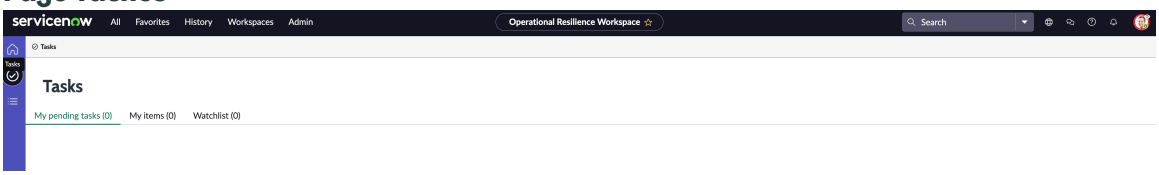
- **Mes tâches en attente**
- **Mes éléments**
- **Liste de surveillance**

Un exemple de page Tâches pour un utilisateur connecté est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Page Tâches**




## Mes tâches en attente

L'onglet **Mes tâches en attente** affiche une vue d'ensemble des tâches en attente qui vous sont affectées et des tâches qui nécessitent une action de votre part.

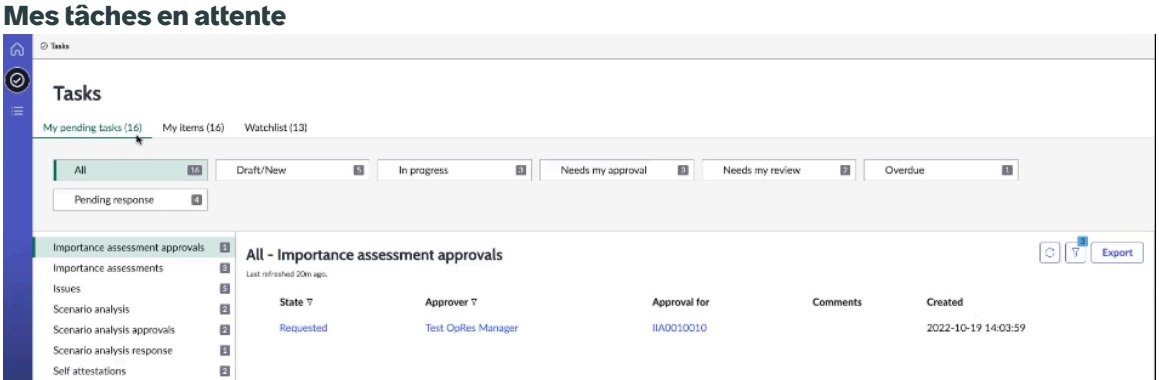
**Remarque :**
Les données affichées dans la page Tâches sont basées sur les rôles des utilisateurs.

L'onglet **Mes tâches en attente** affiche vos tâches en attente dans différents états. Vous pouvez filtrer vos tâches en attente à l'aide des types d'états suivants :

- Tout
- Brouillon/Nouveau
- En cours
- Nécessite mon approbation
- Nécessite ma revue
- En retard
- Réponse en attente

L'exemple suivant montre les tâches en attente pour l'utilisateur connecté.

**Mes tâches en attente**



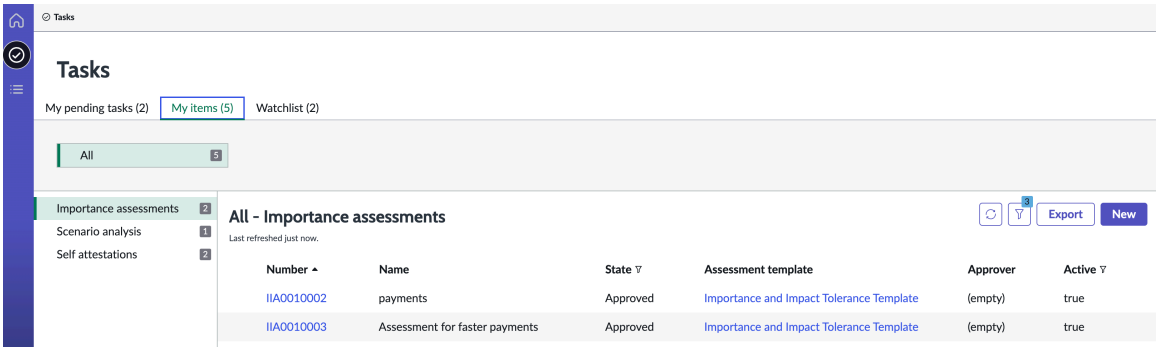

## Mes éléments

L'onglet **Mes éléments** affiche une liste des tâches affectées à l'utilisateur connecté, tel que le Résilience opérationnelle gestionnaire, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

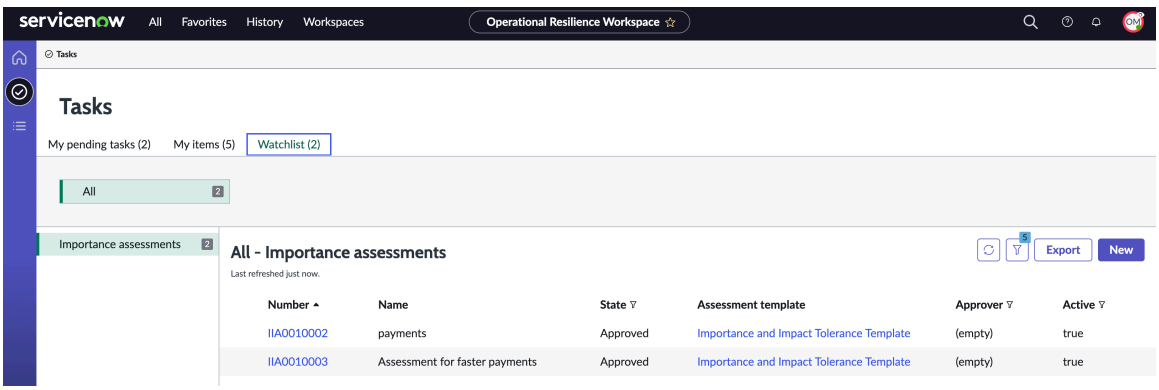
**Mes éléments**




## Liste de surveillance

L'onglet **Liste de surveillance** affiche une liste des tâches qui se trouvent dans votre liste de surveillance. Lorsqu'une tâche est approuvée ou terminée, vous recevez une notification dans l'onglet. L'exemple suivant montre les mises à jour des tâches d'évaluation qui se trouvent dans la liste de surveillance de l'utilisateur connecté.

**Ma liste de suivi**




**Remarque :**
Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , vous ne pouvez afficher que les enregistrements en cours. Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , les enregistrements fermés et annulés ne sont pas affichés. Dans Espace de travail de résilience opérationnelle, vous pouvez afficher les enregistrements fermés et annulés sur leurs formulaires respectifs.

Si vous disposez du rôle d'administrateur Résilience opérationnelle , vous pouvez personnaliser Espace de travail de résilience opérationnelle en mettant à jour les configurations de la page Tâches. Pour mettre à jour les configurations de la page Tâches, vous pouvez accéder à **Toutes les configurations de la page de destination > GRC Configuration de la page des tâches >** dans votre instance.

Si vous disposez du Résilience opérationnelle rôle de gestionnaire ou Résilience opérationnelle d'utilisateur, vous pouvez également obtenir des recommandations pertinentes sur vos tâches de résilience sur la page d'accueil.

Pour en savoir plus sur la configuration de la page Tâches, reportez-vous à la section Mettre à jour l'enregistrement de configuration de page Tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Page de liste dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Sur la page Liste, vous pouvez configurer un service aux entreprises, analyser son importance et sa tolérance d'impact, effectuer une analyse de scénarios et générer un rapport d'attestation automatique.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un service aux entreprises dans , reportez-vous Configurer vos services d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelleà Espace de travail de résilience opérationnelle.

Pour en savoir plus sur l'analyse de l'importance et de la tolérance d'impact d'un service aux entreprises dans , reportez-vous Analyser l'importance et la tolérance d'impact d'un service d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelleà Espace de travail de résilience opérationnelle.

Pour plus d'informations sur l'exécution d'une analyse de scénario dans , reportez-vous à Espace de travail de résilience opérationnellela section Effectuer une analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Pour plus d'informations sur l'auto-attestation de vos services d'entreprise dans , reportez-vous à Espace de travail de résilience opérationnellela section Auto-attestation des services d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

## Configurer vos services d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Vous pouvez configurer vos services d'entreprise et surveiller les mesures de résilience sur Espace de travail de résilience opérationnelle le tableau de bord. Le formulaire de service consolide les attributs, les risques, les problèmes, les défaillances de contrôle et d'autres domaines d'un service d'entreprise qui nécessitent une attention particulière.

### Vue d'ensemble des services d'entreprise, des services parents et des services enfants

Un service aux entreprises est un service qui remplit une fonction au niveau de l'entreprise. Par exemple, vous pouvez utiliser le courrier électronique, les services informatiques, le commerce électronique et les services bancaires téléphoniques comme services d'entreprise qui exécutent les fonctions propres à l'entreprise dans votre organisation.

Vous pouvez classer un service d'entreprise en deux catégories : service parent et service enfant. Un service parent est une entité vaste que vous pouvez utiliser pour gérer une fonction d'entreprise. Un service parent peut contenir ses propres sous-entités. Un service enfant hérite de ses propriétés du service parent. Par exemple, le service Paiements est un service parent et Paiement hypothécaire ou Paiement d'une pension alimentaire sont ses services enfants.

[store-future: BEGIN review]

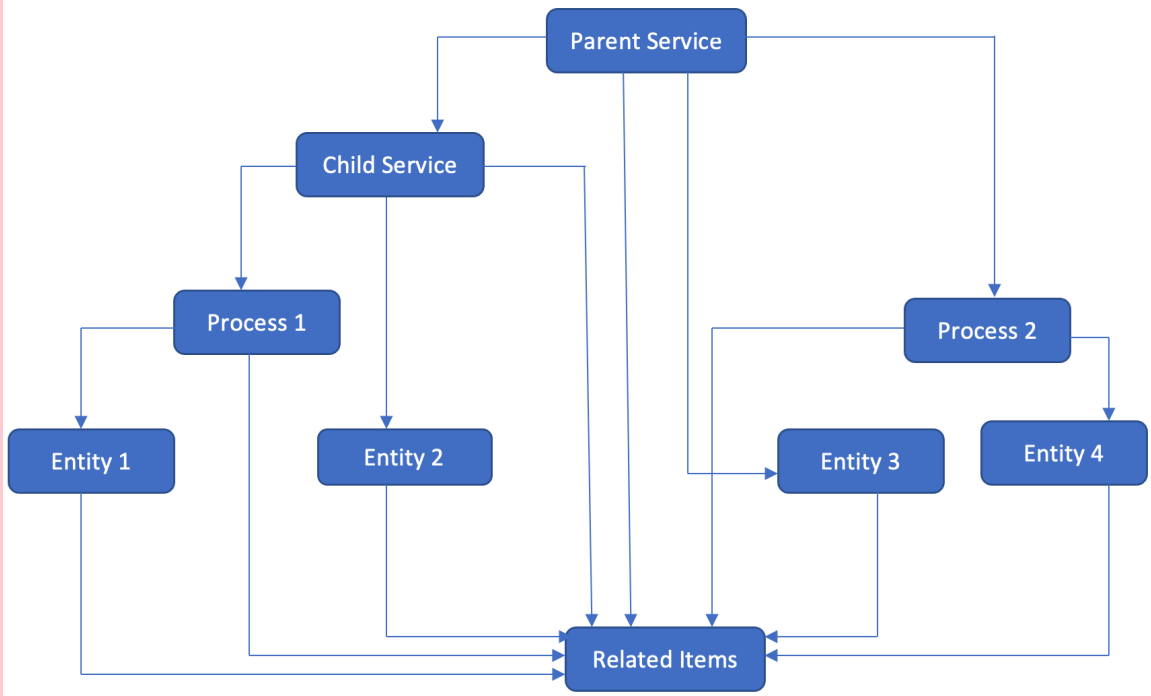
### Résilience opérationnelle Architecture des données

Pour comprendre comment les services d'entreprise, les processus et les entités sont connectés dans l'application Résilience opérationnelle , consultez l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Résilience opérationnelle Architecture des données



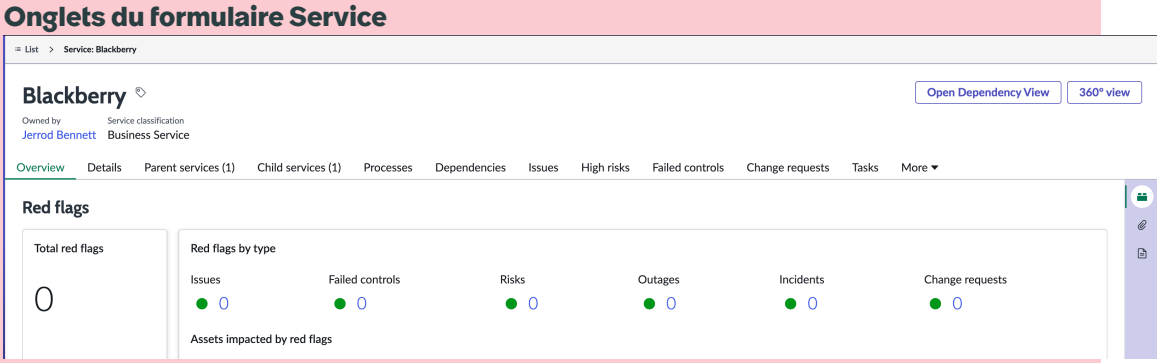

L'application Résilience opérationnelle prend en charge un modèle de données qui crée les services d'entreprise et leurs actifs en tant qu'entités basées sur les types d'entité. Vous pouvez utiliser le type d'entité de service pour définir le périmètre des services que vous souhaitez surveiller quotidiennement. Chaque service du type d'entité de service est utilisé pour calculer ses Résilience opérationnelle données.

Comme le montre l'exemple, les services parents et enfants sont associés aux processus business. Les processus business sont en outre associés aux actifs appelés les entités.

Vous pouvez mapper vos services et processus comme expliqué dans l'exemple de configuration suivant :

1. Mappez vos services d'entreprise parents et vos services d'entreprise enfants à leurs processus business associés.
2. Mappez les processus business à leurs entités prédéfinies.
3. Mappez les services directement aux onglets dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Un onglet peut être un service parent, un service enfant, un processus ou une dépendance, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Onglets du formulaire Service




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Résilience opérationnelle synchronise la relation entre les services et les processus. Prenons les exemples suivants :

- Lorsque vous ajoutez un service parent à un service d’entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service parent ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l’entité en amont de l’entité du service d’entreprise.
- Lorsque vous ajoutez un service enfant à un service d’entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service enfant ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l’entité en aval de l’entité du service d’entreprise.
- Lorsque vous ajoutez un processus enfant à un service d’entreprise, une entité est créée pour le processus enfant. La nouvelle entité de processus est ajoutée à l’entité en aval de l’entité du service d’entreprise.

**Remarque :**
Dans l’interface classique Résilience opérationnelle , les services parents, les services enfants et les processus sont obtenus à Base de données de gestion des configurations (CMDB)partir du fichier . Dans Espace de travail de résilience opérationnelle, vous pouvez configurer les services parents, les services enfants et les processus d’un service d’entreprise à l’aide des onglets **Services parents**, **Services enfants** et **Processus** du formulaire Service.

[End]

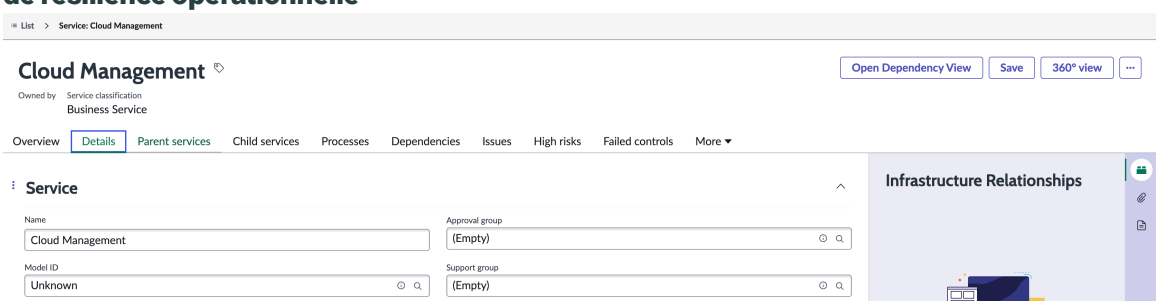
## Gérer les services d’entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Les Résilience opérationnelle gestionnaires et les utilisateurs peuvent accéder à Espace de travail de résilience opérationnelle. Si vous disposez des Résilience opérationnelle rôles Gestionnaires et Utilisateur, vous pouvez gérer les services d’entreprise et collecter les mesures de résilience dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

## Configurer les services parents, les services enfants et les processus dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Dans Espace de travail de résilience opérationnelle, vous pouvez configurer les services parents, les services enfants et les processus d’un service d’entreprise à l’aide des onglets **Services parents**, **Services enfants** et **Processus** . Les exemples d’onglets du formulaire Service sont illustrés dans l’exemple suivant.

### Onglets Services parents, Services enfants et Processus dans Espace de travail de résilience opérationnelle



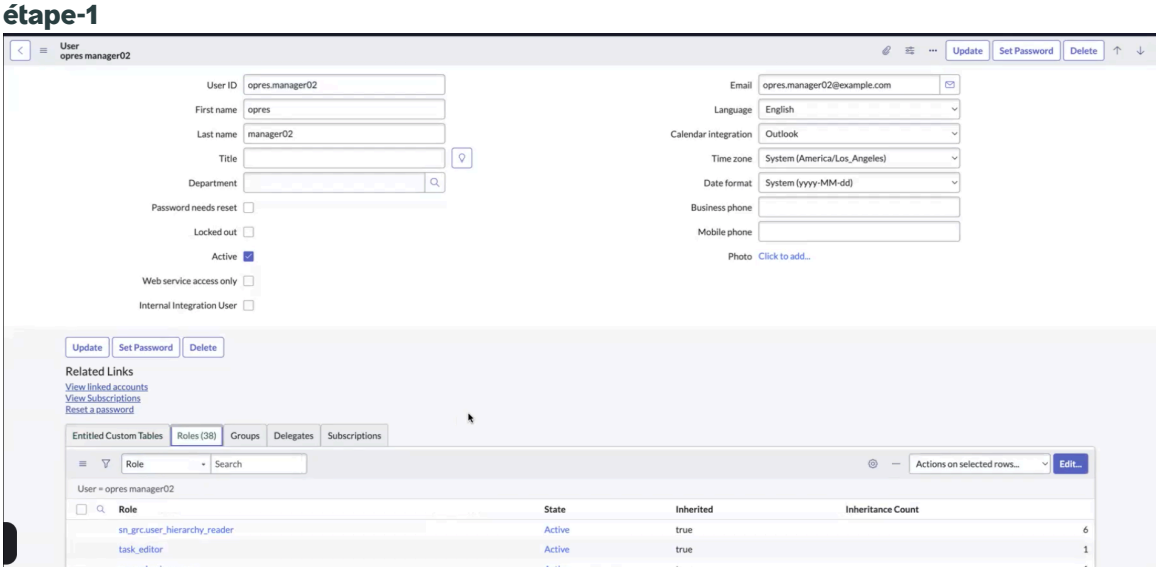

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

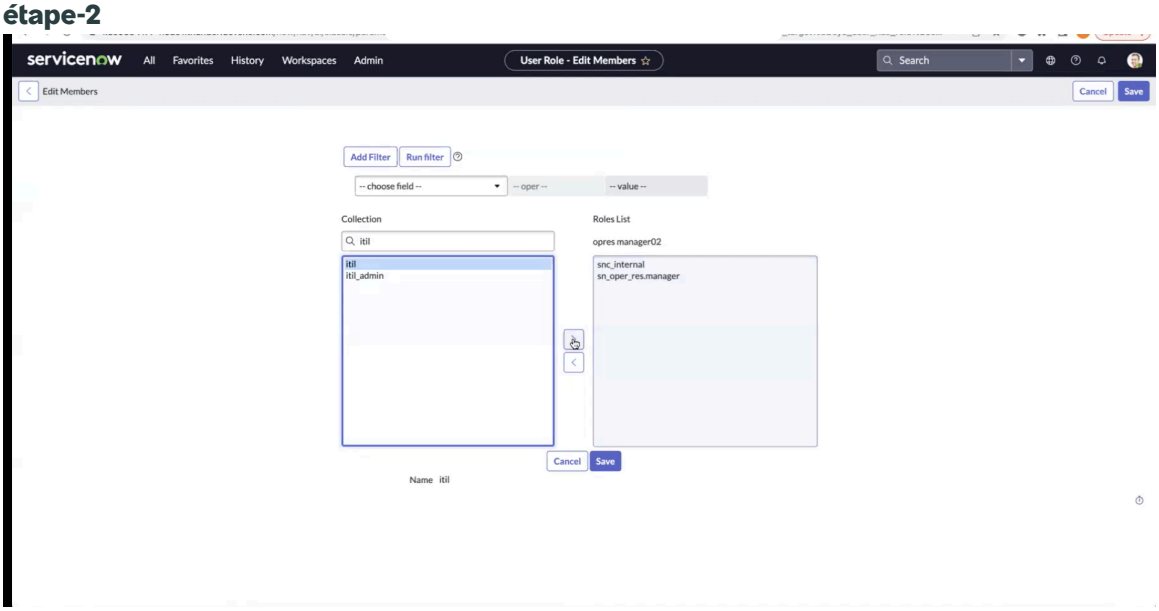
## Affectation du rôle d'utilisateur itil aux Résilience opérationnelle administrateurs ou aux gestionnaires

Pour configurer les services parents, les services enfants ou les processus d'un service, vous devez affecter le rôle d'utilisateur ITIL aux administrateurs ou aux Résilience opérationnelle gestionnaires, comme indiqué dans les deux étapes suivantes.

### Affecter le rôle d'utilisateur ITIL au Résilience opérationnelle responsable-étape-1




### Affecter le rôle d'utilisateur ITIL au Résilience opérationnelle gestionnaire - étape-2




**Remarque :**

Vous devez disposer des rôles sn_oper_res.manager et itil ou sn_oper_res.admin et itil avant de pouvoir ajouter ou supprimer les services et les processus dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Dans CMDB, l'octroi à tout utilisateur disposant directement ou indirectement du rôle itil permet à l'utilisateur d'ajouter ou de supprimer les services et les processus du back-end. Toutefois, l'application Résilience opérationnelle empêche les utilisateurs disposant du rôle sn_oper_res.user d'ajouter ou de supprimer les services et les processus dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Ajout d'un service d'entreprise à la génération de Résilience opérationnelle rapports

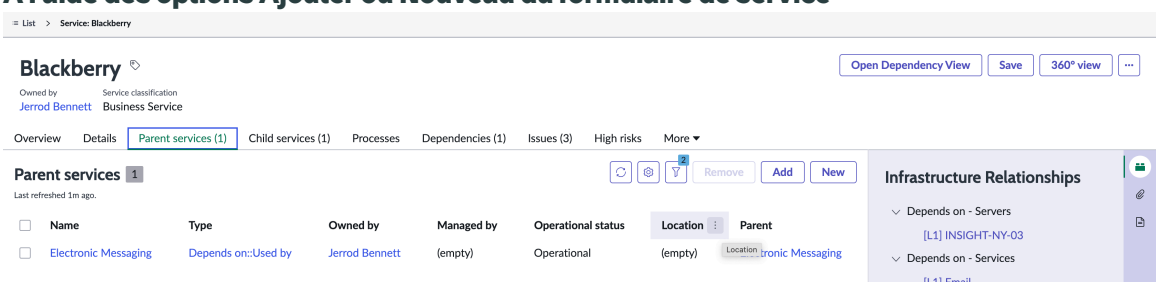
Pour ajouter un service d'entreprise à la génération de Résilience opérationnelle rapports, vous pouvez sélectionner **Ajouter à la génération de rapports OpRes** , comme illustré dans l'exemple suivant.

### Ajouter un service d'entreprise à la génération de rapports OpRes

**Remarque :**
Une fois que vous avez ajouté un service à Résilience opérationnelle la génération de rapports dans Espace de travail de résilience opérationnelle, l'option **Ajouter à la génération de rapports OpRes** ne s'affiche plus pour le service.

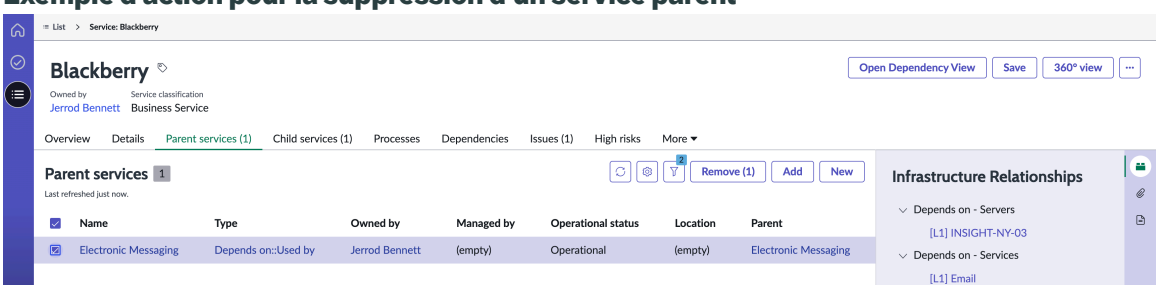
Après avoir ajouté un service d'entreprise à Résilience opérationnelle Reporting, vous pouvez afficher les options **Ajouter** ou **Nouveau** dans le formulaire Service. Pour configurer la relation d'un service d'entreprise avec ses entités, vous pouvez utiliser les options **Ajouter** ou **Nouveau** , comme illustré dans l'exemple suivant.

### À l'aide des options Ajouter ou Nouveau du formulaire de service




Pour supprimer un service ou un processus associé, sélectionnez le service ou le processus, puis sélectionnez **Supprimer** comme illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple d'action pour la suppression d'un service parent



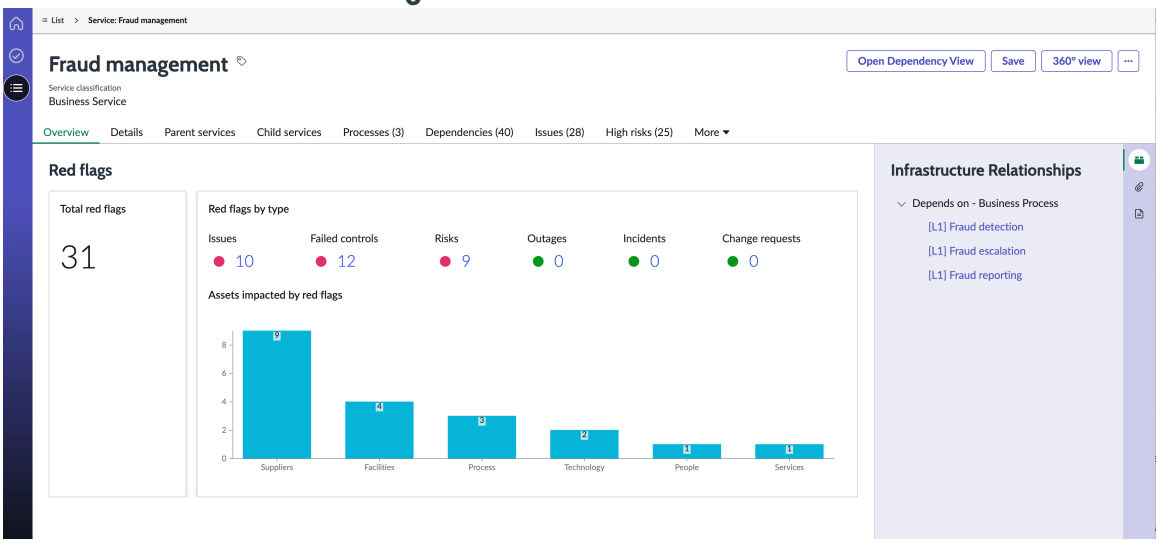

## Onglets Vue d'ensemble et Détails du formulaire Service

Dans l'onglet **Vue d'ensemble** du formulaire Service, vous pouvez afficher les mesures de résilience d'un service aux entreprises, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

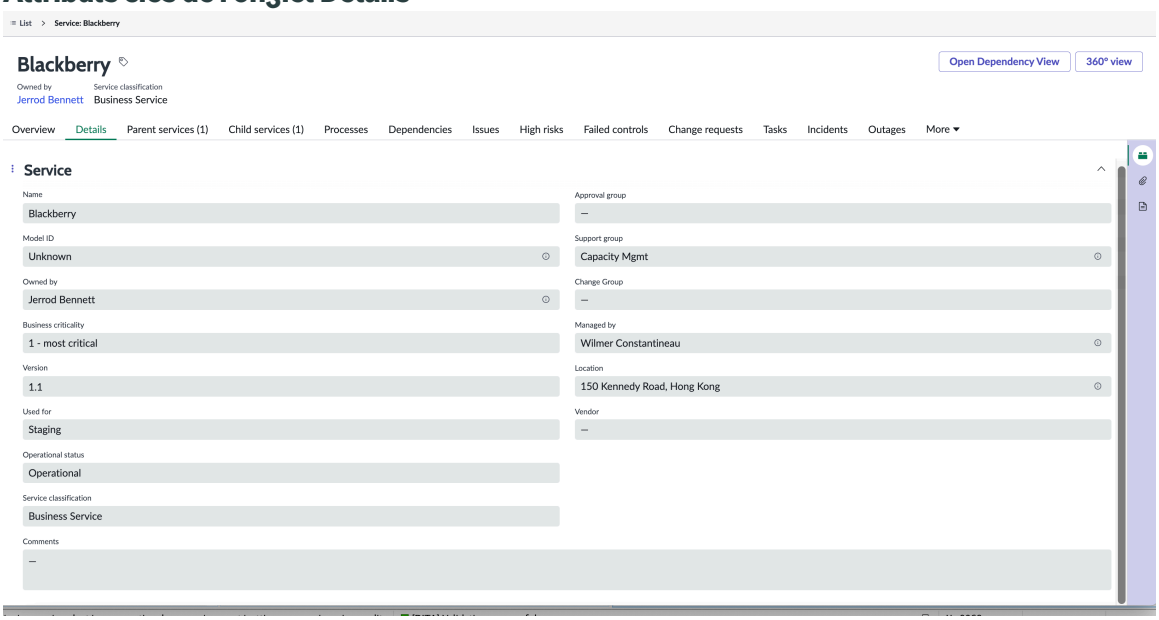
### Mesures de résilience dans l'onglet Vue d'ensemble




La section Indicateurs rouges affiche le nombre total d'indicateurs rouges, les indicateurs rouges par type et les détails des actifs touchés par les indicateurs rouges.

Dans l'onglet **Détails** du formulaire Service, vous pouvez afficher les attributs clés d'un service d'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant :

### Attributs clés de l'onglet Détails




## Autres onglets connexes du formulaire Service

Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur les autres onglets connexes du formulaire Service et leur description.

### Autres onglets connexes affichés dans le formulaire de service

| Onglet | Description | Nouvelle action | Ajouter une action | Supprimer l'action |
|---|---|---|---|---|
| Services parents | Liste des services parents d'un service d'entreprise. Pour associer un service | Formulaire dans lequel vous pouvez ajouter | Vue de table dans laquelle vous pouvez | Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un service parent |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Autres onglets connexes affichés dans le formulaire de service (suite)

| Onglet | Description | Nouvelle action | Ajouter une action | Supprimer l'action |
|---|---|---|---|---|
| | parent existant à un service d'entreprise, sélectionnez **Ajouter**. Pour créer un service parent pour un service d'entreprise, sélectionnez **Nouveau**. | un service parent. Dans ce formulaire, vous pouvez créer une relation entre le service parent et le service actuel. | sélectionner plusieurs services et les ajouter en tant que services parents du service actuel. | du service aux entreprises. |
| Services enfants | Liste des services enfants d'un service d'entreprise. Pour associer un service enfant existant à un service d'entreprise, sélectionnez **Ajouter**. Pour créer un service enfant pour le service actuel, sélectionnez **Nouveau**. | Formulaire dans lequel vous pouvez ajouter un service enfant. Dans ce formulaire, vous pouvez créer une relation entre le service enfant et le service actuel. | Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services que vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel. | Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un service enfant du service d'entreprise. |
| Processus | Liste des processus associés à un service d'entreprise. | Sans objet | Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs processus que vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel. | Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un processus du service aux entreprises. |
| Dépendances | Liste des dépendances associées à un service d'entreprise. | Non applicable | Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs actifs (entités) que vous pouvez ajouter en tant qu'entités en aval du service actuel. | Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un actif du service aux entreprises. |
| Questions | Liste des problèmes associés à un service d'entreprise. En commençant par le Xanadu, vous pouvez sélectionner **Ajouter** pour associer un problème existant à un service aux entreprises, comme | Formulaire dans lequel vous pouvez créer un problème pour un service d'entreprise. | Formulaire dans lequel vous pouvez ajouter un problème existant à un service aux entreprises. | Non applicable |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Autres onglets connexes affichés dans le formulaire de service (suite)**

| Onglet | Description | Nouvelle action | Ajouter une action | Supprimer l'action |
|---|---|---|---|---|
| | illustré dans l'exemple suivant.<br> <br>**Ajouter un problème existant à un service aux entreprises**<br>Pour créer un problème pour un service aux entreprises, vous pouvez également sélectionner **Nouveau**. | | | |
| Risques élevés | Liste des éléments à haut risque ou des évaluations des risques à l'état de surveillance qui sont associés au service d'entreprise. | Sans objet | Sans objet | Sans objet |
| Contrôles ayant échoué | Liste des contrôles ayant échoué ou communs lorsque l'état du contrôle est non conforme et dont l'entité dépendante est le service d'entreprise. | Sans objet | Sans objet | Sans objet |
| Demandes de changement | Liste des demandes de changement associées à un service d'entreprise. | Formulaire de demande de changement. Lorsque vous soumettez le formulaire de demande de changement, l'application crée un enregistrement dans la table Services. | Sans objet | Sans objet |
| Tâches | Liste des tâches associées à un service d'entreprise. | Liste des tables de tâches, à partir de laquelle vous pouvez sélectionner | Sans objet | Sans objet |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Autres onglets connexes affichés dans le formulaire de service (suite)**

| Onglet | Description | Nouvelle action | Ajouter une action | Supprimer l'action |
|---|---|---|---|---|
| | | le type de tâche que vous souhaitez créer. Lorsque vous soumettez le formulaire, l'application crée un enregistrement dans Services avec la table Tâches. | | |
| Incidents | Liste des incidents associés à un service d'entreprise. | Formulaire d'incident. Lorsque vous soumettez le formulaire d'incident, un enregistrement est créé dans la table Services. | Sans objet | Sans objet |
| Pannes | Liste des pannes ouvertes associées à un service d'entreprise. | Formulaire de panne. Lorsque vous soumettez le formulaire, l'application crée un enregistrement dans la table Services. | Sans objet | Sans objet |
| Évaluation de l'importance et de l'impact | Liste des évaluations de l'importance et de l'impact approuvées. | Sans objet | Sans objet | Sans objet |
| Analyse de scénarios | Liste des analyses de scénarios approuvées. | Sans objet | Sans objet | Sans objet |
| Plans de continuité d'activité | Liste des plans de continuité d'activité associés à un service aux entreprises. | Sans objet | Sans objet | Sans objet |
| Réponse aux vulnérabilités | Liste des réponses associées à un service d'entreprise. | Vulnerability Response pour un service d'entreprise. | Sans objet | Sans objet |

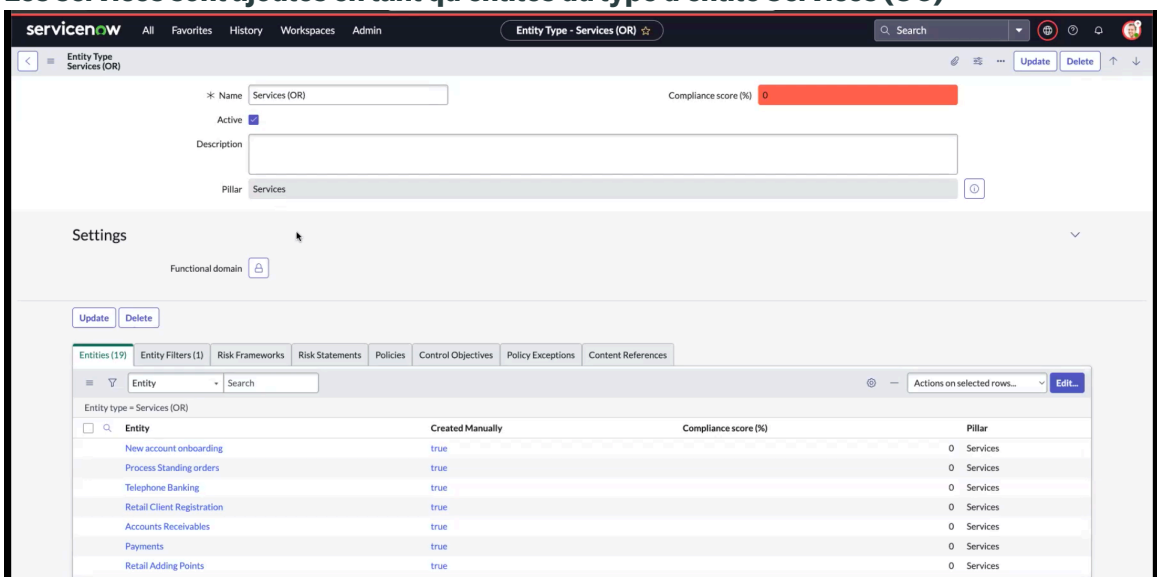
## Services en tant qu'entités du type d'entité Services (OU)

Lorsque vous ajoutez un service d'entreprise au Résilience opérationnelle reporting, le service est ajouté en tant qu'entité du type d'entité Services (OR) dans l'application Résilience opérationnelle , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Les services sont ajoutés en tant qu'entités du type d'entité Services (OU)

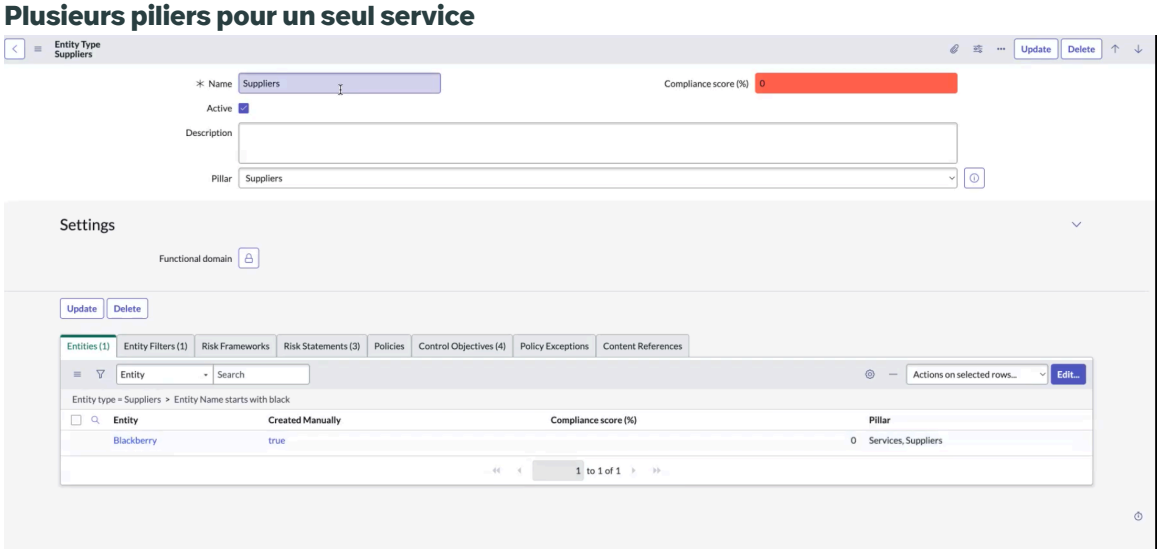



Tous les services de l'application Résilience opérationnelle appartiennent au pilier Services. Comme le montre l'exemple, la colonne Pilier pour les entités affiche le pilier Services.

**Remarque :**
Vous ne pouvez ajouter que les entités qui font partie de la table cmdb_ci_service au type d'entité Services (OR).

De même, dans l'application Résilience opérationnelle , un service (en tant qu'entité) peut appartenir à plusieurs piliers. L'exemple suivant montre un service qui appartient à deux piliers, tels que les piliers Services et Fournisseurs.

### Plusieurs piliers pour un seul service



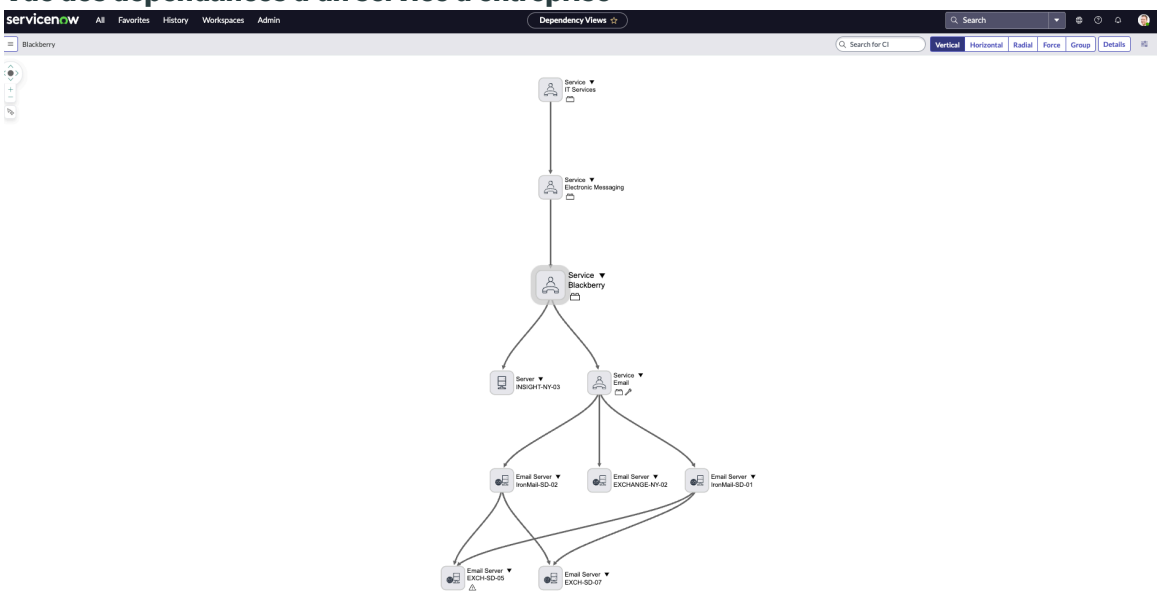

## Vue des dépendances ouvertes et vue à 360 degrés pour un service d'entreprise

Dans le formulaire Service, vous pouvez sélectionner l'option **Ouvrir la vue des dépendances** pour afficher la relation d'infrastructure d'un service aux entreprises. La vue des dépendances d'un service d'entreprise affiche sa relation avec les services parents, les services enfants et les processus, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Vue des dépendances d'un service d'entreprise



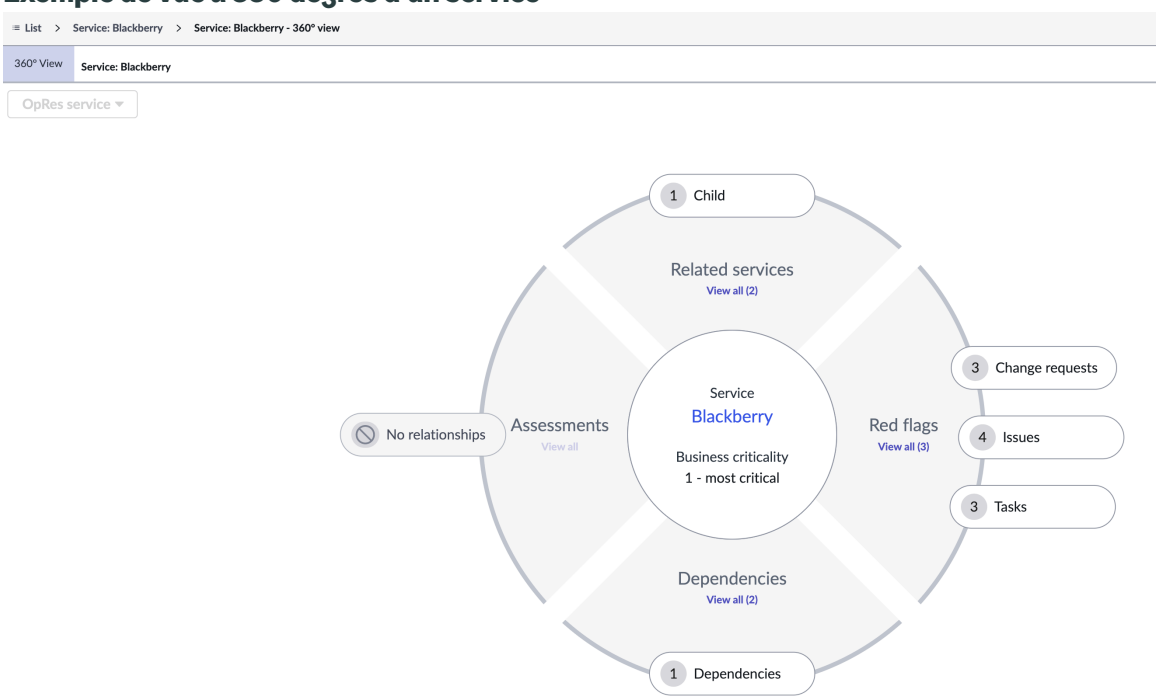

Dans l'onglet **Vue à 360°** , les Résilience opérationnelle gestionnaires peuvent surveiller la vue à 360 degrés d'un service et mesurer ses performances.

Si vous disposez du Résilience opérationnelle rôle de gestionnaire, dans la vue à 360 degrés d'un service d'entreprise, vous pouvez visualiser les entités suivantes :

- Services parents et enfants
- Dépendances liées à un pilier, telles que les piliers Processus, Technologie, Personnes, Fournisseur et Installation dans votre organisation
- Mesures de Résilience opérationnelle

L'exemple de vue à 360 degrés suivant affiche la relation d'un service avec ses entités connexes, telles que les indicateurs rouges, les dépendances et les évaluations.

## Exemple de vue à 360 degrés d'un service




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les valeurs de champ dans le formulaire de service, reportez-vous à Formulaire Créer un nouveau service.

### Ajouter un service d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Ajoutez un service d'entreprise afin Espace de travail de résilience opérationnelle de pouvoir configurer ses onglets connexes, tels que les onglets pour les demandes de changement, les incidents et les tâches. Vous pouvez ensuite afficher les attributs de service et les mesures de résilience sur le tableau de bord.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager avec le rôle d'utilisateur itil, sn_oper_res.admin avec le rôle d'utilisateur itil

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la tâche planifiée s'exécute `Compute Operational Resilience Compliance` quotidiennement en arrière-plan, vous pouvez afficher les rapports d'état des services d'entreprise sur le Résilience opérationnelle tableau de bord.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Services** > **Services d'entreprise**.
   La liste des services d'entreprise disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer un nouveau service s'affiche.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .
   Un exemple d'onglet **Détails** est illustré dans l'exemple suivant.

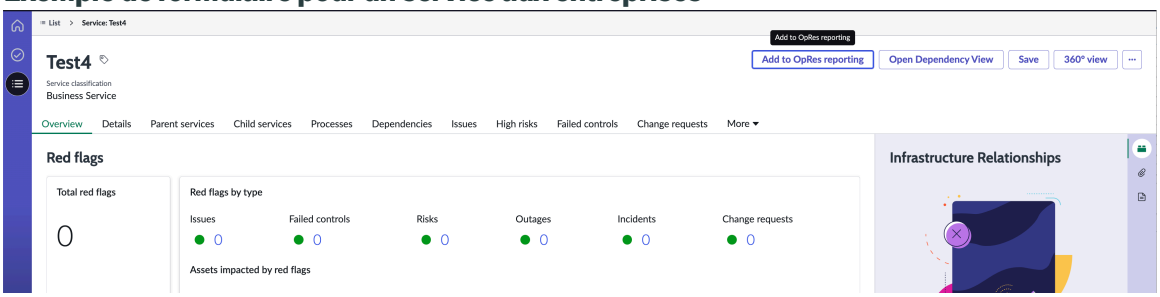
**Onglet Détails du formulaire Créer un service**

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de service, reportez-vous à la rubrique Formulaire Créer un nouveau service.
4. Pour enregistrer les détails du service, sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

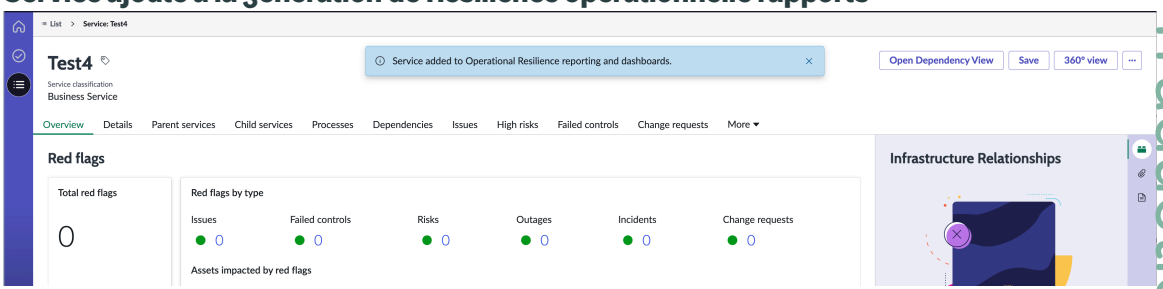
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Exemple de formulaire pour un service aux entreprises




5. Pour ajouter le service d'entreprise à la génération de rapports, sélectionnez Ajouter à la Résilience opérationnelle**génération de rapports OpRes**.
   Le service aux entreprises est ajouté à la génération de Résilience opérationnelle rapports et aux tableaux de bord, comme illustré dans l'exemple suivant.

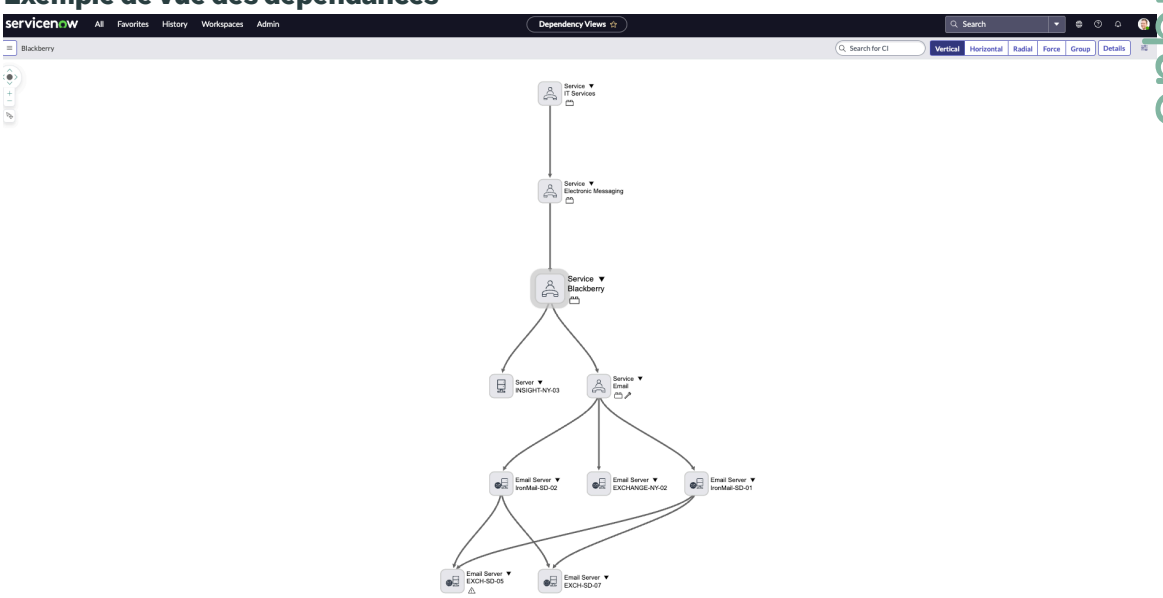
### Service ajouté à la génération de Résilience opérationnelle rapports




**Remarque :**
Une fois que vous avez ajouté un service à la génération de Résilience opérationnelle rapports, l'option **Ajouter à la génération de rapports OpRes** ne s'affiche plus pour le service dans le formulaire de service.

6. Pour afficher la relation d'infrastructure du service, sélectionnez **Ouvrir la vue des dépendances**.
   La relation d'infrastructure d'un service avec ses services parents et enfants s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple de vue des dépendances

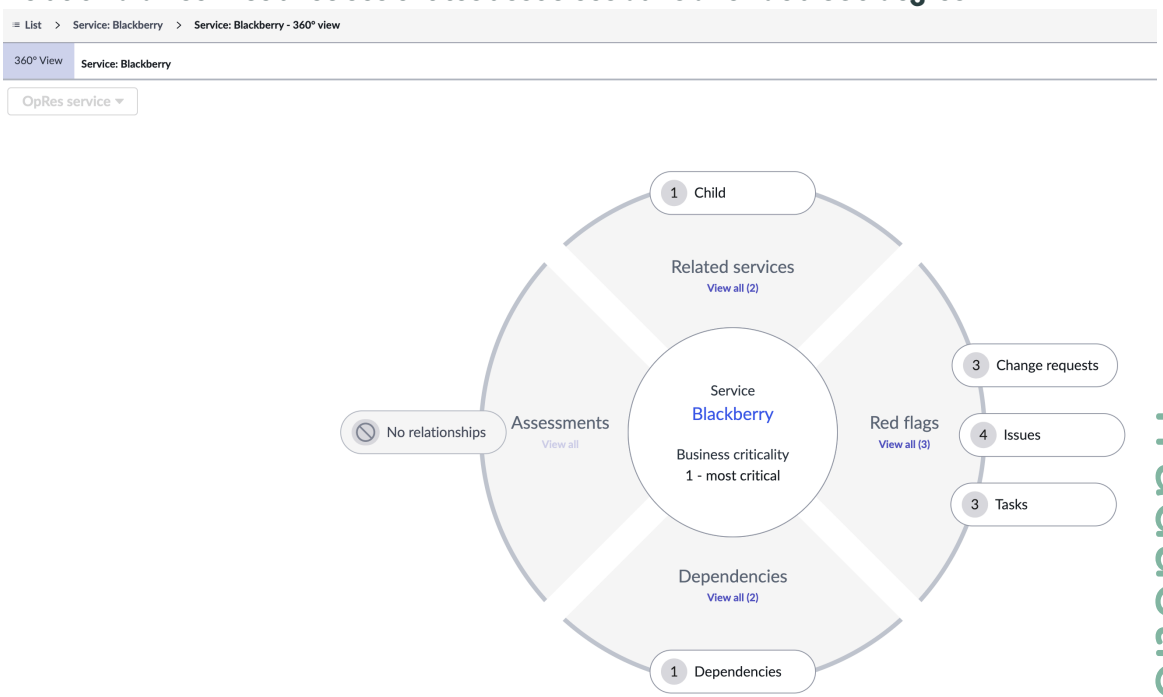



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

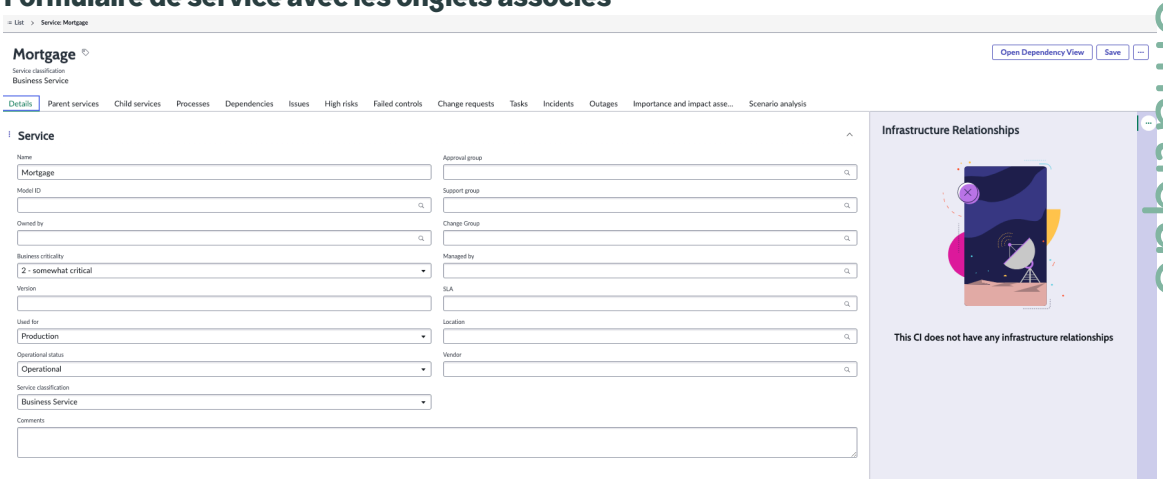
7. Pour afficher la relation du service avec ses entités connexes, sélectionnez **Vue à 360°**.
   La relation d'un service avec ses entités connexes, telles que les dépendances et les indicateurs rouges dans une vue à 360 degrés, s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

**Relation d'un service avec ses entités associées dans une vue à 360 degrés**




8. Pour enregistrer les détails sur le formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
   Le formulaire Service s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

**Formulaire de service avec les onglets associés**




## Formulaire Créer un nouveau service

Utilisez le formulaire Créer un service dans Espace de travail de résilience opérationnelle pour configurer un service d'entreprise et ses listes connexes.

## Formulaire Créer un nouveau service

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Créer un nouveau service

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Vue d'ensemble | |
| Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact | Évaluation de l’importance et de la tolérance d’impact avec la date et l’horodatage. L’onglet affiche l’importance (criticité) de l’évaluation et la tolérance d’impact en jours. Dans le formulaire, sélectionnez **Afficher l’évaluation** pour afficher l’évaluation de l’importance et de la tolérance d’impact. |
| Onglet Détails | |
| Nom | Nom du service aux entreprises. |
| Groupe d'approbation | Groupe d’approbation responsable de l’approbation du service d’entreprise. Par exemple, Groupe de développement d’application ou de sécurité des applications. |
| ID de modèle | ID de modèle pour le service d’entreprise. |
| Groupe de support | Groupe de support pour le service d’entreprise. |
| Propriété de | Propriétaire du service d’entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Changer le groupe | Groupe chargé de la modification responsable de la mise à jour du service d’entreprise. |
| Criticité pour l'entreprise | Criticité du service aux entreprises Voici les options disponibles :<br>• 1 – Très critique<br>• 2 – Assez critique<br>• 3 – Peu critique<br>• 4 – Non critique |
| Géré par | Rôle d’utilisateur qui gère le service. |
| Version | Version du service d’entreprise. |
| SLA | Accords sur les niveaux de service (SLA) pour le service d’entreprise. |
| Utilisé pour | Catégorie d’utilisation pour laquelle le service est utilisé. Par exemple, Étape intermédiaire. Voici les options disponibles :<br>• Production<br>• Intermédiaire<br>• QA<br>• Test<br>• Développement<br>• Démonstration |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Créer un nouveau service (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Formation<br>• Récupération d'urgence |
| Emplacement | Emplacement du service aux entreprises, par exemple Seattle ou Fairfax. |
| Statut opérationnel | Statut opérationnel du service d'entreprise. Voici les options disponibles :<br>• Opérationnel<br>• Non opérationnel<br>• Réparation en cours<br>• Récupération d'urgence en veille<br>• Prêt<br>• Mis hors service<br>• Pipeline<br>• Catalogue |
| Fournisseur | Fournisseur responsable de l'exploitation du service aux entreprises. |
| Classification du service | Classification du service. Voici les options disponibles :<br>• Service d'entreprise<br>• Service technique<br>• Service d'application |
| Commentaires | Section Commentaires pour le service d'entreprise. En règle générale, les Résilience opérationnelle administrateurs ajoutent les commentaires sur le service aux entreprises. |

## Onglets associés

Dans le formulaire Créer un service, vous pouvez ajouter un service parent, un service enfant et un processus pour le service d'entreprise. Vous pouvez également configurer les onglets connexes, tels que les onglets pour les demandes de changement, les incidents et les tâches du service. Vous pouvez ensuite afficher les attributs de service et les mesures de résilience sur le tableau de bord. La table suivante décrit les onglets connexes associés à un service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglets associés à un service

| Onglet connexe | Description |
|---|---|
| Services parents | Services parents associés à un service d'entreprise.<br><br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services parents :<br>• Nom<br>• Type<br>• Propriété de<br>• Géré par<br>• Statut opérationnel<br>• Emplacement<br>• Société parente |
| Services enfants | Services enfants associés à un service d'entreprise.<br><br>Cet onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services enfants :<br>• Nom<br>• Type<br>• Propriété de<br>• Géré par<br>• Statut opérationnel<br>• Emplacement<br>• Enfant |
| Processus | Processus associés à un service d'entreprise.<br><br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les processus :<br>• Nom<br>• Propriété de<br>• Géré par<br>• Emplacement<br>• Société parente |
| Dépendances | Dépendances associées à un service d'entreprise.<br><br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les dépendances : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglets associés à un service (suite)

| Onglet connexe | Description |
|---|---|
| | • Ressources<br>• Piliers<br>• Processus<br>• Service enfant |
| Problèmes | Problèmes associés à un service d'entreprise.<br><br>En commençant par la Xanadu version, vous pouvez ajouter un problème existant avec le service d'entreprise ou créer un problème lié au service d'entreprise.<br><br>Pour obtenir la description des valeurs de champ dans le formulaire Créer un nouveau problème, reportez-vous à la section Créer un nouveau formulaire de problème. |
| Risques élevés | Détails des risques élevés associés à un service d'entreprise.<br><br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les risques élevés :<br>• Risque<br>• Cote de risque<br>• Définition du risque<br>• Réponse aux risques<br>• Risque inhérent<br>• Risque inhérent calculé<br>• Risque résiduel<br>• Risque résiduel calculé |
| Contrôles ayant échoué | Détails des contrôles ayant échoué ou communs associés à un service d'entreprise.<br><br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les contrôles ayant échoué :<br>• Contrôle<br>• Objectif du contrôle<br>• Statut<br>• Ressource<br>• Pilier |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglets associés à un service (suite)

| Onglet connexe | Description |
|---|---|
| | • Processus<br>• Service enfant |
| Demandes de changement | Demandes de changement associées à un service d'entreprise.<br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les demandes de changement :<br>• Demande de changement<br>• Description brève<br>• Type<br>• État<br>• Date de début prévue<br>• Date de fin prévue<br>• Affecté à<br>• Ressource<br>• Pilier<br>• Processus |
| Tâches | Tâches associées à un service d'entreprise.<br>Cet onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les tâches :<br>• Description brève<br>• Numéro<br>• État<br>• Type de tâche<br>• Priorité<br>• Affecté à<br>• Ressource<br>• Pilier<br>• Processus<br>• Service enfant |
| Incidents | Incidents associés à un service d'entreprise.<br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les incidents :<br>• Incident<br>• Description brève |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglets associés à un service (suite)

| Onglet connexe | Description |
| --- | --- |
| | • Propriétaire<br>• Ouverts<br>• Appelant<br>• Priorité<br>• État<br>• Catégorie<br>• Groupe d'affectation<br>• Affecté à<br>• Mis à jour<br>• Mis à jour par<br>• Ressource<br>• Pilier |
| Pannes | Pannes associées au service actuel. Vous pouvez créer une panne pour le service.<br><br>Cet onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les pannes :<br>• Panne<br>• Type<br>• Début<br>• Fin<br>• Ressource<br>• Pilier<br>• Processus<br>• Service enfant |
| Évaluation de l'importance et de l'impact | Évaluation de l'importance et de l'impact effectuée pour le service.<br><br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'évaluation :<br>• Nom<br>• Importance<br>• Tolérance d'impact<br>• Propriétaire<br>• Approbateur<br>• Mis à jour |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Onglets associés à un service (suite)**

| Onglet connexe | Description |
|---|---|
| Analyse de scénarios | Analyse de scénarios associée à un service aux entreprises.<br><br>L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'analyse de scénario :<br>• Nom<br>• Propriétaire<br>• Approbateur de l'analyse<br>• Mis à jour |
| Plans de continuité d'activité | Liste des plans de continuité d'activité associés à un service aux entreprises. |
| Réponse aux vulnérabilités | Détails des réponses associées à un service d'entreprise. |
| Relations des infrastructures | Panneau Relations d'infrastructure qui affiche la vue des dépendances pour un service d'entreprise. Par exemple, vous pouvez afficher les serveurs et les services associés à un service d'entreprise dans la vue des dépendances. |

## Extraction des dépendances à partir de et analyse d'impact CMDB sur l'entreprise

Vous pouvez extraire les dépendances des services d'entreprise, des services enfants, des processus et des processus du service enfant à partir de CMDB .Résilience opérationnelle De même, lorsque les BCM applications sont installées, la Résilience opérationnelle tâche planifiée surveille également les changements dans les dépendances de Business Impact Analysis (BIA) et extrait les mises à jour de dépendances.

## Extraction des dépendances à partir de CMDB

À partir de la Xanadu mise en production, l'application Cadre de travail des relations entre données prend en charge l'infrastructure Résilience opérationnelle sous-jacente à partir de CMDBlaquelle extraire les dépendances. La Cadre de travail des relations entre données commande (app-grc-relationship-config) est installée avec l'application Résilience opérationnelle par défaut. Les CMDB dépendances sont récupérées en appelant une API à partir du Cadre de travail des relations entre donnéesfichier .

Pour obtenir les CMDB dépendances, l'administrateur Résilience opérationnelle doit d'abord Cadre de travail des relations entre données activer la configuration du nœud principal, appelée **Service d'entreprise (CMDB).**

Pour chaque dépendance récupérée, l'application recherche d'abord Résilience opérationnelle une entité existante. S'il n'existe aucune entité, la dépendance est ignorée. S'il existe une entité et que l'entité appartient à n'importe quel type d'entité dans Résilience opérationnelle, elle est ajoutée à l'aval de l'entité de son parent. Si l'entité n'appartient à aucun type d'entité tel que Installations/Personnel/Fournisseurs/Technologie, vous devez l'ajouter manuellement au type d'entité correspondant dans Résilience opérationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant montre un exemple de CMDB configuration de relation pour un service d'entreprise. Lorsque le service *Windows mobile* met à jour ses dépendances, l'entité est ajoutée à l'aval *OWA-SD-01* de son entité, *IronMail-SD-01* puis *IronMail-SD-02* ajoutée à l'aval de l'entité *Email* de service enfant.

**Exemple de configuration de relation pour un service d'entreprise**

| Service aux entreprises | Dépendance, processus business et service d'entreprise associés : E-mail | Processus et dépendances associés au service aux entreprises : E-mail |
|---|---|---|
| Windows Mobile | • Dépendance : *OWA-SD-01*<br>• Processus de gestion : *Inbound payment validation*<br>• Service aux entreprises : *Email* | • Processus: *Fraud_escalation*<br>• Dépendance 1 : *IronMail-SD-01* (La table est cmdb_ci_email_server.)<br>• Dépendance 2 : *IronMail-SD-02* (La table est cmdb_ci_email_server.) |

## Extraction des dépendances à partir de Business Impact Analysis (BIA)

Lorsque les BCM applications sont installées, Résilience opérationnelle récupère la mise à jour de dépendance de la BIA si le champ **S'applique à** de la BIA est un processus business utilisé dans .Résilience opérationnelle

Les conditions suivantes doivent être remplies pour extraire les dépendances BIA dans Résilience opérationnelle:

- La BIA doit être à l'état **Approuvé** .
- La BIA ne doit pas être à l'état **Expiré** .
- Le groupe de dépendances doit être terminé.

**Remarque :**
La tâche planifiée n'extrait que lorsque le champ **S'applique à** de l'enregistrement BIA correspond à un processus business du type d'entité Processus **business** que ses dépendances sont récupérées.

Pour chaque dépendance extraite, l'application recherche d'abord Résilience opérationnelle une entité valide existante. Si la dépendance a une entité valide existante et que l'entité appartient à n'importe quel type d'entité dans Résilience opérationnelle, elle est ajoutée à l'aval de l'entité de son parent.

Pour extraire les mises à jour de dépendances ou les CMDB mises à jour de dépendances BIA, les conditions suivantes sont respectées :

- S'il n'y a pas d'entité pour la dépendance, elle est ignorée. Résilience opérationnelle ne crée pas d'entité pour la dépendance.
- Si une entité de dépendance est inactive, elle est ignorée.
- Si une entité de dépendance est active, mais qu'elle n'a aucun pilier, elle est ignorée.
- Si une entité de dépendance est active et possède un pilier, mais qu'elle n'appartient à aucun Résilience opérationnelle type d'entité, elle est ignorée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Ajout manuel des dépendances

Si l'entité n'appartient pas à un type d'entité tel que Installations, Personnes, Fournisseurs, Technologie, Résilience opérationnelle les utilisateurs doivent l'ajouter manuellement au type d'entité correspondant. Au lieu d'utiliser la tâche planifiée, Résilience opérationnelle les administrateurs et les gestionnaires peuvent mettre à jour les dépendances manuellement. Pour en savoir plus sur la mise à jour manuelle des dépendances, reportez-vous à la section Mettre à jour manuellement les dépendances de service.

## Prise en charge de la configuration du nœud principal dans Cadre de travail des relations entre données

Pour plus d'informations sur la configuration des Cadre de travail des relations entre données nœuds et principal, consultez Cadre de travail des relations entre données et Créer un enregistrement de configuration de nœud principal.

[store-future: BEGIN review]

## Vérification des entités pour les services dans différents scénarios

L'application crée des entités pour le service ou le processus dans les scénarios suivants :

1. Ajout d'une relation entre le service et le processus.
2. Ajout d'une relation entre le service et le service enfant.
3. Ajout d'une relation entre le service et le processus enfants.

Les entités sont ajoutées à l'aval des entités parentes.

Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle vérifie généralement les entités des services dans différents scénarios et effectue certaines actions. Les scénarios suivants sont envisagés par exemple.

1. Scénario A : la tâche planifiée vérifie les entités pour les services enfants, les processus et les actifs du service et effectue les actions suivantes :

### Scénario A pour les entités

| Scénarios | Actions effectuées par la tâche planifiée |
|---|---|
| S'il existe une entité pour le service enfant | L'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il n'existe pas d'entité pour le service enfant | Crée une entité pour celui-ci et l'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il existe une entité pour le processus | L'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il n'y a pas d'entité pour le processus | Crée une entité pour celui-ci et l'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il existe une entité pour l'actif direct | L'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il n'y a pas d'entité pour l'actif direct | S'il n'existe aucune entité pour la dépendance, l'application ignore l'enregistrement. |

2. Scénario B : la tâche planifiée vérifie les entités des processus et des actifs du service enfant et effectue les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Scénario B pour les entités**

| Scénarios | Actions effectuées par la tâche planifiée |
|---|---|
| S'il existe une entité pour le service enfant | L'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il n'existe pas d'entité pour le service enfant | Crée une entité pour celui-ci et l'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il existe une entité pour l'actif direct | L'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il n'y a pas d'entité pour l'actif direct | S'il n'existe aucune entité pour la dépendance, l'application ignore l'enregistrement. |

3. Scénario C : la tâche planifiée vérifie les entités des actifs du processus et effectue les actions suivantes :

**Scénario C pour les entités**

| Scénarios | Actions effectuées par la tâche planifiée |
|---|---|
| S'il existe une entité pour l'actif direct | L'ajoute à la dépendance du service. |
| S'il n'y a pas d'entité pour l'actif direct | Crée une entité pour celui-ci et l'ajoute à la dépendance du service. |

[End]

## Mettre à jour manuellement les dépendances de service

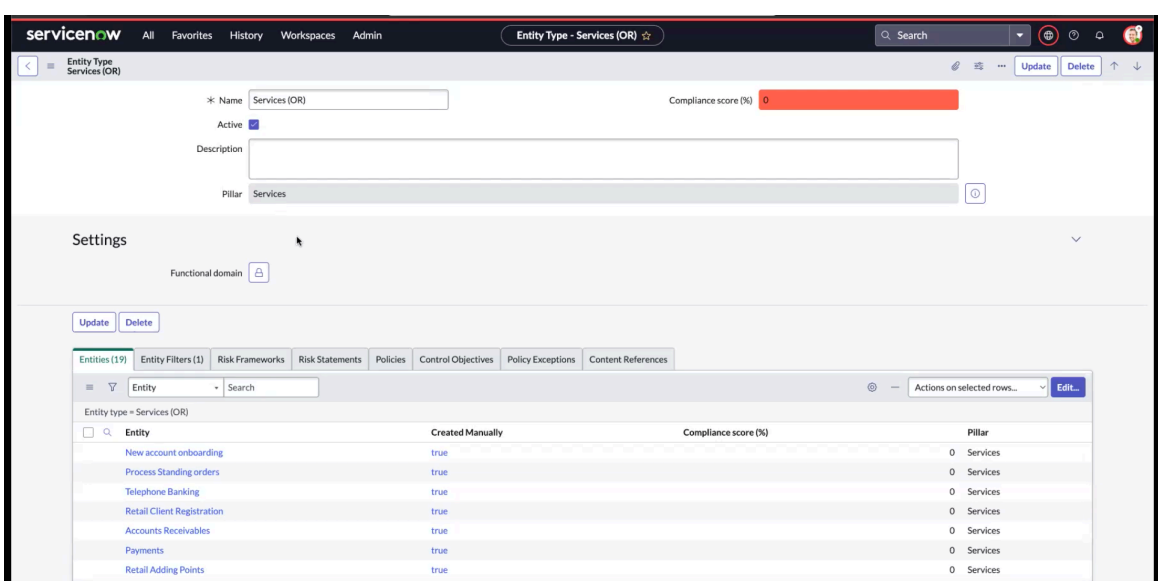
Mettez à jour manuellement les dépendances de service dans l'application Résilience opérationnelle .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin, sn_oper_res.manager

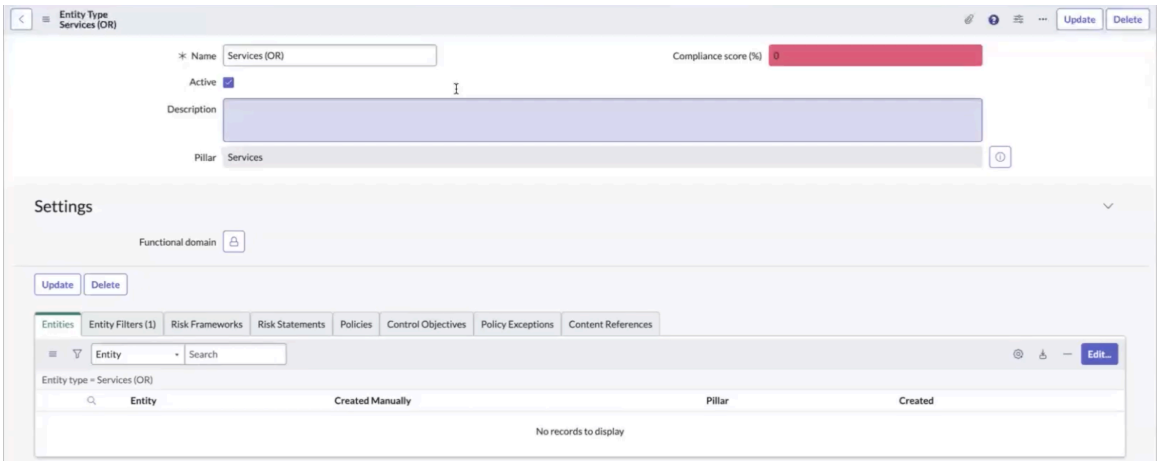
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Types d'entité**.
2. Sélectionnez le type d'entité **Services (OU).**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




3. Accédez à l'enregistrement de service d'entreprise dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

   L'exemple suivant montre les données de démonstration pour le service Blackberry où Blackberry est le service parent.

   CMDB Relationship Setup

   Blackberry
   - Email(Child Service)
     - IronMail-SD-01(Dependency)
     - IronMail-SD-02(Dependency)
     - Business process(Business Process)
   - Client Management(Business Process)
   - INSIGHT-NY-03(Dependency)
   - Inbound payment validation(Business Process) // Used to demo the BIA dependency Synch

   Dans cet exemple, le service parent a un service enfant, des dépendances et des processus business.

   - E-mail (service enfant)
     - IronMail-SD-01 (dépendance)
     - IronMail-SD-02 (dépendance)
     - Processus business (Processus business)
   - Gestion des clients (processus business)
   - INSIGHT-NY-03 (dépendance)
   - Validation des paiements entrants (processus business)

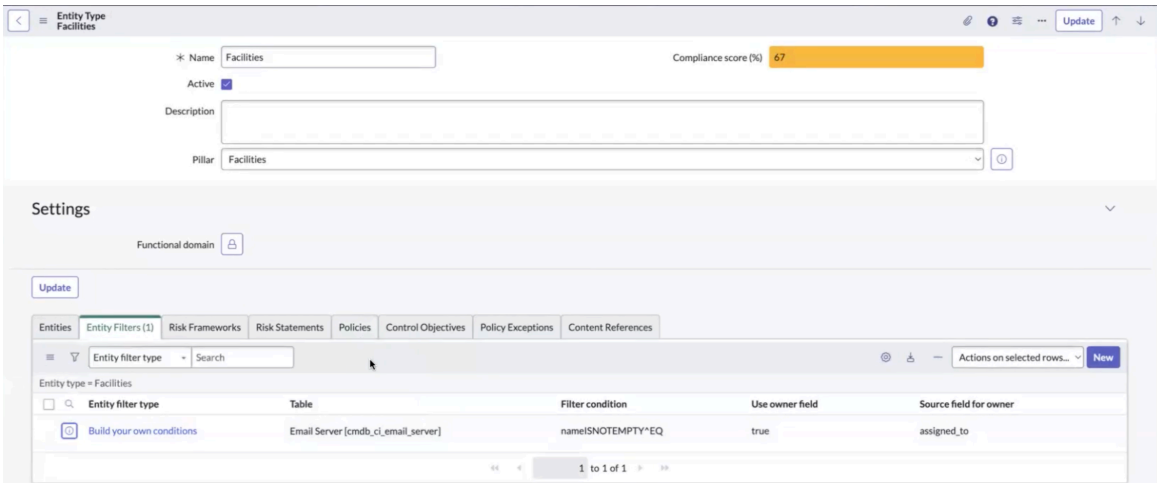
4. Sélectionnez **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
   Vous pouvez gérer les CMDB relations ou surveiller les relations des services et des processus à partir de l'enregistrement de service dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.
   Le service est ajouté au tableau de bord de Résilience opérationnelle génération de rapports. Le message suivant s'affiche à l'écran : Le service est ajouté aux rapports et tableaux de bord d'Operational Resilience. Les boutons **d'action Ajouter** et **Nouveau** sont affichés sur le formulaire.

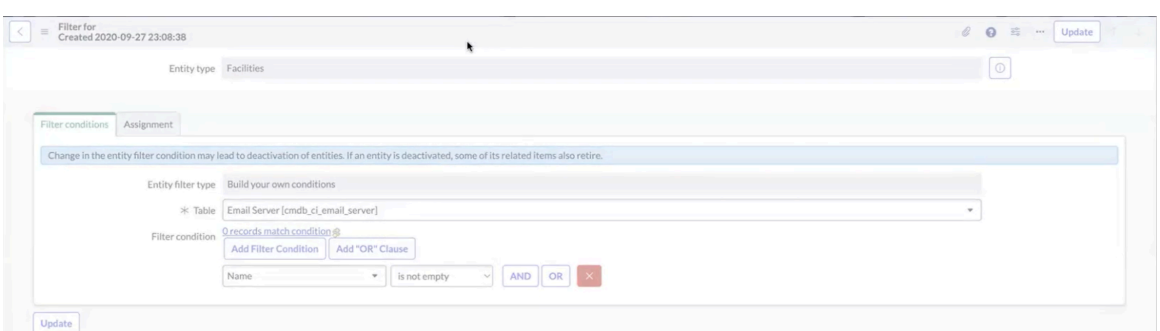
5. Pour ajouter l'entité d'une dépendance au type d'entité à l'aide de la condition de filtre, sélectionnez la condition de filtre dans **Filtres d'entité.**

   Vous pouvez utiliser la condition de filtre répertoriée dans Filtres d'entité pour ajouter les entités d'une dépendance, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

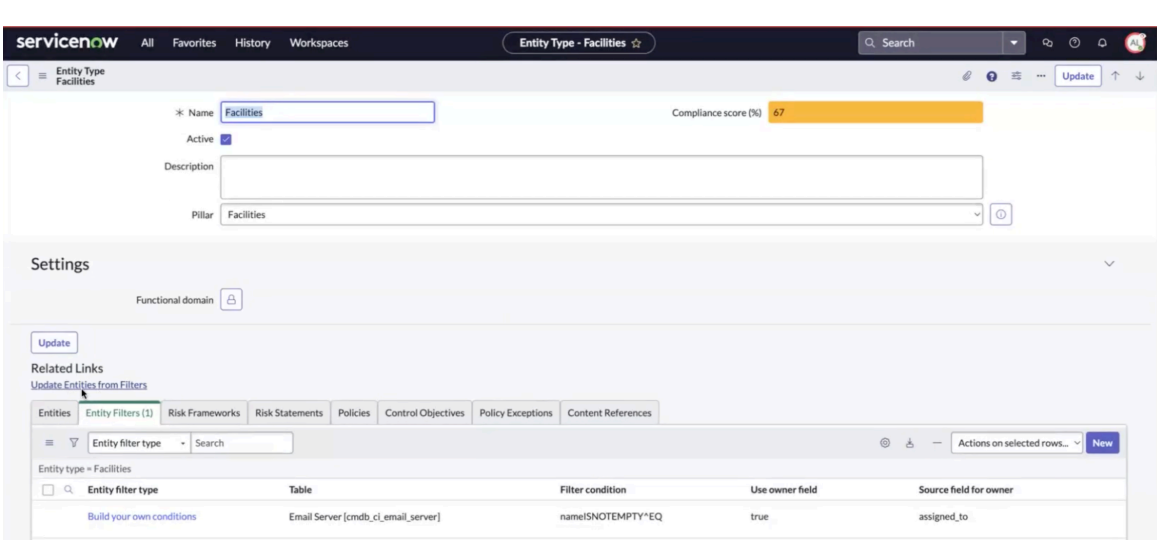
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Dans Liens connexes, le lien Mettre à jour les entités à partir des filtres permet de mettre à jour les entités, comme illustré dans l'exemple.

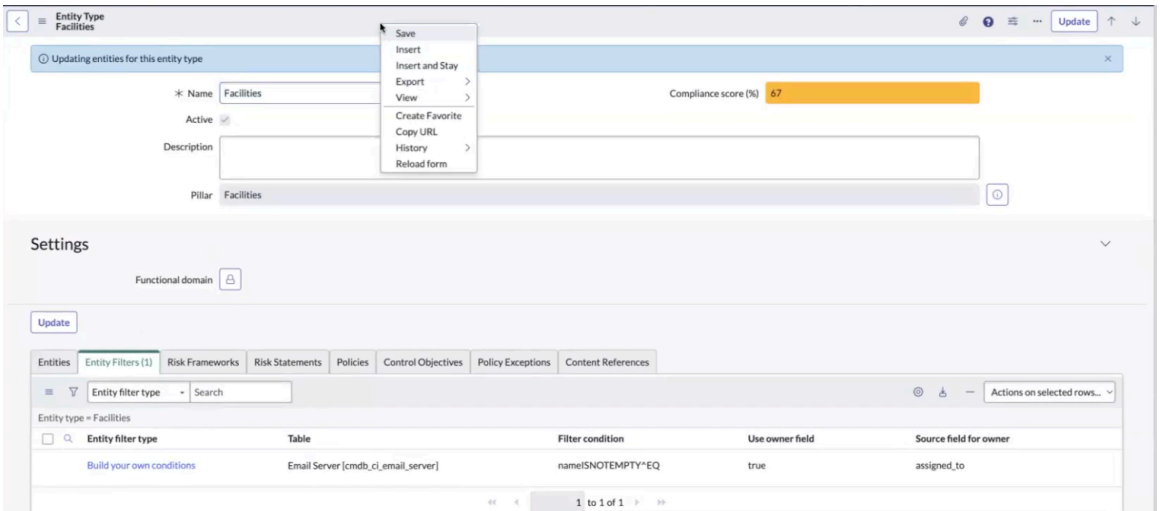



7. Sélectionnez le lien **Mettre à jour les entités à partir des filtres** .

   Les entités sont mises à jour pour le type d'entité et les entités sont affichées dans la liste connexe Entités.

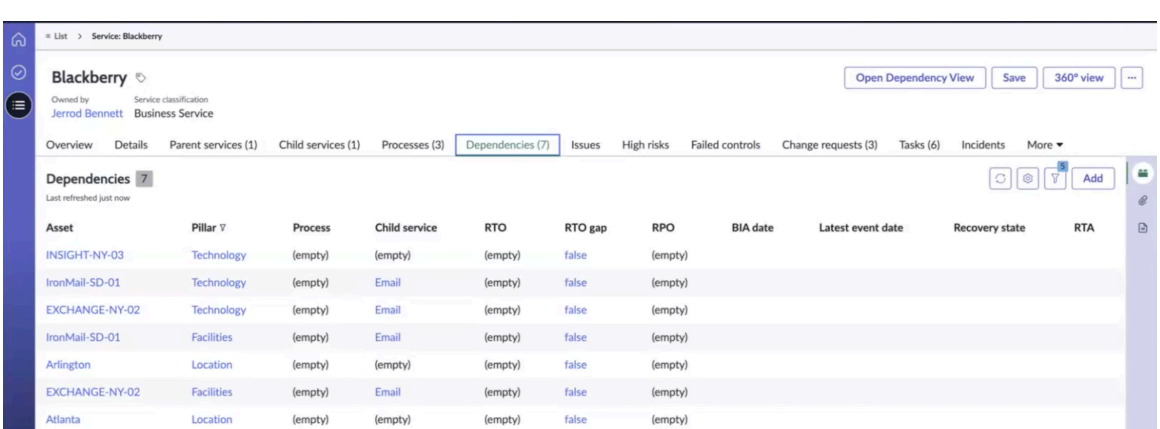
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




8. Pour ajouter les dépendances, accédez à l'enregistrement de service et sélectionnez Ajouter dans la liste connexe **des** dépendances.

   Les dépendances qui sont extraites manuellement sont affichées dans la liste de l'enregistrement de service.




## Analyser l'importance et la tolérance d'impact d'un service d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle

En analysant l'importance et la tolérance d'impact de votre service aux entreprises, vous pouvez mesurer l'impact que d'éventuelles interruptions peuvent avoir sur les performances d'un service. Vous pouvez utiliser le modèle de questionnaire d'évaluation pour Espace de travail de résilience opérationnelle mesurer l'importance et la tolérance d'impact du service aux entreprises que vous avez sélectionné.

## L'importance et la tolérance d'impact d'un service aux entreprises

L'importance d'un service d'entreprise est déterminée par des facteurs tels que le nombre de clients qui utilisent le service, les revenus générés par le service et son impact sur la marque de votre entreprise. En mesurant la tolérance d'impact d'un service d'entreprise, vous pouvez voir combien de temps un service peut rester non opérationnel sans causer de perte à l'entreprise et à ses clients.

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer et gérer un modèle d'évaluation prédéfini dans Résilience opérationnelle. Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs services d'entreprise que vous souhaitez analyser et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utiliser le modèle d'évaluation pour calculer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

## Tâches et états associés au workflow d'évaluation

Le processus du workflow d'évaluation est le suivant :

- Le propriétaire de l'évaluation sélectionne un ou plusieurs services aux entreprises et soumet l'évaluation de tolérance d'impact et de l'importance dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Cette action crée un onglet Espace de travail de résilience opérationnelle**Évaluation** dans lequel contient les questions du modèle de questionnaire pré-rempli.
- L'évaluateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation.
- L'évaluateur sélectionne le lien pour l'évaluation et répond au questionnaire. Sur la base des réponses de l'évaluateur au questionnaire, une évaluation de l'évaluation de l'importance et de la durée tolérable pour un ou plusieurs des services aux entreprises est générée.
- Une fois l'évaluation terminée, le propriétaire examine les réponses et demande une approbation pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact. Les réponses du propriétaire peuvent remplacer l'importance et la cote de tolérance d'impact de l'évaluation.
- L'approbateur de l'évaluation vérifie les réponses aux questions et approuve l'évaluation.
- Le propriétaire de l'évaluation ferme ensuite l'évaluation dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Lorsque vous effectuez les tâches d'évaluation, l'évaluation est mise à jour via différents états comme Espace de travail de résilience opérationnelle décrit dans le tableau suivant.

### États et actions d'interface utilisateur associés à l'évaluation

| État | Actions d'interface utilisateur associées | Description |
|---|---|---|
| Brouillon | Sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Toutes les évaluations. | Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Toutes les évaluations, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut.<br><br>Accédez à l'onglet **Détails** et ajoutez les détails de l'évaluation. Dans l'onglet **Services** , associez un ou plusieurs services aux entreprises à l'évaluation. |
| Réponse en attente | Sélectionnez **Évaluer** dans le formulaire d'évaluation. | Lorsque vous sélectionnez **Évaluer** pour procéder à l'évaluation, l'application remplit le questionnaire d'évaluation sous l'onglet **Évaluation** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés à l'évaluation (suite)**

| État | Actions d'interface utilisateur associées | Description |
|---|---|---|
| | | L'état de l'évaluation est alors automatiquement mis à jour vers l'état **Réponse en attente** . L'évaluateur reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation.<br><br>**Remarque :** Pour procéder à l'évaluation, vous devez associer au moins un service à l'évaluation. |
| Évaluation reçue | Sélectionnez **Soumettre** dans le modèle d'évaluation, puis **Enregistrer** dans le formulaire d'évaluation pour terminer et enregistrer l'évaluation. | Lorsque l'état de l'évaluation est En **attente de réponse** , vous pouvez répondre aux questions d'évaluation indiquées dans le modèle d'évaluation. Pour soumettre les réponses, sélectionnez **Soumettre**. Pour enregistrer l'évaluation, sélectionnez **Enregistrer**. L'état de l'évaluation est mis à jour et **prend la valeur Évaluation reçue**.<br><br>Une évaluation de l'importance et la durée de la tolérance d'impact sont automatiquement générées en fonction des réponses au questionnaire.<br><br>Le propriétaire de l'évaluation demande une approbation pour l'évaluation. L'approbateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail au sujet de l'évaluation. |
| Approuvé | Sélectionnez **Demander l'approbation** dans le formulaire d'évaluation. | L'approbateur de l'évaluation vérifie les réponses aux questions et sélectionne **l'approbation** de la demande. L'état de l'évaluation est automatiquement mis à jour et prend la valeur **Approuvé**. |
| Fermé | Sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'évaluation. | Une évaluation ne peut être fermée que lorsqu'elle est dans |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés à l'évaluation (suite)**

| État | Actions d'interface utilisateur associées | Description |
|---|---|---|
| | | l'état **Approuvé** . Pour fermer l'évaluation, sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'évaluation. L'état de l'évaluation est mis à jour et prend la valeur **Fermé**. |

**Remarque :**
Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez supprimer l'évaluation dans n'importe quel état.

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez configurer les évaluations d'évaluation en mettant à jour la criticité et l'ordre de la note d'évaluation dans le module Choix importants. Pour en savoir plus sur la configuration de l'évaluation, reportez-vous à Mettre à jour la note de l'évaluation dans le module Choix importants.

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous Résilience opérationnelle à Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

### Créer une évaluation de tolérance d'impact et de l'importance pour un service d'entreprise

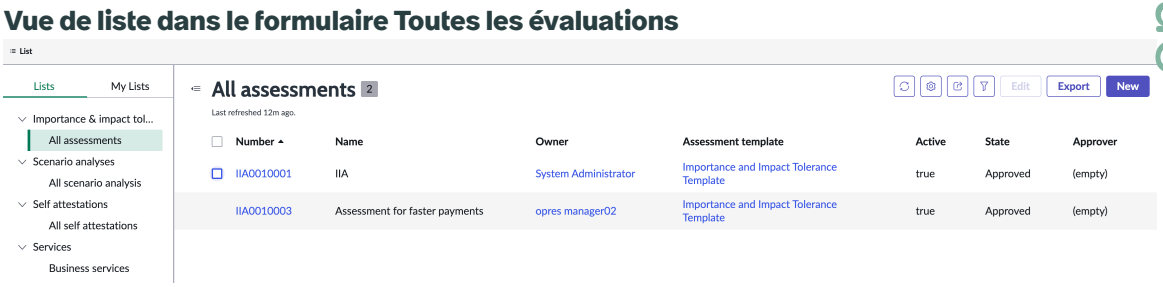
Créez une évaluation de tolérance d'impact et de l'importance d'un service aux entreprises dans Espace de travail de résilience opérationnelle. En consultant les réponses de vos clients aux questions du questionnaire d'évaluation, vous pouvez mesurer l'importance de votre service aux entreprises et son impact sur vos clients.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations**.
   Les évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact dans l'application Résilience opérationnelle sont affichées dans le formulaire Toutes les évaluations, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Vue de liste dans le formulaire Toutes les évaluations**




2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Cette action crée un formulaire d'évaluation dans lequel vous pouvez ajouter les détails de l'évaluation.

3. Dans les champs **Nom** et **Description** , entrez le nom et la description de l'évaluation.
4. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez **Modèle de tolérance d'impact et d'importance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le panneau Délégataires, sélectionnez le propriétaire, l'approbateur et l'évaluateur de l'évaluation.

   **Remarque :**
   Le propriétaire de l'évaluation ne peut pas en être l'approbateur.

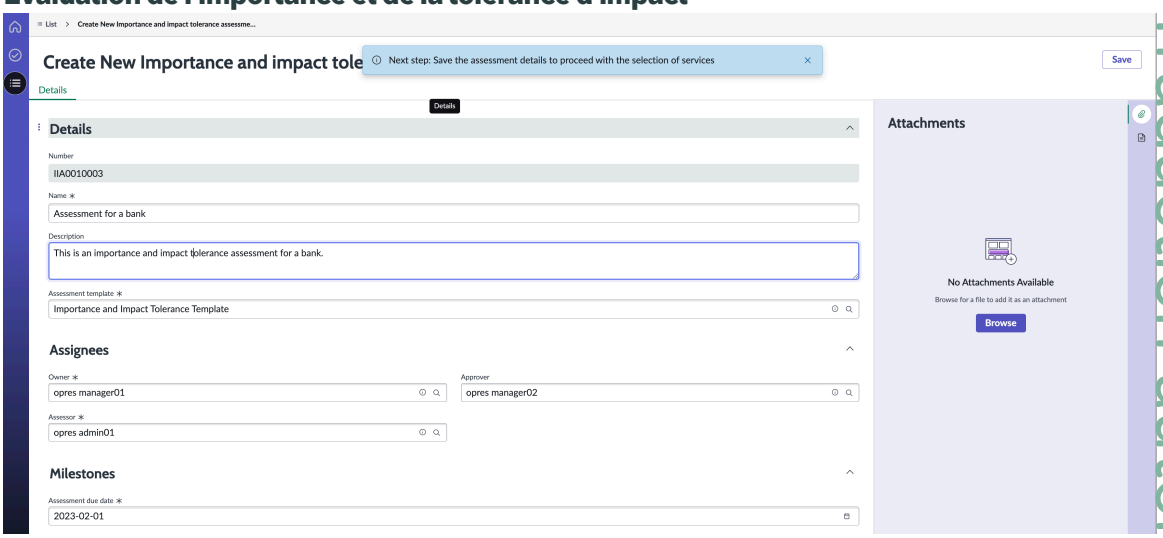
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, reportez-vous à la section Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

6. Dans le champ **Date d'échéance de l'évaluation** du panneau Jalons, sélectionnez la date d'échéance de l'évaluation.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

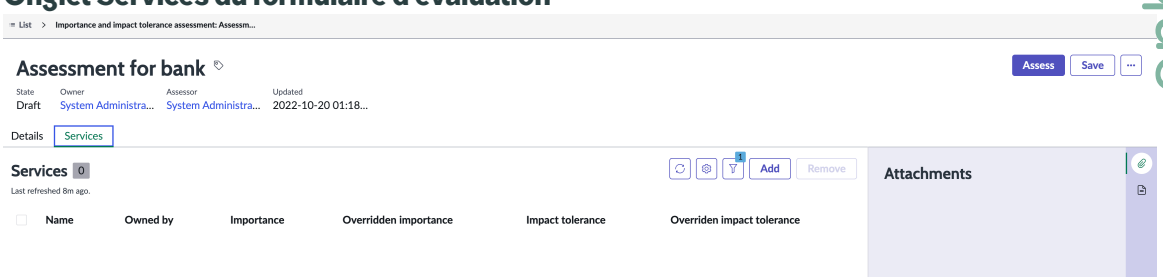
   Vous avez créé une évaluation à l'état **Brouillon** . Les détails de l'évaluation sont affichés dans le formulaire d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**




   Dans l'onglet **Services** , vous pouvez associer un service à l'évaluation. L'onglet **Services** s'affiche sur le formulaire d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Onglet Services du formulaire d'évaluation**




   Une fois l'évaluation terminée, l'onglet **Services** affiche les informations sur le service associé, telles que son nom, son propriétaire, son importance, son importance remplacée, sa tolérance d'impact et sa tolérance d'impact remplacée.

## Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Utilisez le formulaire Créer une nouvelle évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour Espace de travail de résilience opérationnelle créer une évaluation pour votre service aux entreprises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

| Champ | Description |
|---|---|
| Panneau de détails | |
| Numéro | Numéro de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Nom | Nom de l'évaluation. |
| Description | Description de l'évaluation. |
| Modèle d'évaluation | Champ Modèle **d'importance et de tolérance d'impact** par défaut à renseigner par le client. |
| Panneau des délégataires | |
| Propriétaire | Propriétaire de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Approbateur | Approbateur de l'évaluation. |
| Évaluateur | Évaluateur de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Champs remplis automatiquement qui s'affichent dans l'en-tête du formulaire | |
| État | État de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'évaluation. |
| Évaluateur | Évaluateur de l'évaluation. |
| Mis à jour | Heure et date auxquelles indiquer lorsque les détails du formulaire ont été mis à jour. |
| Panneau Jalons | |
| Date d'échéance de l'évaluation | Date à laquelle l'évaluation est due. |
| Composer | Notes de travail privées et commentaires sur l'évaluation. |
| Activité | Détails sur les activités de l'évaluation. |

### Ajoutez un service aux entreprises et commencez l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Ajoutez un service aux entreprises à votre évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact. Grâce à cette évaluation, vous pouvez avoir une idée de l'impact que d'éventuelles interruptions peuvent avoir sur votre service aux entreprises.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

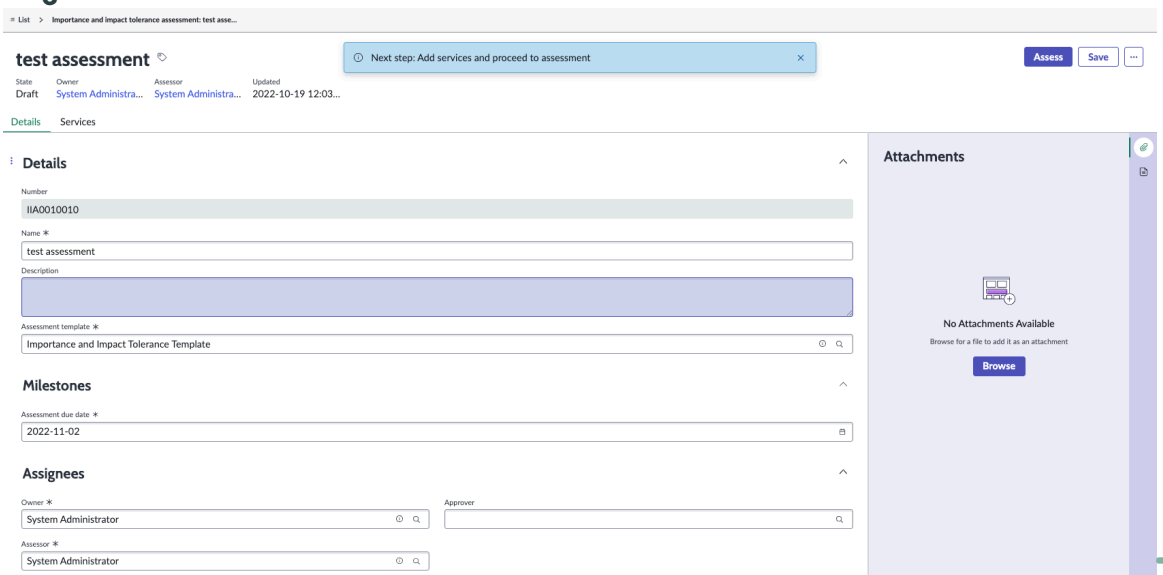
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** et sélectionnez l'évaluation sur laquelle vous travaillez.
   L'onglet **Détails** est mis à jour avec les informations d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

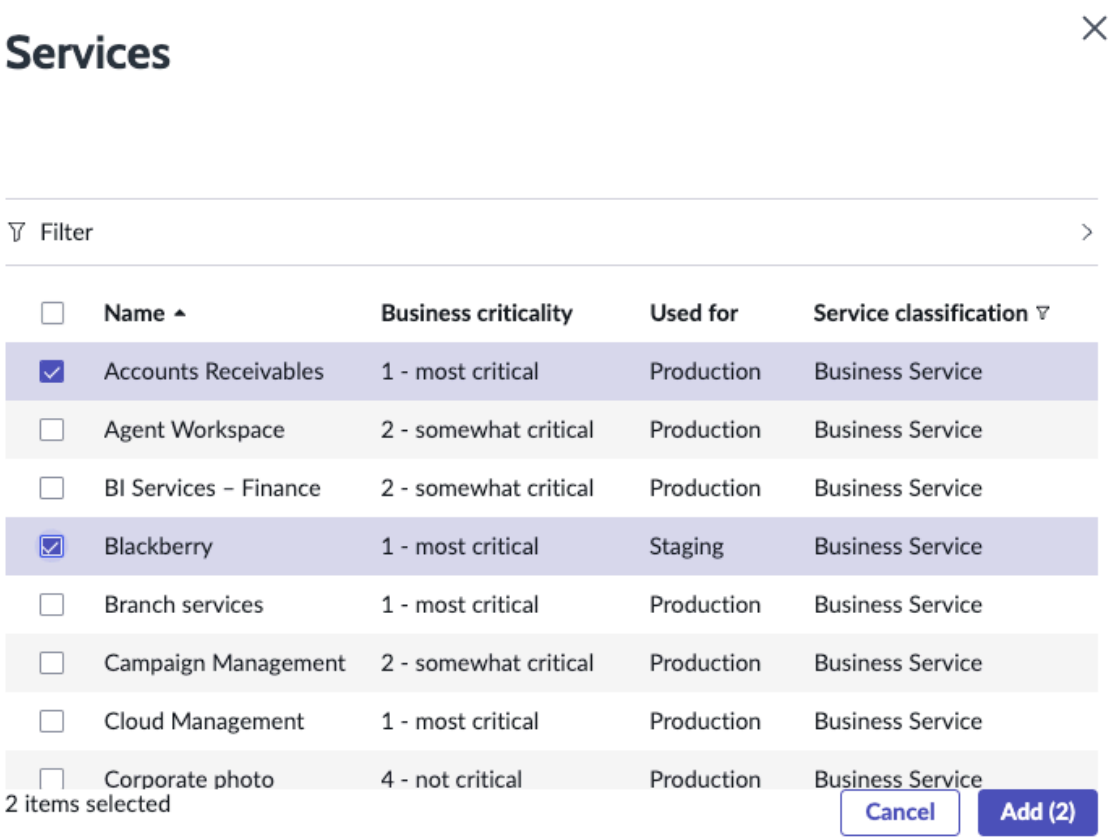
**Onglet Détails du formulaire d'évaluation**




L'onglet **Services** s'affiche pour l'évaluation.

2. Accédez à l'onglet **Services** , ajoutez des services à votre évaluation, puis sélectionnez **Ajouter**. Vous pouvez ajouter un ou plusieurs services à l'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

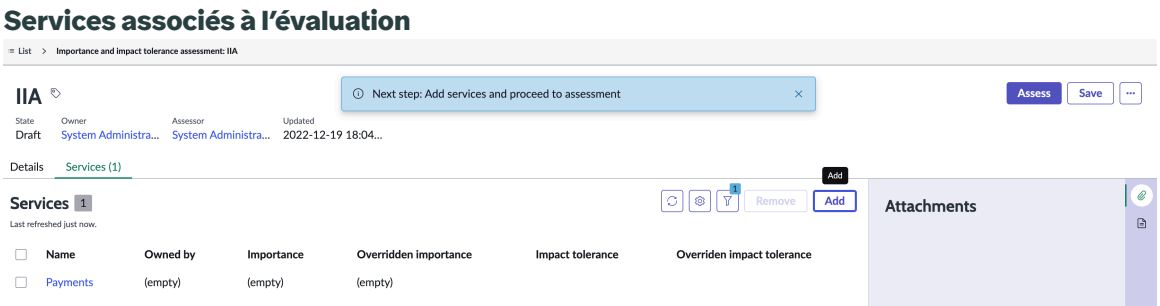
**Ajouter un ou plusieurs services à l'évaluation**




Dans l'onglet **Services** , les services associés sont répertoriés, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

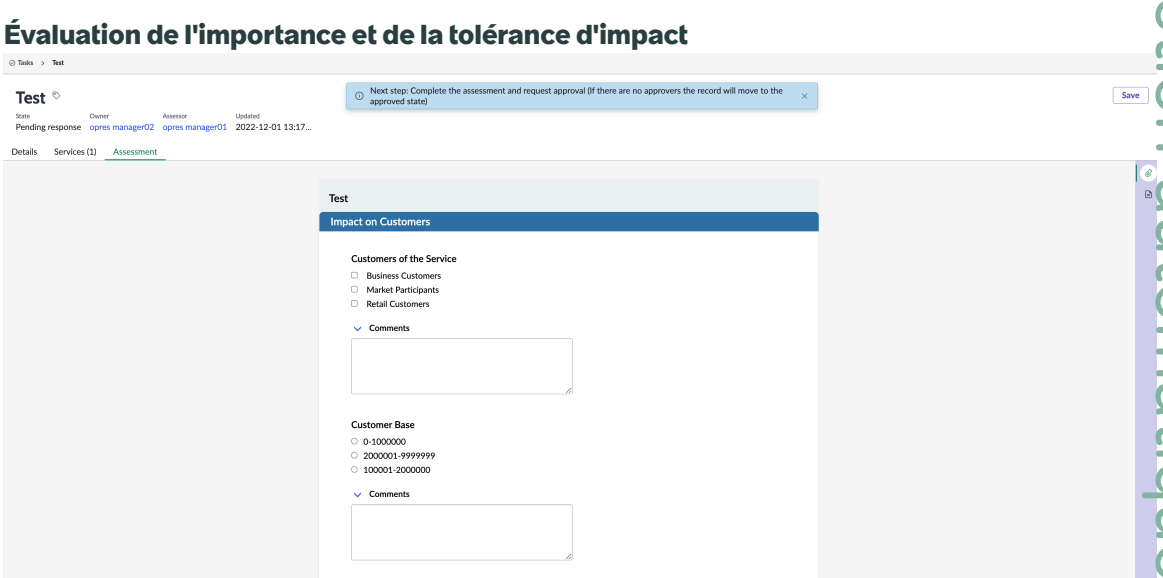



3. Créez une évaluation en sélectionnant **Évaluer**.
   Lorsque vous sélectionnez **Évaluer**, une évaluation est créée dans votre instance.

   L'onglet **Évaluation** s'affiche dans le formulaire d'évaluation. Les messages d'information suivants s'affichent à l'écran :

   - *An assessment is created.*
   - *Next step: Complete the assessment and request approval (If there are no approvers, the record will move to the approved state.)*

   Dans l'onglet **Évaluation** , le questionnaire d'évaluation s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

**Résultats**
Vous avez mis à jour l'état de l'évaluation sur **Réponse en attente**. L'évaluateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation.

**Remarque :**
S'il n'y a pas d'approbateurs, l'état de l'évaluation passe automatiquement à l'état **Approuvé** .

## Soumettre l'évaluation de tolérance d'impact et d'importance pour le service d'entreprise

Connectez-vous en tant qu'évaluateur de l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, répondez au questionnaire et envoyez l'évaluation Espace de travail de résilience opérationnelle pour approbation.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_oper_res.manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

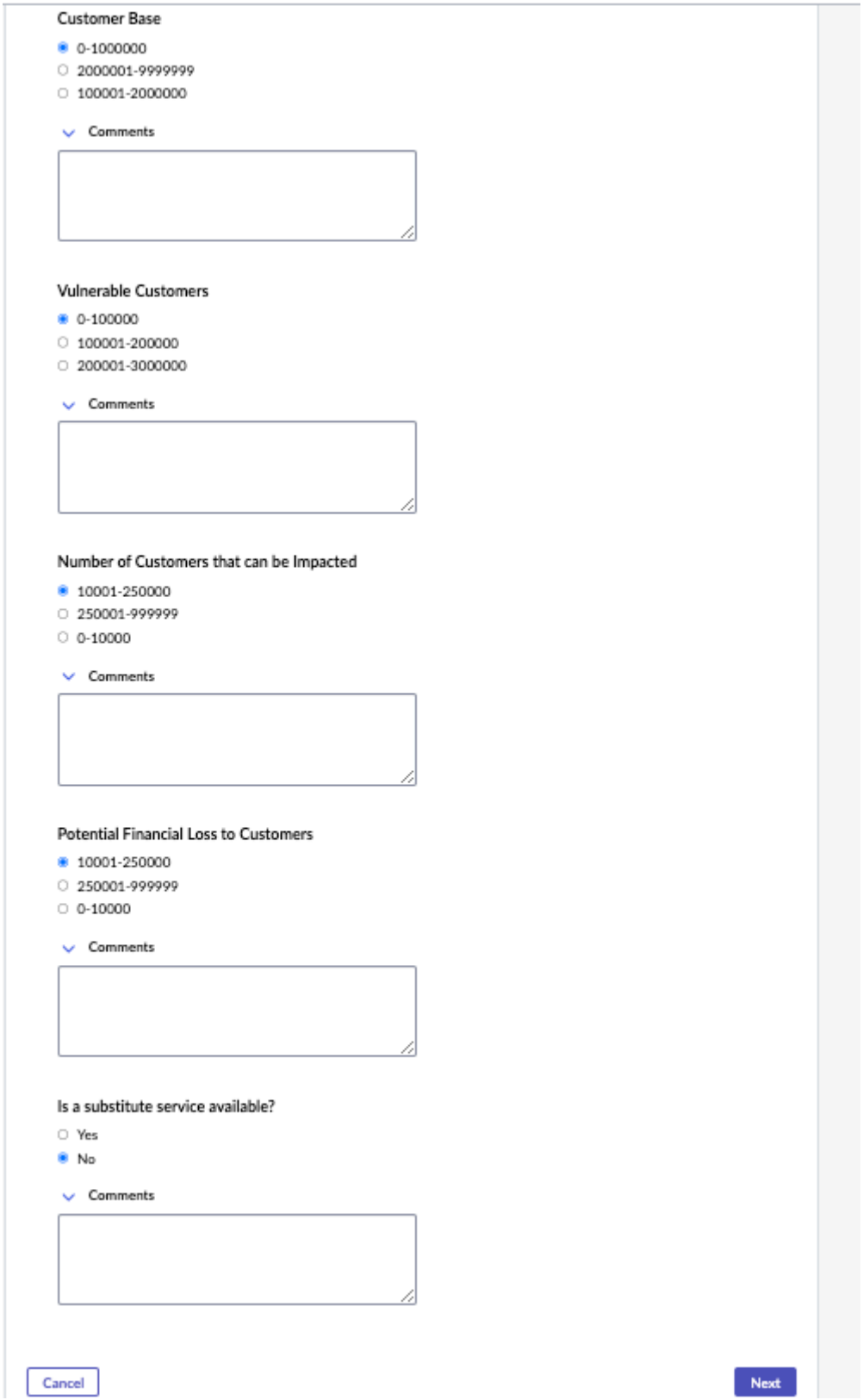
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** et ensuite à l’évaluation sur laquelle vous travaillez.
2. Dans l’onglet **Évaluation** , répondez aux questions de l’évaluation.
   En tant qu’évaluateur, vous pouvez répondre aux questions dans les exemples suivants qui montrent les cinq pages du modèle de tolérance d’impact et d’importance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

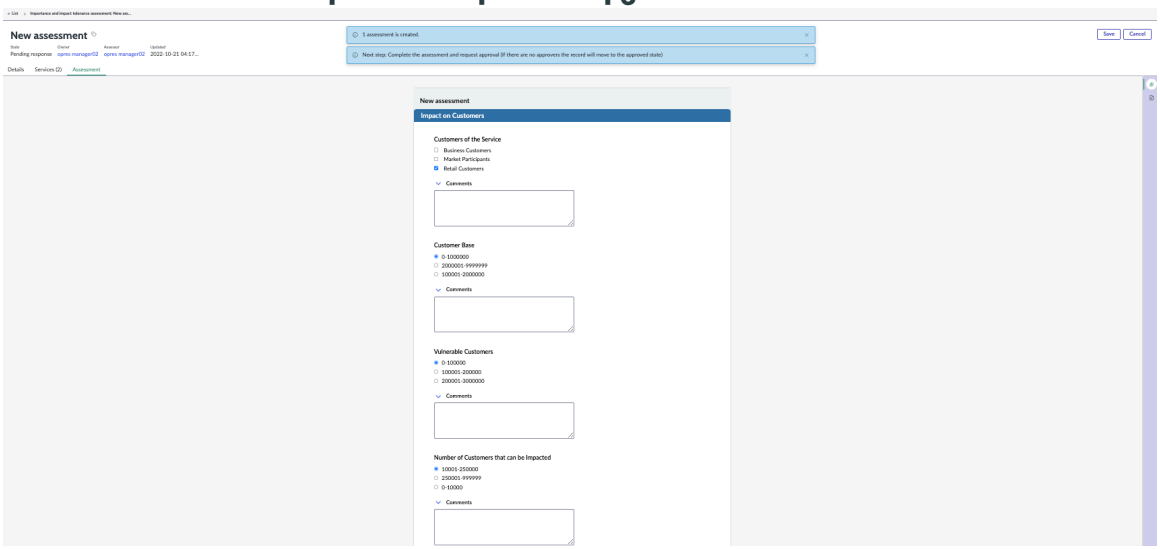
## Modèle de tolérance d'impact et d'importance-pg-1



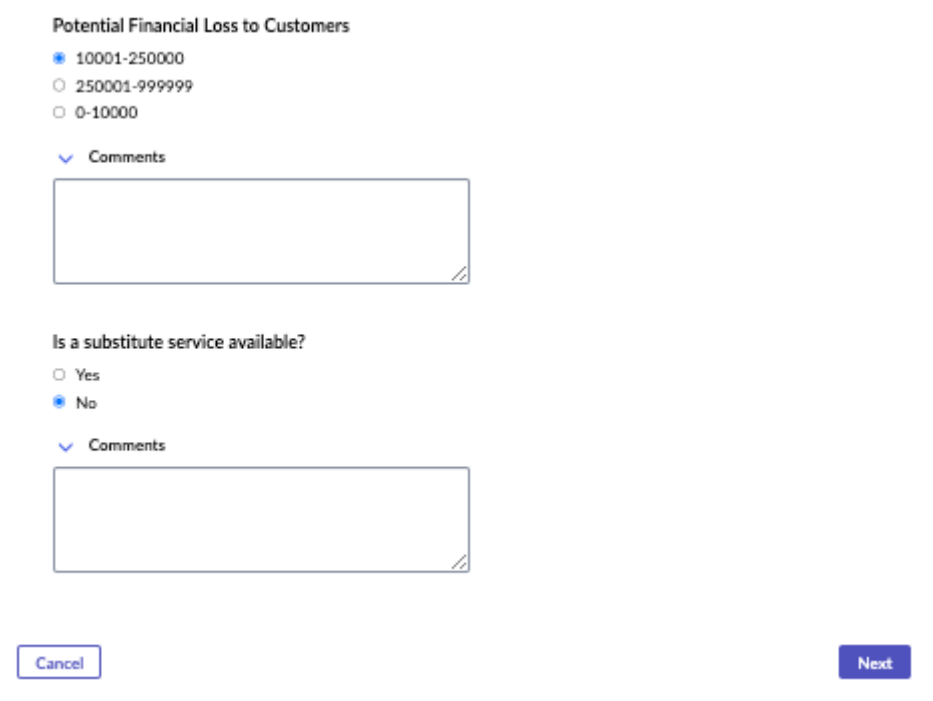

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèle de tolérance d'impact et d'importance-pg-2



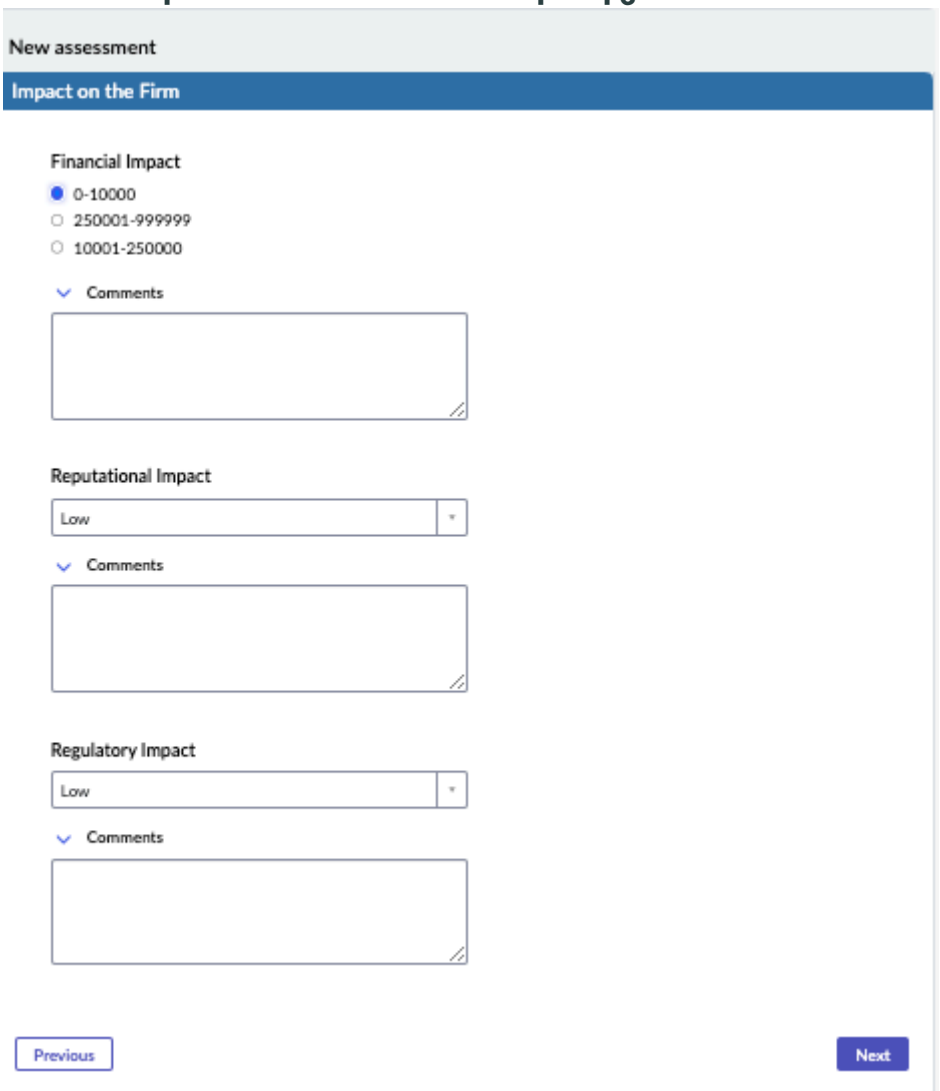

## Modèle de tolérance d'impact et d'importance-pg-3



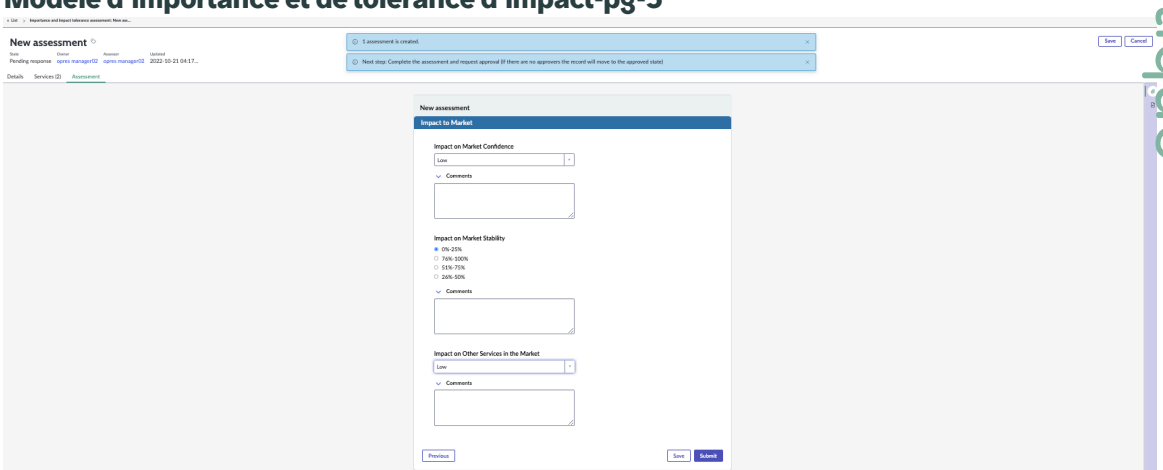

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modèle d'importance et de tolérance d'impact-pg-4




### Modèle d'importance et de tolérance d'impact-pg-5




Traduction automatique

3. Dans le formulaire d'évaluation, sélectionnez **Enregistrer**.
   Une fois que vous avez répondu aux questions requises, vous pouvez enregistrer les réponses.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Après avoir soumis une évaluation, vous pouvez suivre la progression de celle-ci dans l'onglet **Évaluation** .

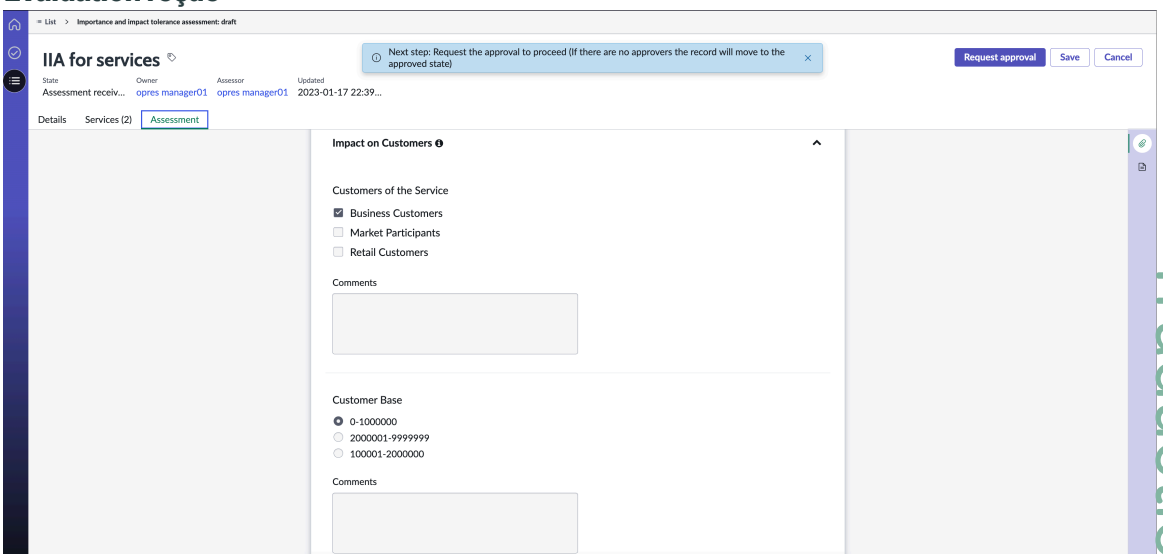
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous soumettez l'évaluation, le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *Your responses have been submitted. Thanks for taking the Risk Assessment.*.

Vous avez mis à jour l'état de l'évaluation sur **Évaluation reçue**.

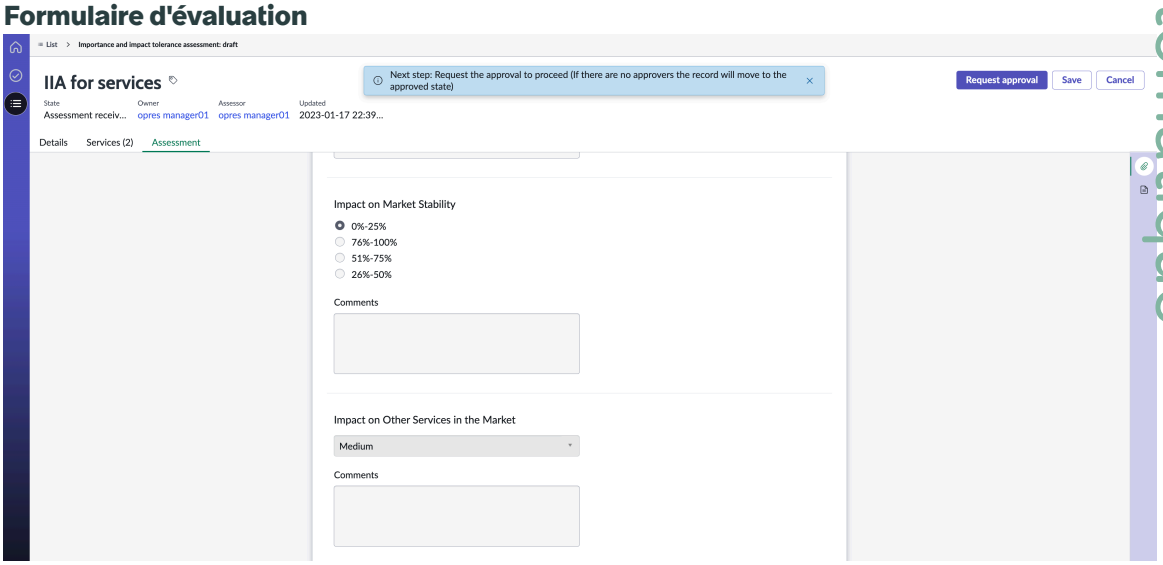
L'exemple suivant présente l'exemple suivant de formulaire d'évaluation à l'état **Évaluation reçue** .

**Évaluation reçue**




5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'exemple de formulaire d'évaluation est illustré dans l'exemple suivant.

**Formulaire d'évaluation**




## Demander une approbation pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Demander une approbation pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Avec une approbation, vous pouvez vous assurer qu'une évaluation précise est affectée à vos services d'entreprise.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Traduction automatique

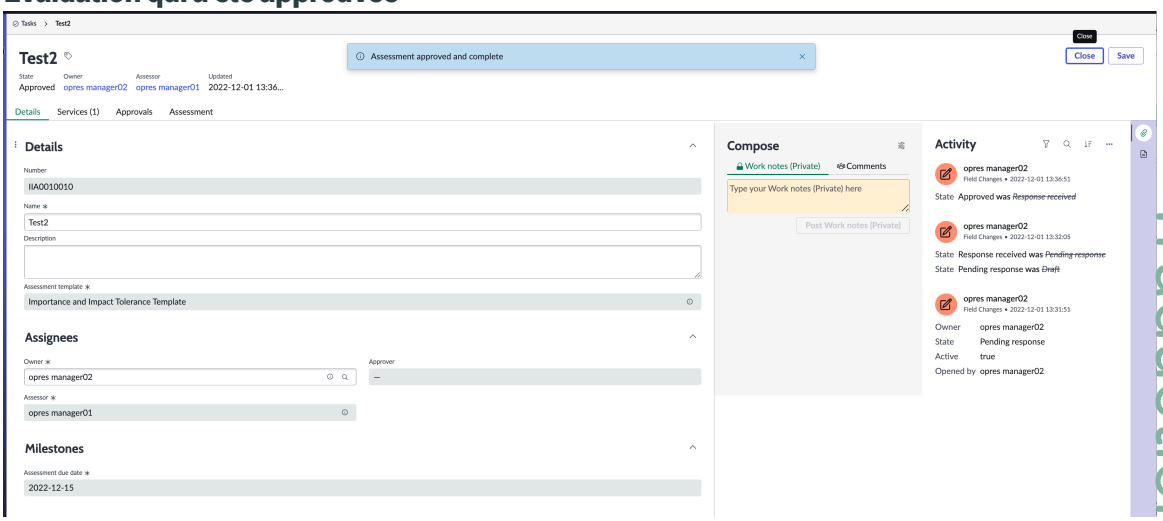
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** > **Évaluation** et ensuite à l'évaluation sur laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

   Vous avez mis à jour l'état de l'évaluation sur **Approuvé**. Le *`Assessment approved and complete.`* message s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

**Évaluation qui a été approuvée**




L'en-tête du formulaire d'évaluation affiche les détails de l'évaluation, tels que son état, son propriétaire, son évaluateur, la date et l'heure de mise à jour de l'évaluation.

### Fermer l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Fermez l'évaluation de tolérance d'impact et de l'importance d'un service d'entreprise afin de pouvoir terminer le workflow d'évaluation dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une évaluation est approuvée, une notification est automatiquement envoyée au propriétaire de l'évaluation pour l'informer qu'elle est approuvée. Le propriétaire de l'évaluation ferme ensuite l'évaluation.

## Procédure

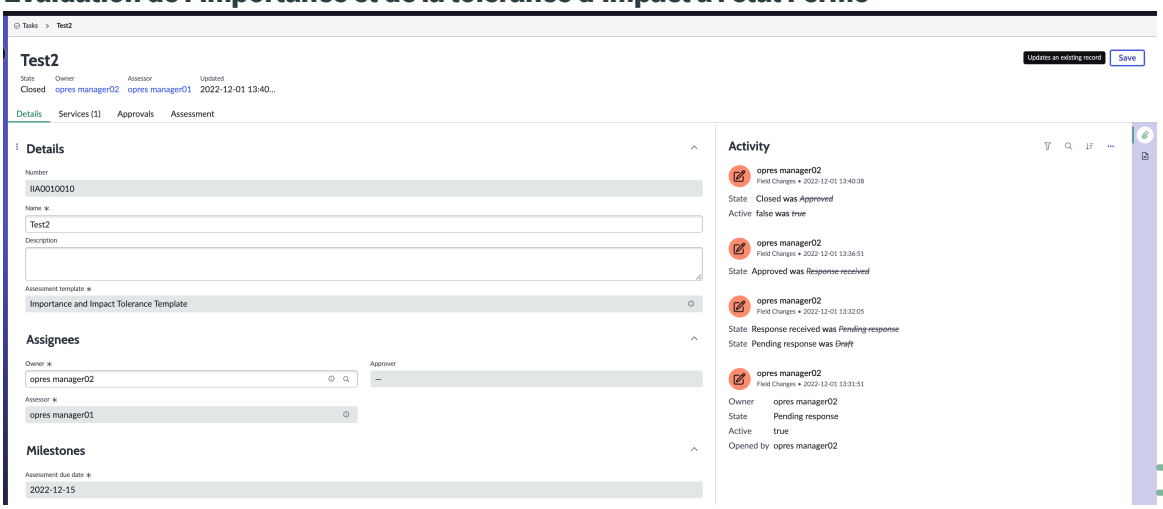
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations**.
2. Sélectionnez l'évaluation qui se trouve dans l'état **Approuvé** .
3. Sélectionnez **Fermer**.
   En effectuant cette action, vous pouvez fermer l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez mis à jour l'état de l'évaluation sur **Fermé** , comme illustré dans l'exemple suivant.

**Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact à l'état Fermé**




## Effectuer une analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle

En effectuant une analyse de scénarios, vous pouvez déterminer les risques susceptibles d'avoir un impact sur votre entreprise. Par exemple, vous pouvez analyser l'impact des scénarios et des événements sur vos services aux entreprises. Vous pouvez également suivre les actions et les améliorations issues de l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

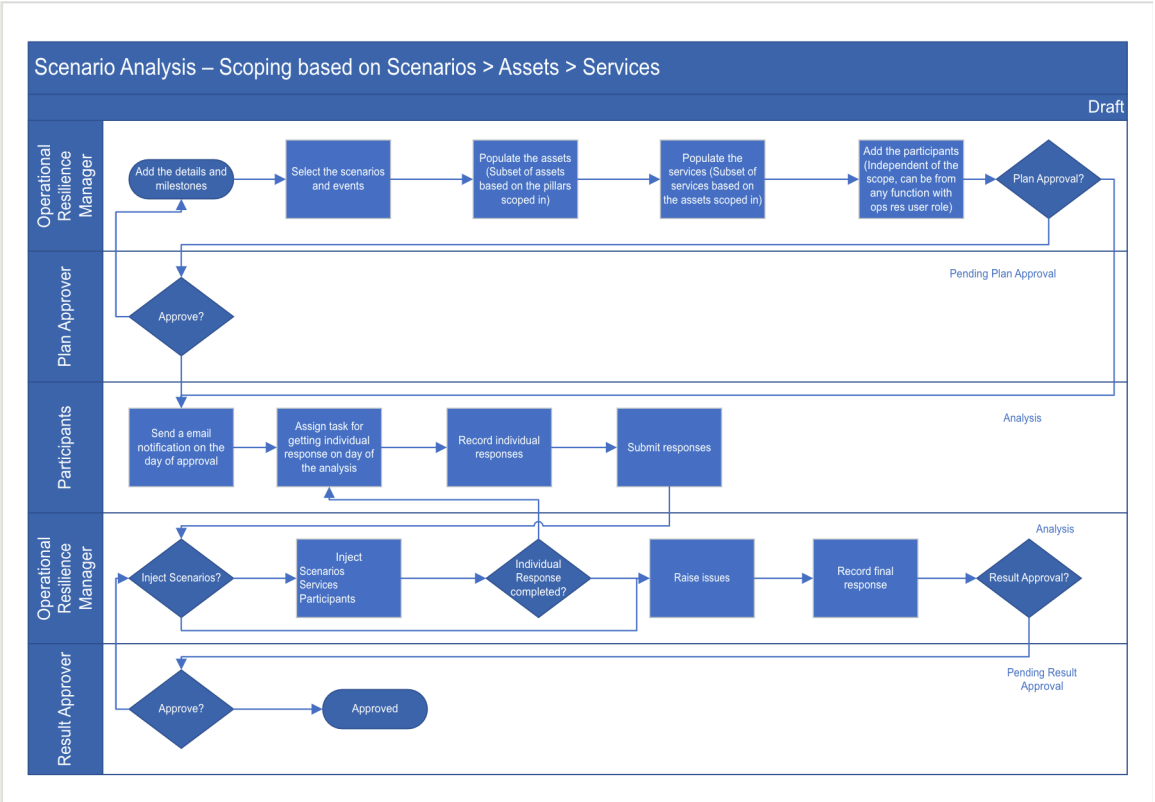
## Vue d'ensemble d'une analyse de scénario

Les scénarios représentent les risques propres à l'entreprise qui sont utilisés pour tester l'impact des événements sur votre organisation. En effectuant une analyse de scénarios, vous pouvez analyser l'impact des scénarios et de leurs événements associés sur vos services aux entreprises. Quelques dépendances sont associées à chaque service. La `Compute Operational Resilience Compliance` tâche planifiée s'exécute en arrière-plan et renseigne les dépendances des services. En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez demander l'approbation d'un plan.

L'exemple suivant illustre un exemple de workflow d'analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Lorsqu'un approbateur de plan approuve l'approbation du plan, cela déclenche une tâche de réponse pour l'analyse de scénario. Les participants à l'analyse travaillent sur les tâches de réponse et ajoutent leurs observations à l'analyse.

En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez vérifier l'état des services et calculer les interruptions possibles. Une fois les tâches de réponse terminées, vous pouvez demander une approbation d'analyse pour votre analyse de scénario. Lorsqu'un approbateur d'analyse approuve l'analyse de scénario, vous pouvez la fermer et surveiller son état dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

## Tâches de mise en place d'une analyse de scénario

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez configurer une analyse de scénario comme suit :

- Créez un scénario qui vous aide à déterminer les risques applicables à votre entreprise.
- Affectez un propriétaire, un approbateur de plan et un approbateur d'analyse à l'analyse de scénario dans le formulaire d'analyse de scénario.
- Ajoutez les services et dépendances applicables à votre scénario.
- Associez un ou plusieurs événements de scénario à l'analyse de scénario. Ajoutez les participants, les services, les dépendances et les problèmes spécifiques à un événement de scénario. Lorsqu'un événement de scénario est associé à un participant, une tâche de réponse est automatiquement générée dans l'onglet **Réponses** et affectée aux participants.
- Envoyez l'analyse de scénario à l'approbateur du plan de l'analyse de scénario et demandez l'approbation d'un plan.
- Recueillez les observations, les lacunes et les recommandations des participants concernant l'événement d'analyse de scénario. Les participants d'un événement de scénario sont les utilisateurs ayant au moins les rôles sn_oper_res.user des fonctions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

business associées, telles que les départements des finances ou des ressources humaines.

- Comparez la tolérance d'impact à la durée de l'interruption pour déterminer si un service a été violé.
- Fermez les tâches de réponse ouvertes et les événements de scénario ouverts associés à votre analyse de scénario.
- Envoyez l'analyse de scénario à l'approbateur de l'analyse pour révision et demandez une approbation pour l'analyse de scénario.
- Fermez l'analyse de scénario et surveillez son état dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

## États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario

Les états et les actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario sont décrits dans la table suivante.

**États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario**

| État | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| Brouillon | Dans le formulaire Toutes les analyses de scénarios, sélectionnez **Nouveau**. | Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état :<br>• Dans le formulaire Toutes les analyses de scénarios, sélectionnez **Nouveau**, ajoutez des informations dans l'onglet **Détails** , puis sélectionnez **Enregistrer**. Un enregistrement est automatiquement créé à l'état **de brouillon** .<br>• Dans l'onglet **Services** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un service à partir de la liste des services disponibles, comme illustré dans l'exemple suivant.<br>**Ajouter un service à l'analyse de scénario**<br> <br>**Remarque :** Les services sont extraits à partir du type d'entité Services (OU) dans l'application Résilience opérationnelle . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)**

| État | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| | | • Certains services de l'application Résilience opérationnelle sont associés à des dépendances spécifiques, par exemple, Acer ou Adtran. Pour sélectionner un service associé à une dépendance, sélectionnez **Ajouter un service lié à une dépendance** , comme illustré dans l'exemple suivant.<br>**Ajouter un service lié à une dépendance**<br> <br>• Dans l'onglet **Dépendances** , sélectionnez **Ajouter** pour associer une dépendance à l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.<br>**Ajouter une dépendance à une analyse de scénario**<br> <br>Certaines dépendances sont associées à des services spécifiques. Vous pouvez ajouter une dépendance liée à un service spécifique en sélectionnant Ajouter une **dépendance liée** à un service, comme illustré dans l'exemple suivant. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)**

| État | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| | | **Ajouter une dépendance liée à un service**<br> <br>• Pour enregistrer les sélections, sélectionnez **Enregistrer**.<br>• Dans le formulaire Analyse de scénario, sélectionnez **Demander l'approbation du plan** pour demander une approbation de plan à l'approbateur du plan de l'analyse de scénario.<br>**Remarque :** Vous devez associer au moins un service pour commencer l'analyse de scénario. |
| Approbation de plan en attente | Accédez à l'onglet **Approbations** , mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé,** puis dans le formulaire d'analyse de scénario, sélectionnez **Enregistrer**. | Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état :<br>• En tant qu'approbateur du plan de l'analyse, vous devez examiner la portée de l'analyse à l'état **En attente d'approbation du plan** . Vous pouvez vérifier la configuration des services, des participants, des événements de scénario et des problèmes associés.<br>• Pour approuver le plan de l'analyse, accédez à l'onglet **Approbations** , mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**, puis sélectionnez Enregistrer dans le formulaire d'analyse **de scénario**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)**

| État | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| | | • Lorsque vous approuvez le plan de l'analyse de scénario et que vous l'enregistrez, l'état de l'analyse de scénario est défini sur **Analyser**.<br>• Si vous rejetez le plan, l'état de l'analyse de scénario est **réinitialisé à Brouillon**. |
| Analyser | Dans l'onglet **Événements de scénario** , ajoutez un événement de scénario à l'analyse en sélectionnant **Ajouter**. Dans l'onglet **Participants** , ajoutez un participant à l'analyse en sélectionnant **Ajouter**.<br><br>Dans l'onglet **Événements de scénario** , mettez à jour l'état sur **Fermé** pour fermer l'événement de scénario. Sélectionnez **Demander l'approbation de l'analyse**. | Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état :<br>• Dans cet état, les participants à l'analyse de scénario peuvent ajouter leurs notes de travail dans le formulaire d'analyse de scénario et travailler sur des événements basés sur leur responsabilité.<br><br>Un exemple de formulaire d'analyse de scénario est illustré dans l'exemple suivant.<br><br>**Onglets à l'état Analyser**<br> <br><br>**Remarque :** Vous devez ajouter au moins un service, un participant et un événement de scénario avant de procéder à l'analyse de scénario.<br><br>• Dans l'onglet **Événements de scénario** , sélectionnez **Ajouter** pour associer un ou plusieurs événements de scénario à l'analyse. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)**

| État | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| | | • Dans l'onglet **Participants** , sélectionnez **Ajouter** pour associer un ou plusieurs participants à l'analyse. Lorsqu'un événement de scénario est créé, une tâche de réponse est automatiquement créée et affectée au participant. Vous pouvez recueillir les commentaires des participants et passer en revue leurs observations, lacunes et recommandations pour chaque événement associé sur le formulaire.<br>• Accédez à l'onglet **Réponses** et fermez les tâches de réponse associées à un événement de scénario.<br>• Mettez à jour l'état de l'événement de scénario de **Brouillon** à **Terminé** et fermez l'événement de scénario ouvert. Sélectionnez **Enregistrer**.<br>• Sur la base des observations et des recommandations, les détails de l'analyse de scénario sont renseignés automatiquement dans cet état dans le formulaire d'analyse de scénario. Pour demander une approbation de l'approbateur de l'analyse, dans le formulaire d'analyse, sélectionnez **Demander l'approbation de l'analyse**. L'état de l'analyse de scénario |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)**

| État | Action d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|
| | | est alors mis à jour sur **Approbation de l'analyse en attente**. |
| Approbation de l'analyse en attente | Accédez à l'onglet **Approbations** et mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**. | Si vous êtes l'approbateur de l'analyse, vous pouvez examiner le périmètre de l'analyse dans cet état. Vérifiez la progression de l'analyse pour le service aux entreprises sélectionné. Vous pouvez ensuite approuver ou rejeter l'analyse. |
| Approuvé | Dans le formulaire d'analyse, sélectionnez **Enregistrer**. | Lorsque vous approuvez l'analyse de scénario, l'état de l'analyse de scénario est défini sur **Approuvé**. Si vous rejetez l'analyse de scénario, l'état de l'analyse de scénario est réinitialisé à **Analyser**.<br><br>Lorsque l'état de l'analyse de scénario est **Approuvé** , vous pouvez fermer l'analyse de scénario. |
| Fermé | Dans le formulaire d'analyse, sélectionnez **Fermer**. | En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez fermer l'analyse de scénario. L'état est mis à jour et prend **la valeur Fermé**. |

Traduction automatique

## Extraction des entités de service à partir du type d'entité Services (OU)

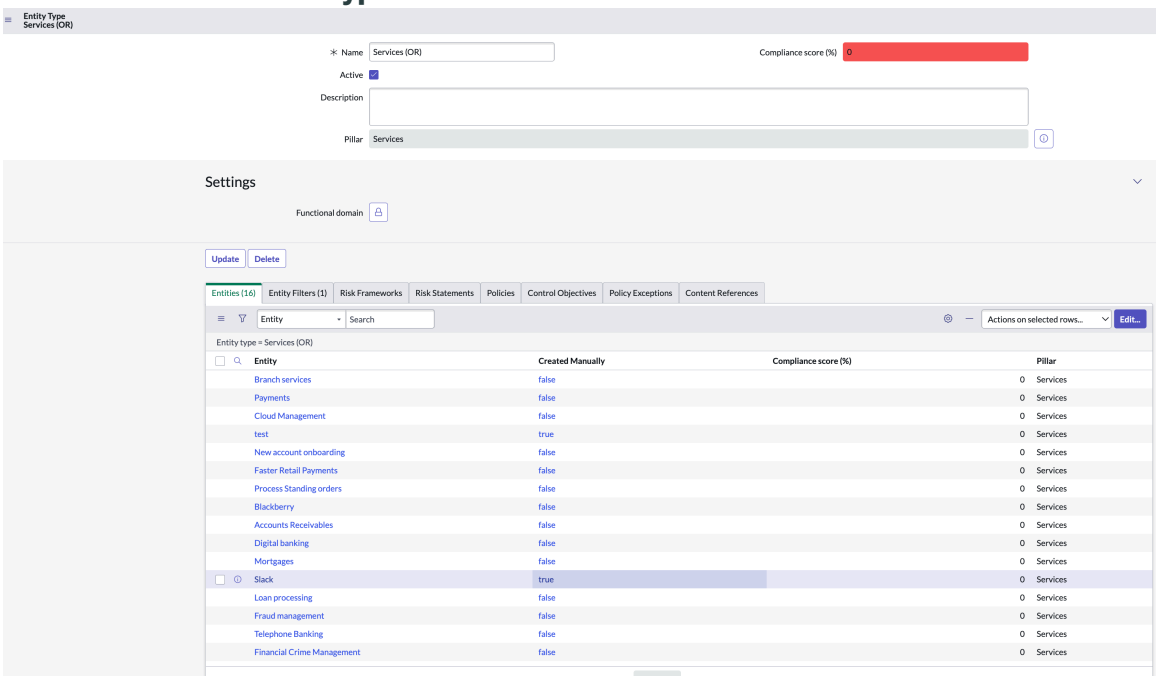
L'application Résilience opérationnelle récupère les entités de service à partir du type d'entité Services (OU), comme illustré dans l'exemple suivant.

**Services OU type d'entité**

Les utilisateurs disposant du rôle sn_oper_res.admin peuvent afficher le module Types d'entité et ses listes connexes dans l'interface utilisateur de l'application, comme illustré dans l'exemple Résilience opérationnelle suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Entités de service sous le type d'entité Services OU

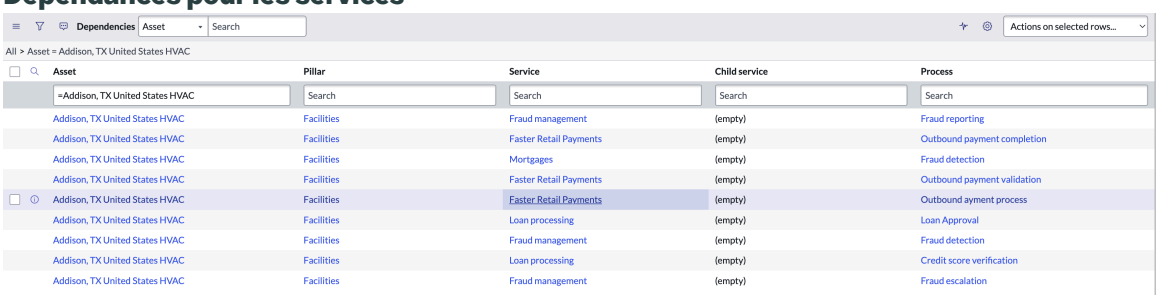



**Remarque :**
Vous ne pouvez sélectionner que les entités qui appartiennent aux piliers Installations, Personnel, Fournisseurs et Technologie. Les piliers Services et Processus sont filtrés à partir de la liste des piliers pour les entités.

## Dépendances pour les services

Quelques dépendances sont associées à chaque service. La *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée s'exécute en arrière-plan et renseigne les dépendances des services. L'exemple suivant montre que l'entité HVAC d'Addison, TX, États-Unis, est répertoriée comme une dépendance pour la prise en charge du service Faster Retail Payments.

### Dépendances pour les services




Vous ne pouvez sélectionner que les dépendances qui appartiennent aux piliers Installations, Personnes, Fournisseurs et Technologie. Les piliers Services et Processus sont filtrés à partir de la liste des piliers pour les dépendances.

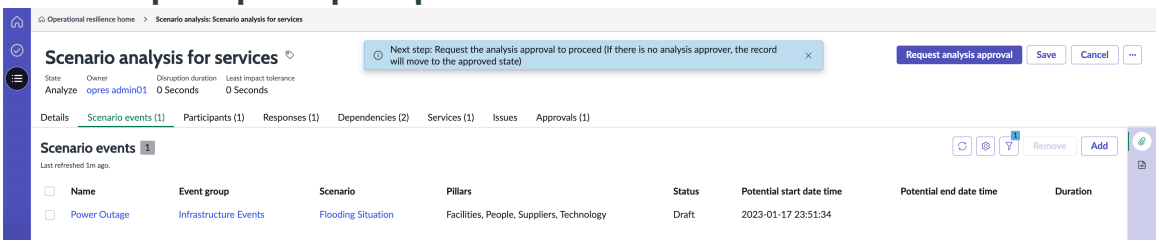
## Tâches de réponse

En tant que propriétaire d'analyse de scénario, lorsque vous créez un événement de scénario auquel vous ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. L'exemple suivant montre que lorsqu'un participant est affecté à un événement de scénario, une tâche de réponse est créée. Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

Traduction automatique

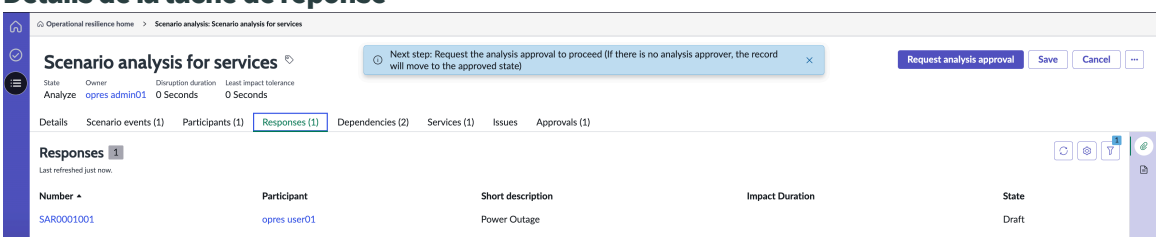
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tâche de réponse pour le participant



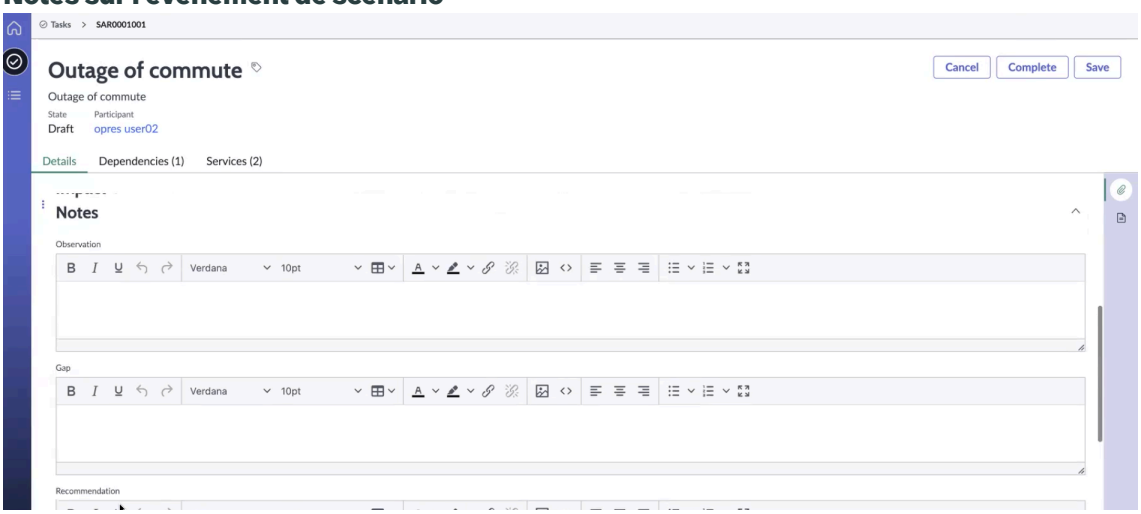

Dans l'onglet **Réponses** , les détails de la tâche de réponse, tels que le numéro de la tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse, s'affichent, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Détails de la tâche de réponse




Le propriétaire de l'événement de scénario peut ajouter un service et une dépendance à la tâche de réponse. Le délégataire de la tâche de réponse peut terminer la tâche de réponse, ajouter ses propres notes sur l'événement de scénario et mettre à jour la durée de l'impact de l'événement de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Notes sur l'événement de scénario




## Problème connu lors de la mise à niveau de la version 15.x.x vers la version 16.x.x

Lors de la mise à niveau de la version 15.x.x vers la version 16.x.x, si vous avez une analyse de scénario à l'état **Analyser** et qu'un participant est déjà ajouté à l'analyse de scénario, une tâche de réponse n'est pas créée automatiquement. Il s'agit là d'un problème connu.

Pour contourner ce problème, le Résilience opérationnelle gestionnaire doit supprimer les participants de l'analyse de scénario et les ajouter à la même analyse de scénario. L'application Résilience opérationnelle crée ensuite automatiquement une tâche de réponse pour l'analyse de scénario.

**Remarque :**
Vous pouvez également choisir de poursuivre l'analyse de scénario sans tâche de réponse.

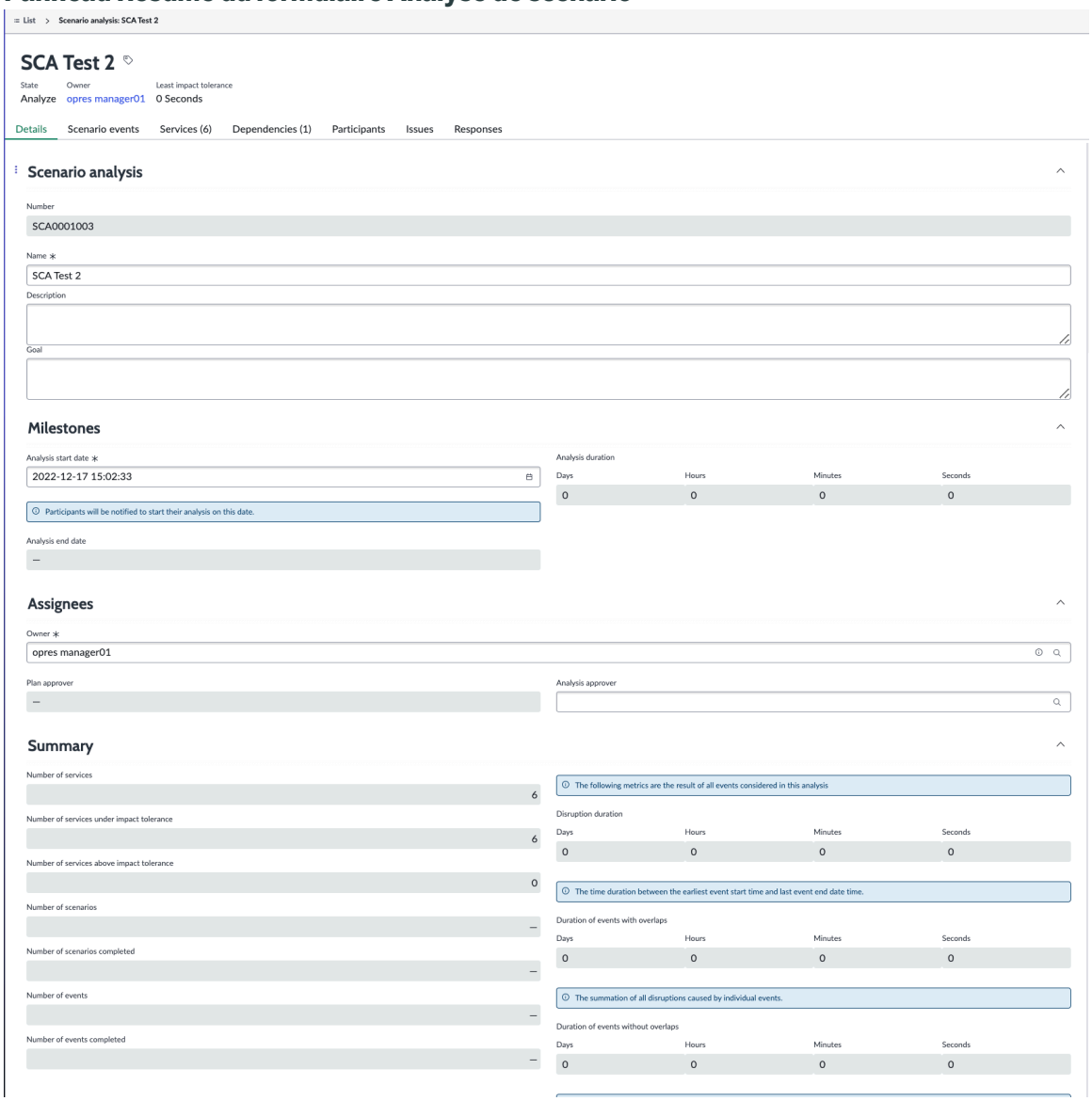
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements

Vous pouvez afficher des informations sur les services, les scénarios, les interruptions et les événements dans le panneau Résumé, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Panneau Résumé du formulaire Analyse de scénario




Le panneau Résumé fournit des informations sur les services d'entreprise, les scénarios, les interruptions et les événements associés. Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements

| Champ | Description |
|---|---|
| Nombre de services | Nombre de services associés à l'analyse de scénario. |
| Nombre de services sous la tolérance d'impact | Nombre de services associés à l'analyse de scénario et dont la tolérance d'impact est inférieure. |
| Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact | Nombre de services associés à l'analyse de scénario et au-dessus de la tolérance d'impact. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nombre de scénarios | Nombre de scénarios associés à l'analyse. |
| Nombre de scénarios terminés | Nombre de scénarios terminés associés à l'analyse. |
| Nombre d'événements | Nombre d'événements associés à l'analyse. |
| Nombre d'événements terminés | Nombre d'événements terminés associés à l'analyse. |
| Durée de la perturbation | Durée entre l'heure de fin du dernier événement et l'heure de début du premier événement. Il s'affiche en nombre de jours. |
| Durée des événements avec chevauchements | Résumé de toutes les durées des événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes. |
| Durée des événements sans chevauchements | Résumé de toutes les durées d'événement sans les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes. |

## Créer une analyse de scénario pour un service d'entreprise

Créez une analyse de scénarios pour vos services d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez analyser l'impact des scénarios et des événements associés. Vous pouvez ensuite calculer les interruptions et déterminer si l'un de vos services est victime d'une violation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez créer une analyse de scénario. Seuls le propriétaire de l'analyse de scénario et l'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peuvent modifier l'analyse. Après avoir révisé l'analyse, vous pouvez demander une approbation. Lorsque l'analyse est à l'état **Approuvé** , vous pouvez la fermer.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Listes** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire d'analyse Créer un scénario s'affiche.
2. Dans le panneau Analyse de scénario, saisissez le nom, la description et l'objectif de l'analyse de scénario.
   Le numéro de l'analyse de scénario est renseigné automatiquement par le système.
3. Dans le champ **Date de début de l'analyse** du panneau Jalons, saisissez la date de début de l'analyse au *YYYY-MM-DD HH:mm:ss* format.
   Une notification est envoyée aux participants pour qu'ils démarrent leur analyse à la date de début de l'analyse.
4. Dans le champ **Approbateur du plan** du panneau Délégataires, sélectionnez l'approbateur du plan pour l'analyse.
5. Dans le champ **Approbateur de l'analyse** , sélectionnez l'approbateur de l'analyse pour l'analyse.

   L'utilisateur connecté est automatiquement affecté en tant que propriétaire de l'analyse.

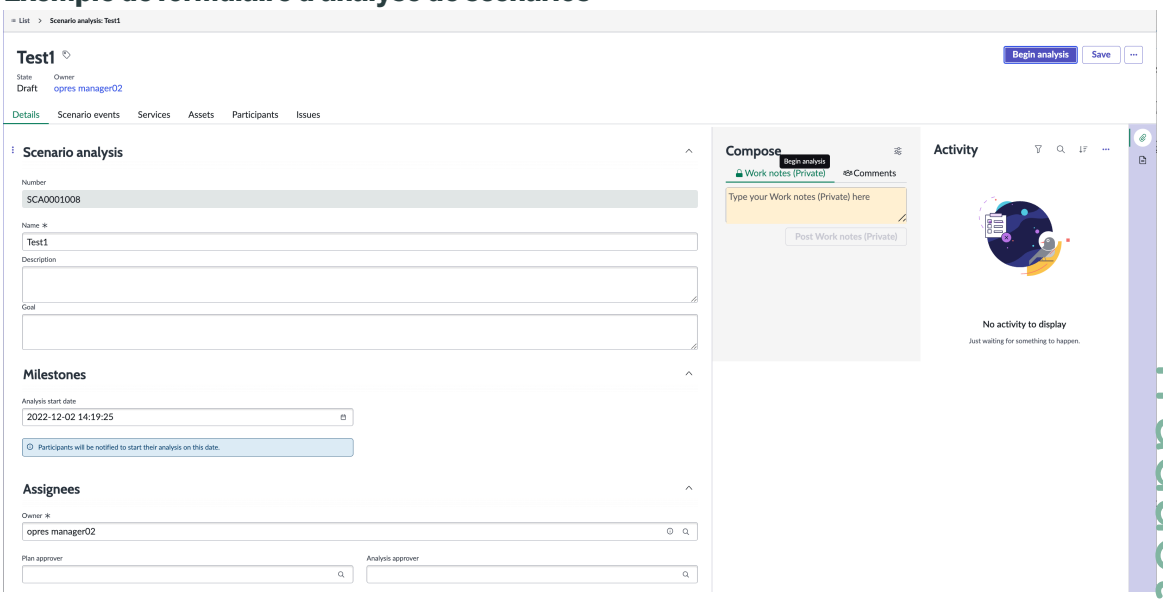
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir la description des valeurs de champ dans le formulaire Nouvel enregistrement utilisateur, reportez-vous à la section Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios.

Un exemple de formulaire d'analyse de scénario est illustré dans l'exemple suivant.

**Exemple de formulaire d'analyse de scénarios**



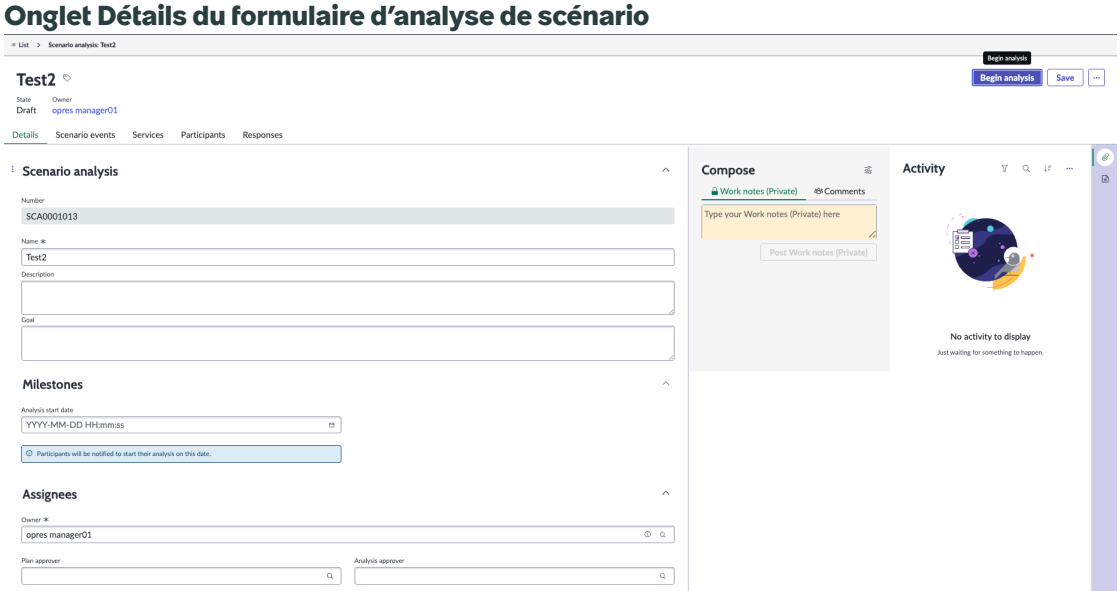

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Résultats

Vous avez mis à jour l'état de l'analyse de scénario sur **Brouillon**. Le nom du propriétaire est affiché sur le formulaire.

L'exemple suivant montre que dans l'onglet **Détails** , vous pouvez voir les détails de l'analyse de scénario, ses dates importantes et ses délégataires.

**Onglet Détails du formulaire d'analyse de scénario**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire d’analyse de scénarios

Utilisez le formulaire Créer une analyse de scénario pour Espace de travail de résilience opérationnelle ajouter les détails de l’analyse de scénario, les jalons, les délégataires, etc.

## Créer un nouveau formulaire d’analyse de scénarios

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Créer un nouveau formulaire d’analyse de scénarios

| Champ | Description |
|---|---|
| Panneau d’analyse de scénarios | |
| Numéro | Numéro de l’analyse de scénario. Lorsque vous créez une analyse de scénario, l’application crée une analyse de scénario et lui attribue un numéro d’identification unique. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Nom | Nom de l’analyse de scénario. |
| Description | Description de l’analyse de scénario. |
| Objectif | Objectif spécifique que vous souhaitez atteindre en effectuant l’analyse de scénario. Par exemple, votre objectif peut être d’analyser les services critiques pour votre entreprise. |
| Panneau Jalons | |
| Date de démarrage de l'analyse | Date de début de l’analyse de scénario. Le propriétaire de l’analyse renseigne la date de début de l’analyse. Une notification est envoyée aux participants pour commencer leur analyse à cette date. |
| Panneau des délégataires | |
| Propriétaire | Responsable de l’analyse de scénario. |
| Approbateur du plan | Approbateur du plan d’analyse de scénario. |
| Approbateur de l'analyse | Approbateur de l’analyse de scénario. |
| Panneau Composer | |
| Notes de travail | Notes de travail pour les activités associées à l’enregistrement. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Plus de commentaires qui peuvent être partagés avec le client. |
| Panneau Activité | |
| Section Activité | Liste des activités avec les dates et heures associées à l’analyse de scénario. |
| Onglets associés à l’analyse de scénario | |
| Événements de scénario | **Remarque :** Vous devez ajouter au moins un service, un événement de scénario et un participant avant de procéder à l’analyse de scénario.<br><br>Événements de scénario qu’un propriétaire d’analyse peut associer à l’analyse. En tant que propriétaire, sélectionnez **Ajouter** pour associer un événement de scénario à l’analyse. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | Lorsque vous ajoutez un événement de scénario à l'analyse, les détails suivants sur l'événement s'affichent sur le formulaire :<br>• Nom. Par exemple, Panne d'installation.<br>• Groupe d'événements. Par exemple, Événements d'infrastructure.<br>• Scénario. Par exemple, Situation d'inondation.<br>• Piliers. Par exemple, Installations, Personnel, Fournisseurs ou Technologie.<br>• Date/heure de début potentielles. Par exemple, la date et l'heure auxquelles un utilisateur commence à travailler sur l'événement.<br>• Date/heure de fin potentielles. Par exemple, la date et l'heure auxquelles un utilisateur a fini de travailler sur l'événement.<br>• Durée. Par exemple, la durée calculée de l'événement.<br>• Observations. Par exemple, les observations sur l'événement de scénario.<br>• Lacunes. Par exemple, les écarts ou les informations manquantes sur l'événement de scénario.<br>• Recommandations. Par exemple, les recommandations sur l'événement de scénario.<br>• État de l'événement de scénario. |
| Services | Services qu'un propriétaire d'analyse peut associer à l'analyse. En tant que propriétaire, sélectionnez **Ajouter** pour associer un service à l'analyse.<br><br>Lorsque vous associez un service à l'analyse, les détails suivants à son sujet s'affichent sur le formulaire :<br>• Nom<br>• Propriété de<br>• Importance<br>• Tolérance d'impact<br>• Durée de la perturbation<br>• État de violation<br>• Écart (%) |
| Participants | Participants qu'un propriétaire d'analyse peut ajouter à l'analyse. Pour ajouter un nouveau participant, vous pouvez sélectionner **Nouveau** sur le formulaire.<br><br>Lorsque vous ajoutez un participant à l'analyse, les détails suivants le concernant s'affichent sur le formulaire : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Nom<br>• Rôle<br>• Instruction |
| Dépendances | Actifs ajoutés à une analyse de scénario.<br>Lorsque vous ajoutez un actif à l'analyse, les détails suivants le concernant s'affichent sur le formulaire :<br>• Nom de la ressource<br>• Événement de scénario d'analyse associé |
| Réponses | Tâche de réponse associée à l'événement de scénario. Les détails suivants sont affichés dans le formulaire de réponses :<br>• Numéro<br>• Participant<br>• État<br>• Description brève<br>• Observation<br>• Écart<br>• Recommandation |
| Problèmes | Problèmes associés à l'analyse de scénario. Les détails suivants sont affichés dans le formulaire Problèmes :<br>• Problème<br>• Numéro<br>• État<br>• Priorité<br>• Affecté à<br>• Gestionnaire des problèmes<br>• Événement de scénario |
| Résumé | |
| Nombre de services | Nombre de services associés à l'analyse de scénario. |
| Date de début de l'analyse | Date de début réelle de l'analyse de scénario. |
| Date de fin réelle | Date de fin réelle de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Durée réelle | Durée réelle de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Nombre de services sous la tolérance d'impact | Nombre de services associés à l'analyse de scénario dont la tolérance d'impact est inférieure. |
| Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact | Nombre de services associés à l'analyse de scénario au-dessus de la tolérance d'impact. |
| Nombre de scénarios | Nombre de scénarios associés à l'analyse. |
| Nombre de scénarios terminés | Nombre de scénarios terminés associés à l'analyse. |
| Nombre d'événements | Nombre d'événements associés à l'analyse. |
| Nombre d'événements terminés | Nombre d'événements terminés associés à l'analyse. |
| Durée de la perturbation | Durée entre l'heure de fin du dernier événement et l'heure de début du premier événement. |
| Durée des événements avec chevauchements | Addition de toutes les durées des événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent. |
| Durée des événements sans chevauchements | Somme de toutes les durées des événements sans les événements et les pauses qui se chevauchent. |
| Approbateurs | Approbateurs associés à l'analyse de scénario. |

## Ajouter un service à votre analyse de scénarios

Ajoutez un service à votre analyse de scénarios afin de commencer à analyser l'impact des scénarios et des événements dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

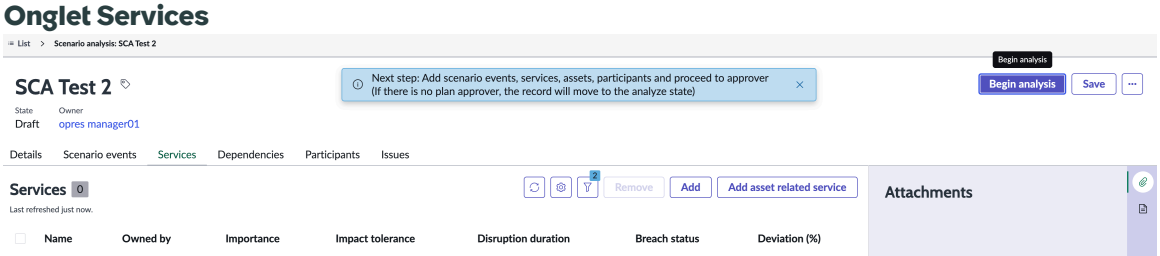
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** Et puis au scénario sur lequel vous travaillez.
2. Dans l'onglet **Services** , sélectionnez **Ajouter**.
   L'exemple suivant montre l'onglet **Services** .

**Onglet Services**

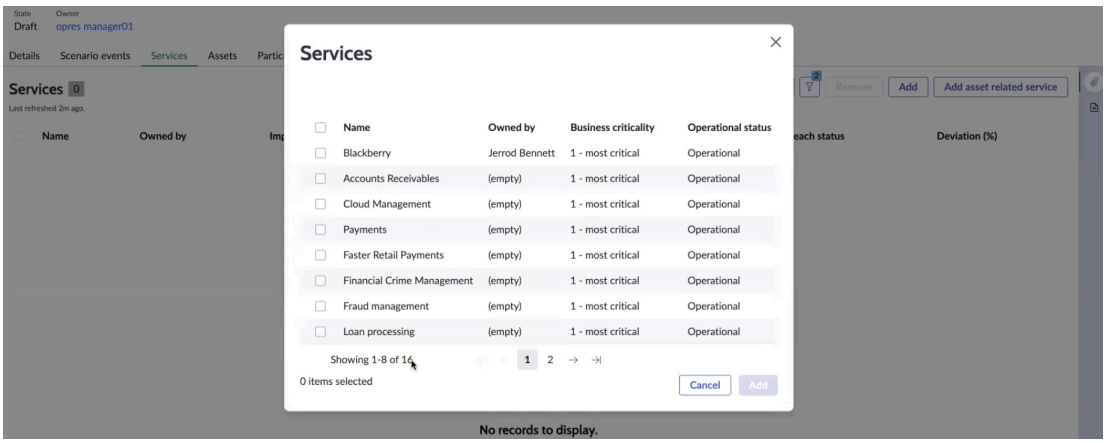



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** dans l'onglet **Services** , une liste de tous les services disponibles qui sont extraits à partir du type d'entité Services (OR) s'affiche. L'exemple suivant présente un exemple de vue de liste des services.

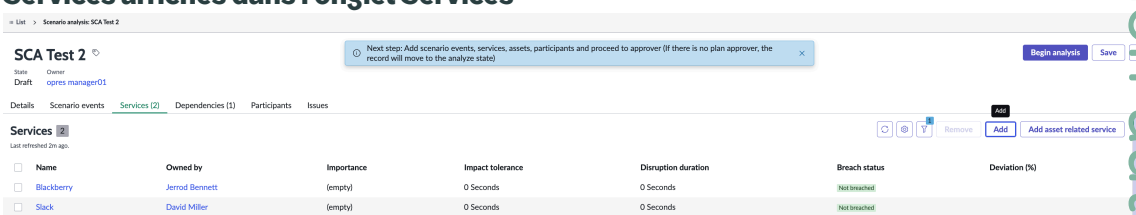
**Vue de liste des services**




**a.** Sélectionnez un ou plusieurs services dans la vue de liste et sélectionnez **Ajouter**.

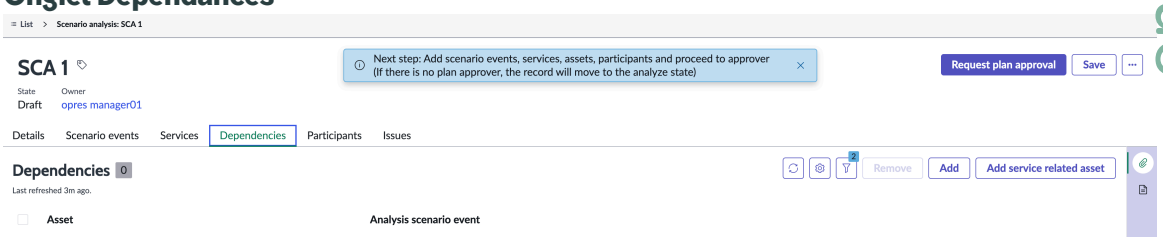
Les services sélectionnés sont affichés dans l'onglet **Services** , comme illustré dans l'exemple suivant.

**Services affichés dans l'onglet Services**




**3.** Pour ajouter une dépendance à votre analyse de scénario, accédez à l'onglet **Dépendances** et sélectionnez **Ajouter**.
L'onglet **Dépendances** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

**Onglet Dépendances**

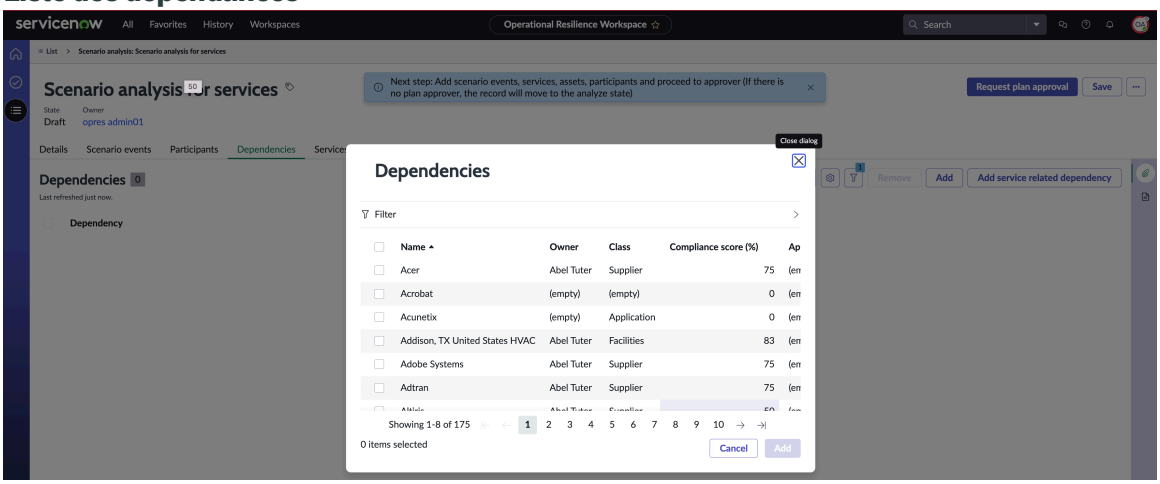



La liste Dépendances de l'onglet **Dépendances** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Liste des dépendances**



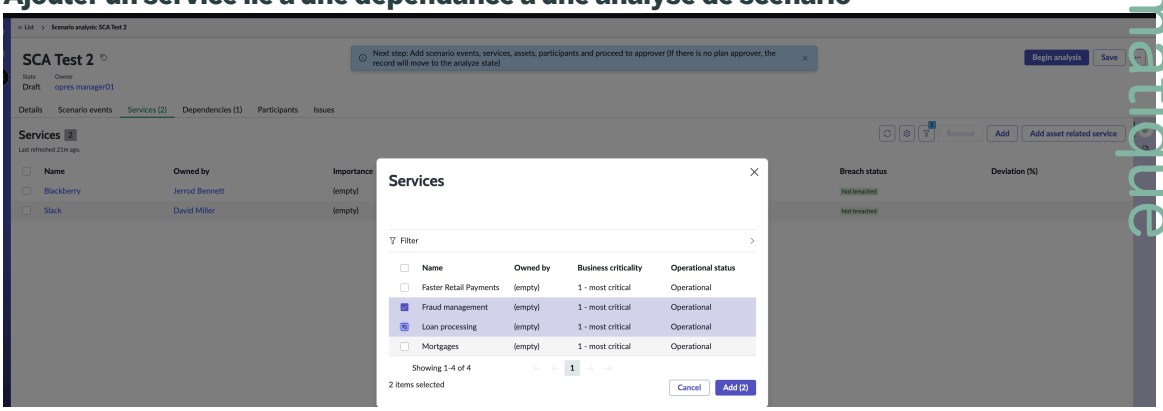

**a.** Sélectionnez une ou plusieurs dépendances dans la liste et sélectionnez **Ajouter**.
Les dépendances sont affichées dans l'onglet **Dépendances** .

**4.** Pour ajouter un service lié à une dépendance, accédez à l'onglet **Services** et sélectionnez Ajouter un **service lié à une dépendance**.

> **Remarque :**
> Dans l'application Résilience opérationnelle , certains services utilisent des dépendances spécifiques. Vous pouvez ajouter les services qui sont liés à une dépendance. Vous devez ajouter une ou plusieurs dépendances dans l'onglet **Dépendances** , comme expliqué à l'étape précédente, avant de pouvoir ajouter un ou plusieurs services liés aux dépendances à l'analyse.

**a.** Sélectionnez un ou plusieurs services, puis cliquez sur **Ajouter**.
Une liste des services liés aux dépendances s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.

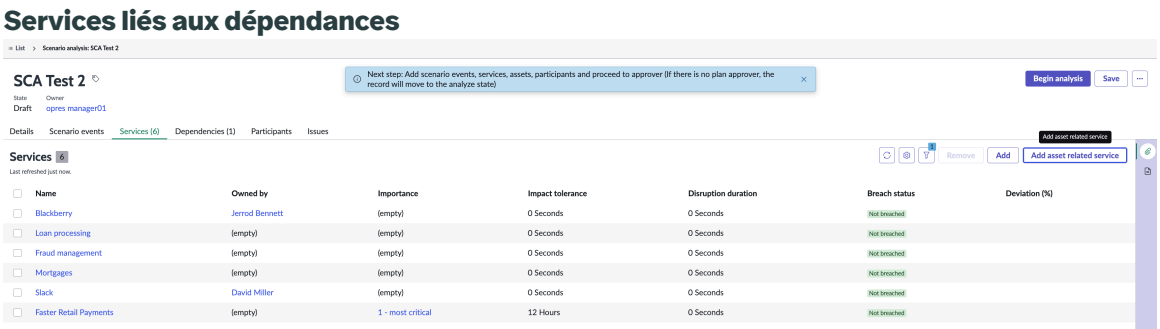
**Ajouter un service lié à une dépendance à une analyse de scénario**




Les services liés à la dépendance sont affichés dans l'onglet **Services** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




5. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Demander une approbation de plan pour votre analyse de scénarios

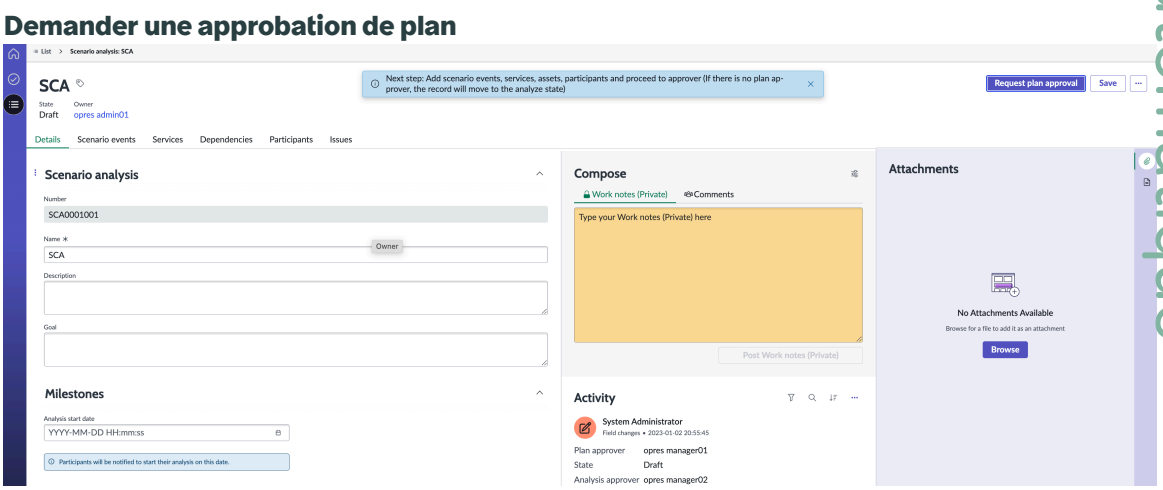
Demandez une approbation de plan à l'approbateur du plan pour votre analyse de scénario. Vous pouvez ensuite procéder à l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez **Demander l'approbation du plan**.
   Vous pouvez demander une approbation de plan pour l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

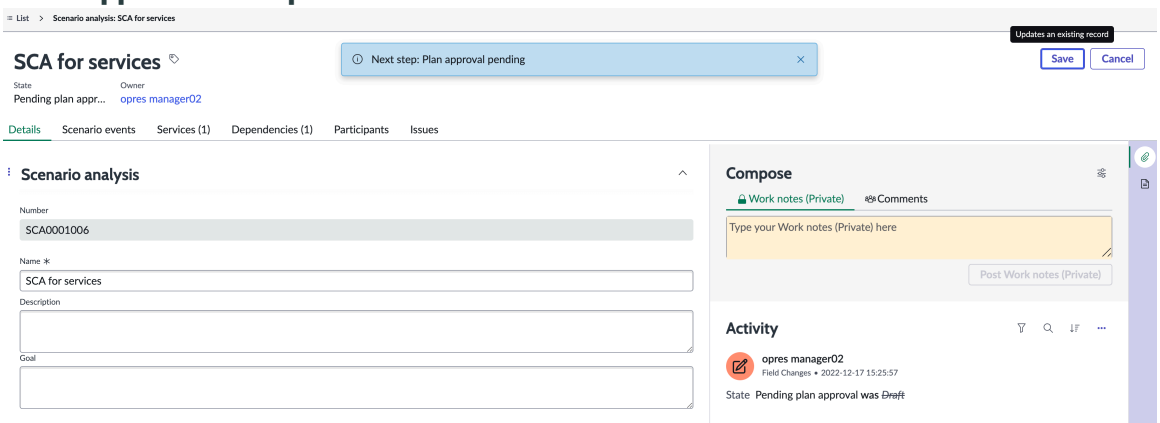



   Vous avez mis à jour l'état de l'analyse de scénario sur **Approbation de plan en attente**. L'état et le propriétaire de l'analyse de scénario sont affichés dans l'en-tête du formulaire d'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### État d'approbation du plan en attente




3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Approuver le plan de l'analyse de scénario

Approuvez le plan pour l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle si vous êtes l'approbateur du plan. Vous pouvez suivre les actions pour l'analyse de scénario en consultant vos notifications par e-mail.

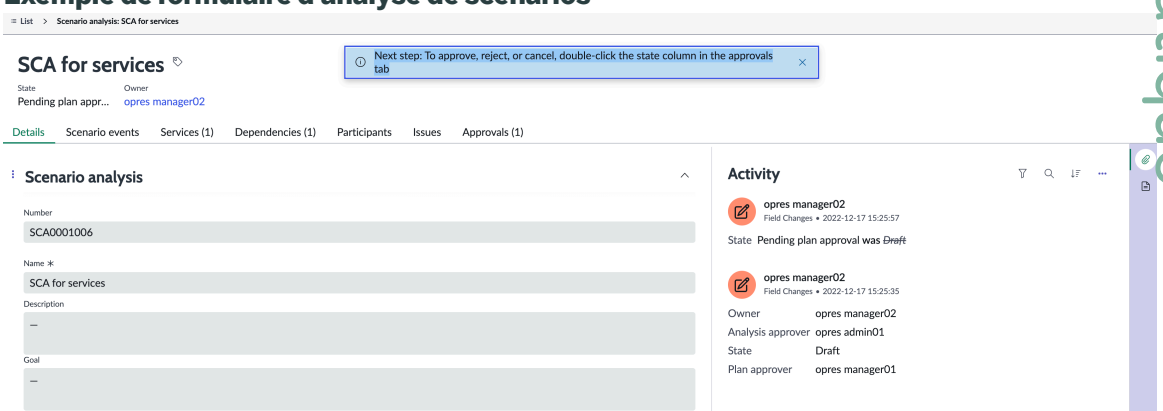
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Connectez-vous en tant qu'approbateur du plan de l'analyse de scénario et accédez à l'onglet **Approbations** .
   Un exemple de formulaire d'analyse de scénario est illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple de formulaire d'analyse de scénarios



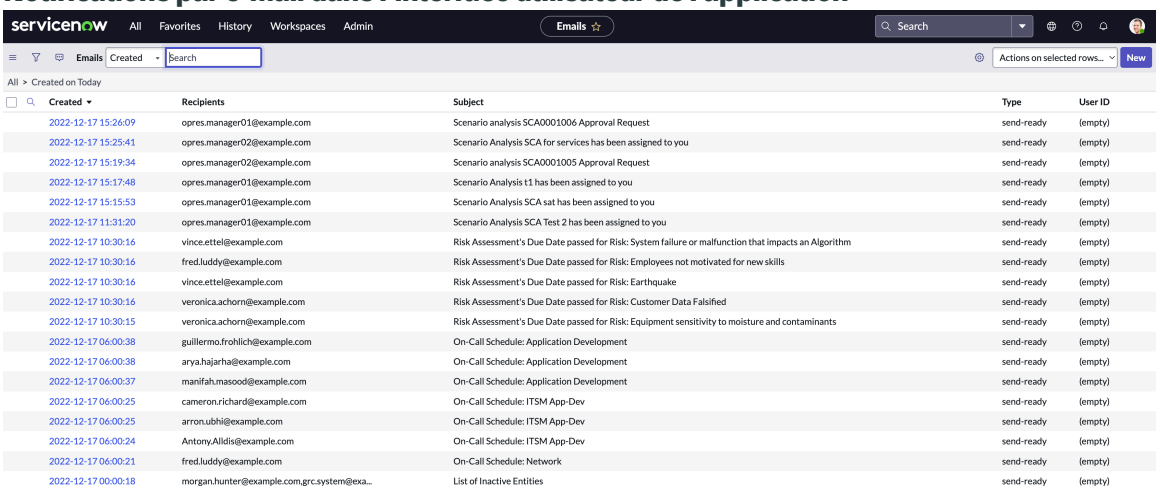

3. Vérifiez vos e-mails pour les notifications.

   a. Connectez-vous en tant qu'administrateur et accédez à **Tous les e-mails >** dans l'interface utilisateur de l'application.
   Lors de l'exécution d'une analyse de scénario, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées au propriétaire, à l'approbateur et aux participants. Vous pouvez afficher les notifications par e-mail comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Notifications par e-mail dans l'interface utilisateur de l'application**

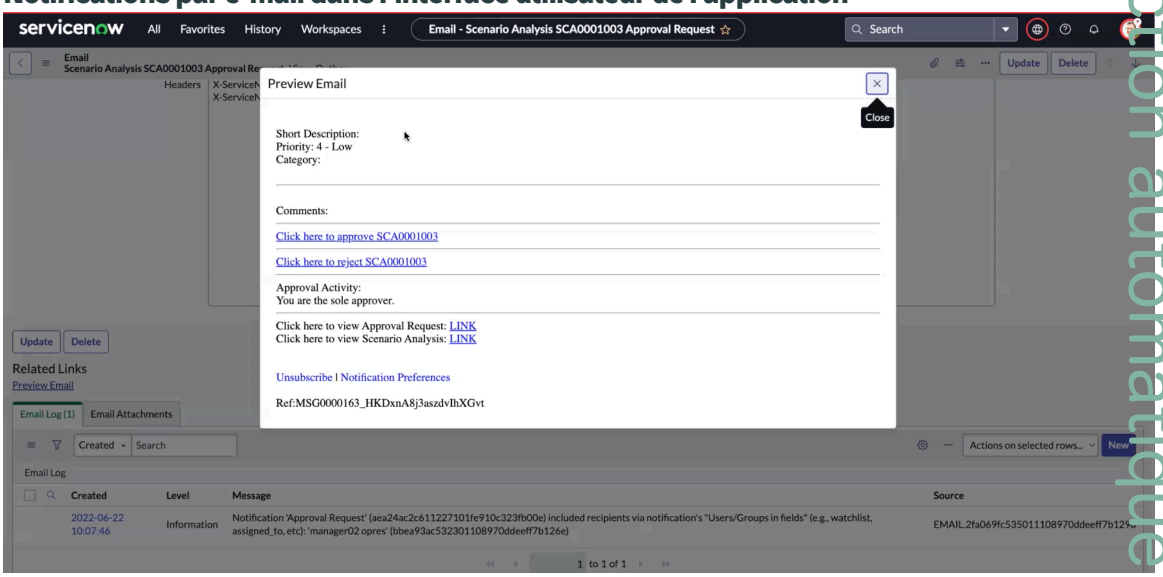



| Created | Recipients | Subject | Type | User ID |
|---|---|---|---|---|
| 2022-12-17 15:26:09 | opres.manager01@example.com | Scenario analysis SCA0001006 Approval Request | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 15:25:41 | opres.manager02@example.com | Scenario Analysis SCA for services has been assigned to you | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 15:19:34 | opres.manager02@example.com | Scenario analysis SCA0001005 Approval Request | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 15:17:48 | opres.manager01@example.com | Scenario Analysis t1 has been assigned to you | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 15:15:53 | opres.manager01@example.com | Scenario Analysis SCA sat has been assigned to you | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 11:31:20 | opres.manager01@example.com | Scenario Analysis SCA Test 2 has been assigned to you | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 10:30:16 | vince.ettel@example.com | Risk Assessment's Due Date passed for Risk: System failure or malfunction that impacts an Algorithm | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 10:30:16 | fred.luddy@example.com | Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Employees not motivated for new skills | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 10:30:16 | vince.ettel@example.com | Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Earthquake | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 10:30:16 | veronica.achorn@example.com | Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Customer Data Falsified | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 10:30:15 | veronica.achorn@example.com | Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Equipment sensitivity to moisture and contaminants | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 06:00:38 | guillermo.frohlich@example.com | On-Call Schedule: Application Development | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 06:00:38 | arya.hajarha@example.com | On-Call Schedule: Application Development | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 06:00:37 | manifah.masood@example.com | On-Call Schedule: Application Development | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 06:00:25 | cameron.richard@example.com | On-Call Schedule: ITSM App-Dev | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 06:00:25 | arron.ubhi@example.com | On-Call Schedule: ITSM App-Dev | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 06:00:24 | Antony.Alldis@example.com | On-Call Schedule: ITSM App-Dev | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 06:00:21 | fred.luddy@example.com | On-Call Schedule: Network | send-ready | (empty) |
| 2022-12-17 00:00:18 | morgan.hunter@example.com,grc.system@exa... | List of Inactive Entities | send-ready | (empty) |

**b.** Sélectionnez l'enregistrement d'e-mail dans la liste.

**c.** Dans l'enregistrement de l'e-mail, sélectionnez **Aperçu de l'e-mail**.
L'e-mail d'aperçu s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

**Notifications par e-mail dans l'interface utilisateur de l'application**




**d.** Dans l'e-mail, sélectionnez **Approuver**.

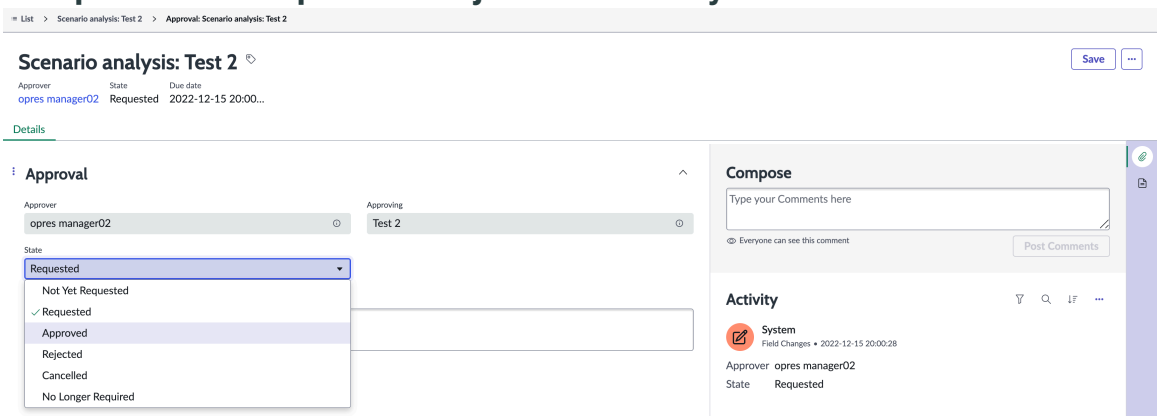
Vous pouvez approuver ou rejeter l'analyse de scénario à partir de la section **Commentaires** ou afficher les liens de **demande d'approbation** comme indiqué dans l'exemple. L'analyse approuvée est mise à jour vers l'état **Analyser** . L'analyse de scénario rejetée est remise à l'état **Brouillon** .

**4.** Pour approuver, rejeter ou annuler l'analyse de scénario, double-cliquez sur la colonne d'état dans l'onglet **Approbation** .
L'exemple suivant illustre un exemple de formulaire de mise à jour de l'état de l'analyse de scénario.

Traduction automatique

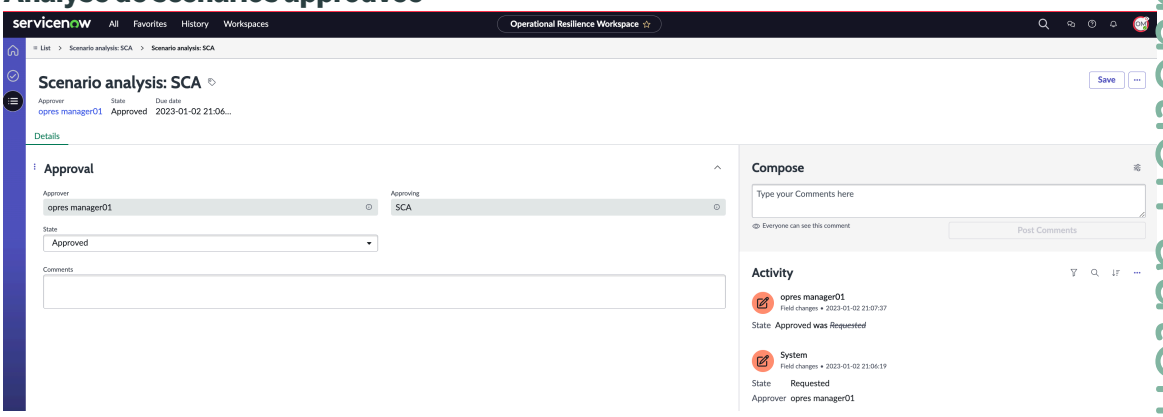
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Exemple de formulaire pour mettre à jour l'état de l'analyse de scénario




5. Mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**.
6. Dans le formulaire Analyse de scénario, sélectionnez **Enregistrer**.
   En tant qu'approbateur de plan, vous avez approuvé l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Analyse de scénarios approuvée




## Ajout d'un événement de scénario à l'analyse de scénario

Vous pouvez ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario et analyser son impact sur votre service aux entreprises. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez ajouter les personnes concernées et les réviseurs à l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez ensuite rassembler les observations de tous les participants et utiliser leurs entrées pour analyser le scénario.

## Workflows pour l'ajout d'un événement de scénario

Vous pouvez ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario en exécutant l'un des workflows suivants :

- Vous pouvez d'abord ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario, puis ajouter les participants, les dépendances, les services, les problèmes, etc. Pour en savoir plus sur ce workflow, reportez-vous à la section Ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario.
- Vous pouvez également ajouter d'abord un participant à l'analyse de scénario, puis ajouter l'événement de scénario, les services, les problèmes, etc. Pour en savoir plus sur ce workflow, reportez-vous à la section Ajouter un participant à l'analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario

Ajoutez un événement de scénario à l'analyse de scénario et analysez son impact sur le service aux entreprises. En ajoutant les participants, les dépendances, les services et les problèmes à l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle, vous pouvez déterminer l'impact de l'événement de scénario sur le service aux entreprises.

### Avant de commencer

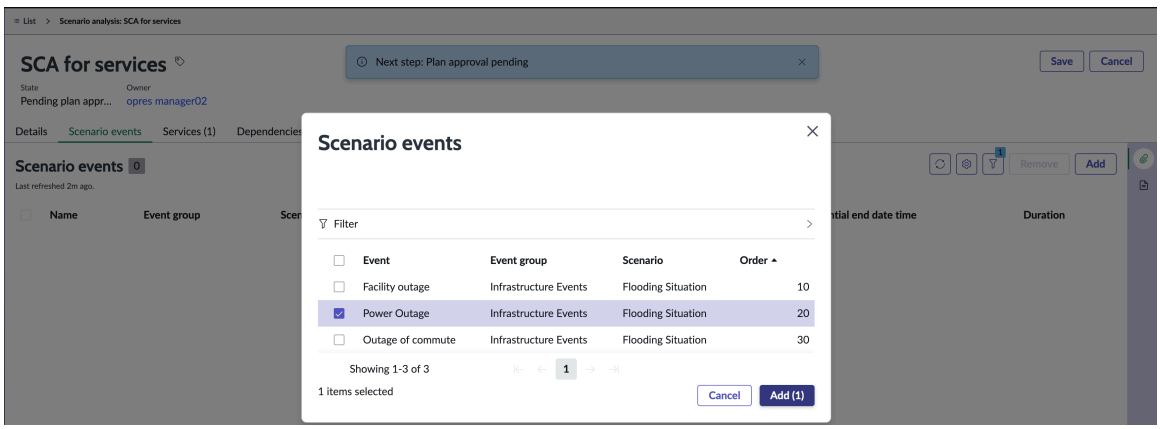
Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

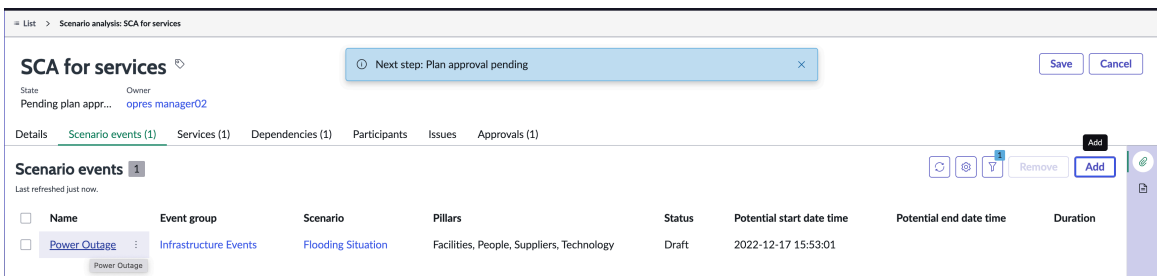
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario que vous possédez.
2. Dans l'onglet **Événements de scénario** , effectuez les tâches suivantes.

   a. Sélectionnez **Ajouter**.

   b. Dans le formulaire Événements de scénario, sélectionnez un événement dans la liste et sélectionnez **Ajouter**.
   Une liste d'événements de scénario est affichée dans l'exemple suivant.




   Dans l'onglet **Événements de scénario** , l'événement de scénario sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

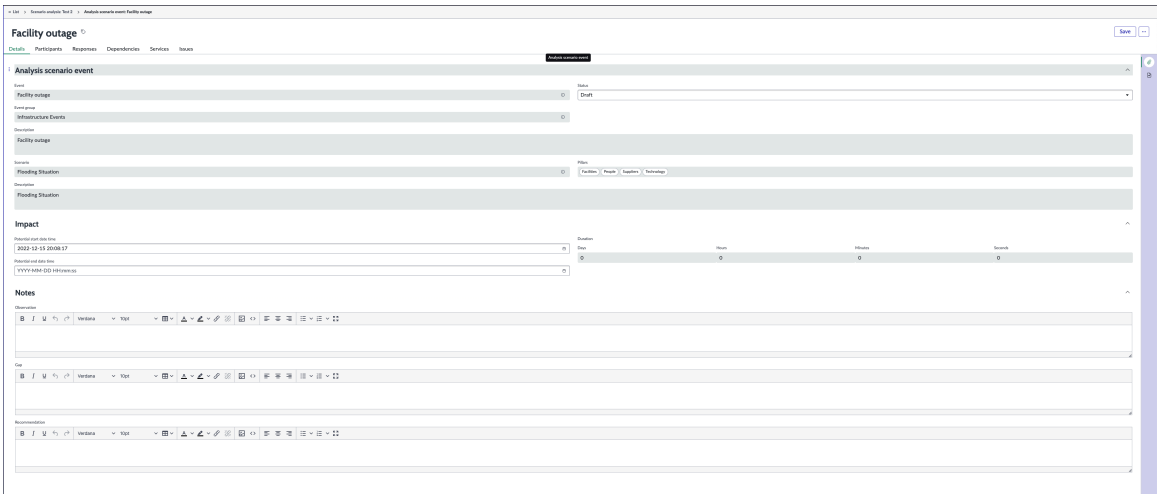



   Pour obtenir des descriptions des valeurs de champ sur le formulaire Événement de scénario, reportez-vous à la rubrique Formulaire d'événement de scénario.

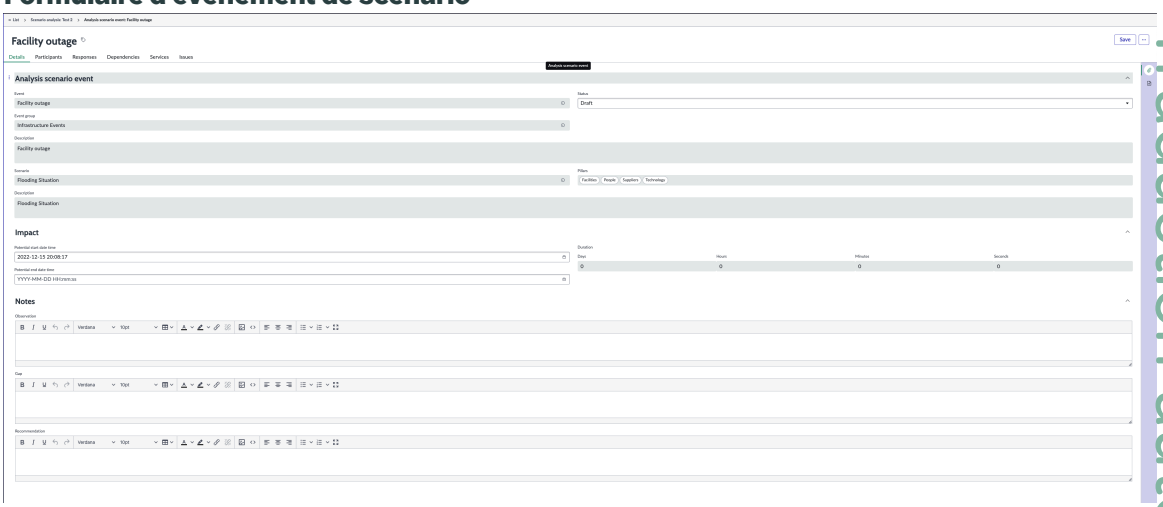
3. Ouvrez l'événement de scénario à partir de la liste.
   Le formulaire d'événement de scénario s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



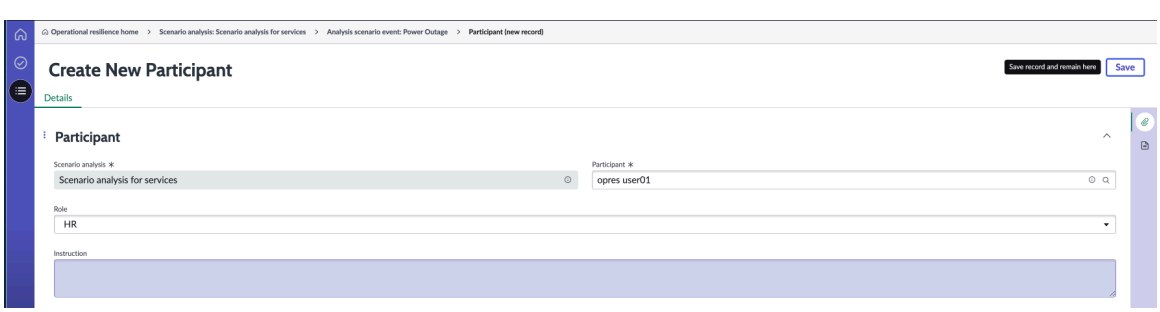

## Formulaire d’événement de scénario




Traduction automatique

4. Dans l’onglet **Dépendances** , ajoutez une dépendance pour l’événement de scénario.
5. Dans l’onglet **Services** , ajoutez un service pour l’événement de scénario.
6. Dans l’onglet **Problèmes** , sélectionnez les problèmes associés à l’événement.
7. Accédez à l’onglet **Participants** dans le formulaire d’événement de scénario, puis ajoutez un participant à partir d’une liste disponible ou ajoutez un nouveau participant.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer un participant s’affiche comme illustré dans l’exemple suivant.




Le nom de l’analyse de scénario est renseigné automatiquement par défaut.

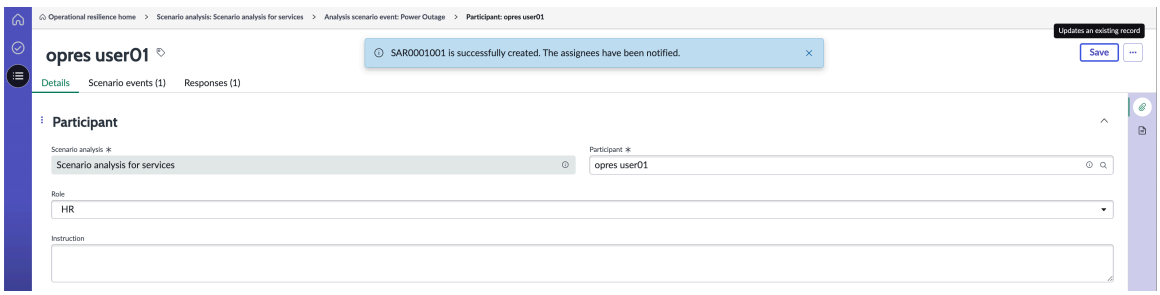
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**b.** Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant dans la liste du formulaire Participant.
Lorsque vous sélectionnez un participant, le rôle est renseigné automatiquement dans le champ Rôle.

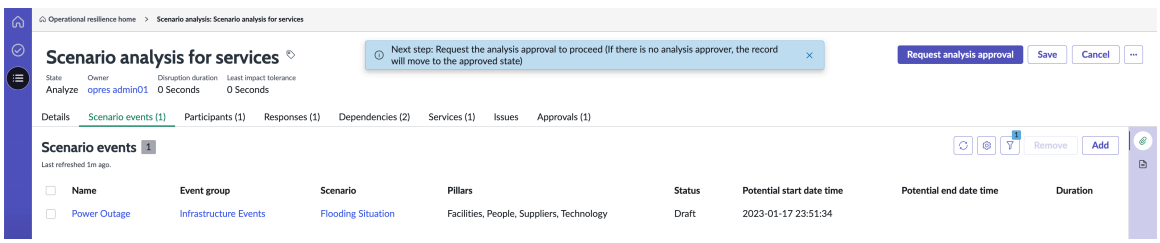
**c.** Dans le champ **Instruction** , ajoutez des instructions pour le participant.

**d.** Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez afficher les onglets sur le formulaire Participant comme illustré dans l'exemple suivant.

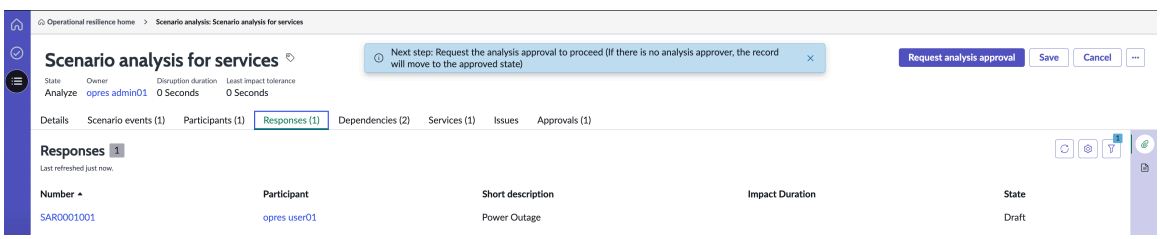



Lorsque vous créez un événement de scénario et que vous y ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. L'exemple suivant montre que lorsqu'un participant est affecté à un événement de scénario, une tâche de réponse est créée.




Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

Dans l'onglet **Réponses** , les détails de la tâche de réponse, tels que le numéro de la tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse, s'affichent, comme illustré dans l'exemple suivant.

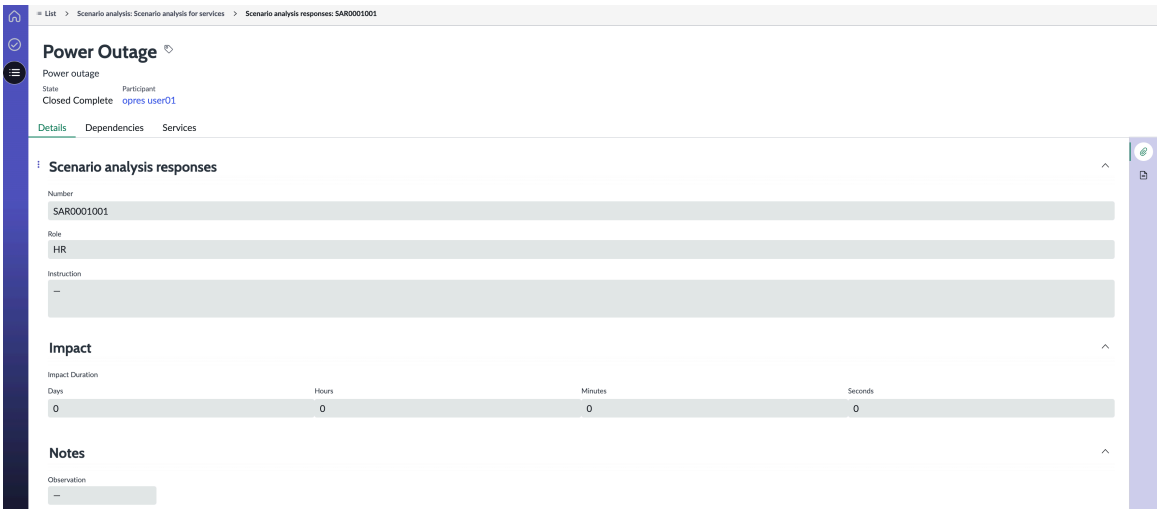



**8.** Dans l'onglet **Réponses** , sélectionnez la tâche de réponse et, dans le formulaire, renseignez les champs.
Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ sur le formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénario, reportez-vous à Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios.

**9.** Terminez la tâche de réponse ouverte et sélectionnez **Terminer**.
La tâche de réponse est terminée et l'état de la tâche de réponse est mis à jour sur **Fermé terminé** , comme illustré dans l'exemple suivant.

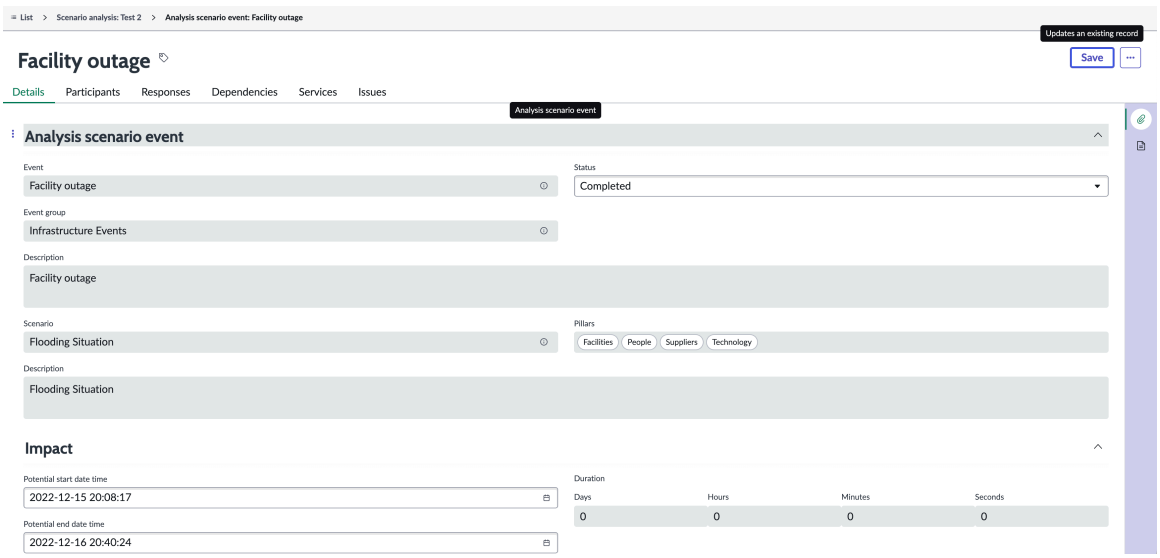
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



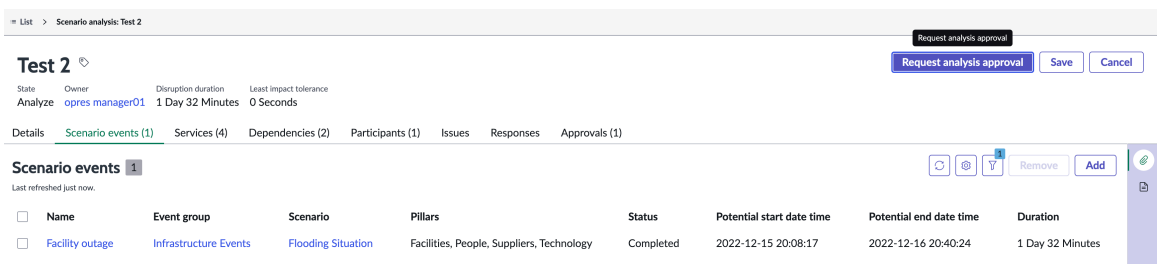

10. Connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario, accédez à l'événement de scénario ouvert et mettez à jour son état de **Brouillon** à **Terminé**.

11. Mettez à jour la date/heure de **début potentiel** et la **date/heure de début potentielles**.
Le formulaire d'événement de scénario est illustré dans l'exemple suivant.




## Résultats

Vous avez mis à jour l'état de l'analyse de scénario sur **Analyser** , comme illustré dans l'exemple suivant.




### Formulaire d'événement de scénario

Utilisez le formulaire Événement de scénario dans pour associer un événement de scénario à Espace de travail de résilience opérationnelle votre analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Formulaire d’événement de scénario

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Formulaire d’événement de scénario

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Détails | |
| Panneau des événements de scénario d’analyse | |
| Nom d'événement | Nom unique de l’événement. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Groupe d'événements | Nom unique du groupe d’événements. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Statut | État de l’événement. Options disponibles :<br>• Brouillon<br>• Terminé |
| Description | Description de l’événement. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Scénario | Scénario associé à l’événement. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Piliers | Piliers associés à l’événement. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Description | Description de l’événement. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Panneau d’impact | |
| Date/heure de début potentielles | Date et heure de début potentielles de l’événement. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Date/heure de fin potentielles | Date et heure de fin potentielles de l’événement. |
| Durée | Durée de l’événement. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Notes | |
| Observations | Observations ajoutées pour l’événement par le participant. |
| Écarts | Écarts ajoutés pour l’événement par le participant. |
| Recommandations | Recommandations ajoutées pour l’événement par le participant. |
| Onglet Participants | |
| Analyse de scénarios | Analyse de scénario associée à l’événement de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Rôle | Rôle du participant. Options disponibles :<br>• RH<br>• Légal |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire d'événement de scénario (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Finances<br>• Technologie<br>• Personnes<br>• Données<br>• Sécurité<br>• Niveau de fournisseur 1<br>• Niveau de fournisseur 2<br>• Niveau de fournisseur 3 |
| Participant | Participant à l'analyse de scénario, tel qu'administrateur Résilience opérationnelle ou gestionnaire. |
| Instruction | Zone de texte permettant d'ajouter les instructions pour les participants de l'événement de scénario. |
| Réponses | Détails sur la tâche de réponse, tels que son nombre, son participant, la durée de l'impact, son état, etc. |
| Dépendances | Dépendances (actifs) associées à l'événement de scénario. |
| Services | Services associés à l'événement de scénario. |
| Problèmes | Problèmes associés à l'événement de scénario. |

### Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios

Utilisez le formulaire Tâche de réponse d'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle pour ajouter les détails de la tâche de réponse associée à un événement de scénario.

## Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios**

| Champ | Description |
|---|---|
| Analyse de scénarios Panneau de réponse | |
| Numéro | Numéro de la tâche de réponse d'analyse de scénario, telle que SAR0001006. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Rôle | Rôle du délégataire de la tâche de réponse. |
| Instruction | Instruction pour le délégataire de la tâche de réponse. |
| Panneau d'impact | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Durée de l'impact | Durée de l'impact de l'événement de scénario en jours, heures, minutes et secondes. |
| Panneau des notes | |
| Observations | Observations sur l'événement de scénario qui sont ajoutées par le délégataire de la tâche de réponse. |
| Écarts | Lacunes ou incohérences concernant l'événement de scénario ajoutées par le délégataire de la tâche de réponse. |
| Recommandations | Recommandations sur l'événement de scénario qui sont ajoutées par le délégataire de la tâche de réponse. |
| Panneau d'analyse de scénarios | |
| Analyse de scénarios | Nom de l'analyse de scénario. |
| Pilier | Piliers associés à l'analyse de scénario. |
| Description | Description de l'analyse de scénario. |
| Objectif | Objectif de l'analyse de scénario. |

## Ajouter un participant à l'analyse de scénario

Ajoutez d'abord un participant à l'analyse de scénario, puis ajoutez l'événement de scénario, les services, les problèmes, etc. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez ajouter les personnes concernées et les réviseurs à l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez ensuite rassembler les observations de tous les participants et utiliser leurs entrées pour analyser le scénario.

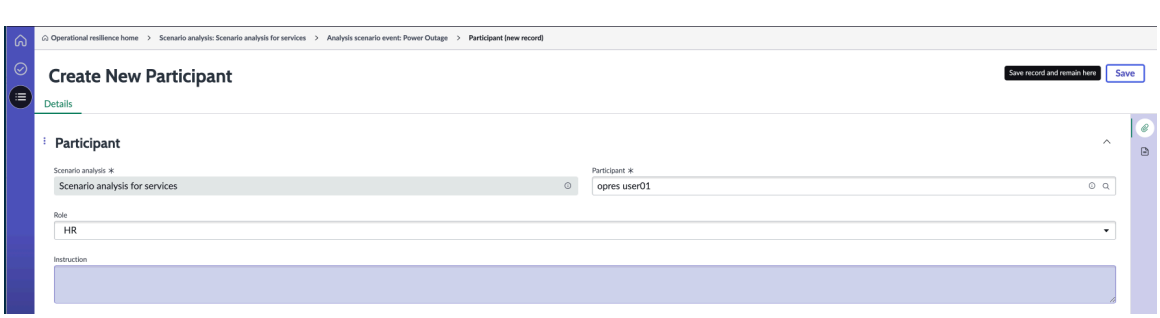
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario que vous possédez.
2. Accédez à l'onglet **Participants** dans le formulaire d'événement de scénario, puis ajoutez un participant à partir d'une liste disponible ou ajoutez un nouveau participant.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer un participant s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

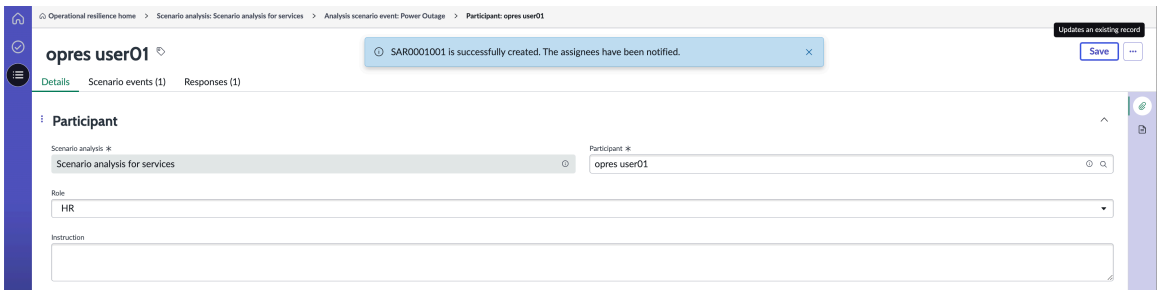
Le nom de l'analyse de scénario est renseigné automatiquement par défaut.

**b.** Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant dans la liste du formulaire Participant. Lorsque vous sélectionnez un participant, le rôle est renseigné automatiquement dans le champ Rôle.

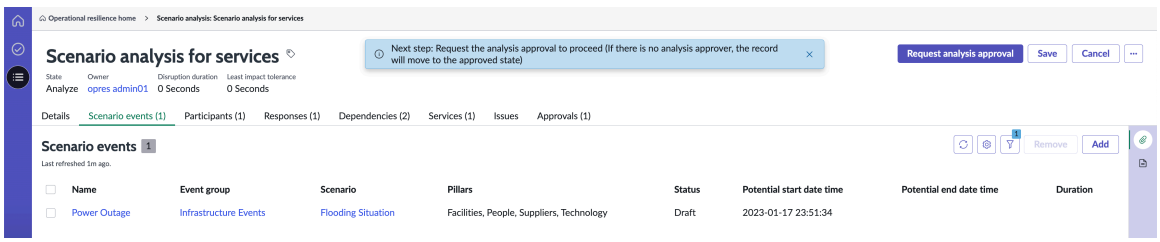
**c.** Dans le champ **Instruction** , ajoutez des instructions pour le participant.

**d.** Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez afficher les onglets sur le formulaire Participant comme illustré dans l'exemple suivant.

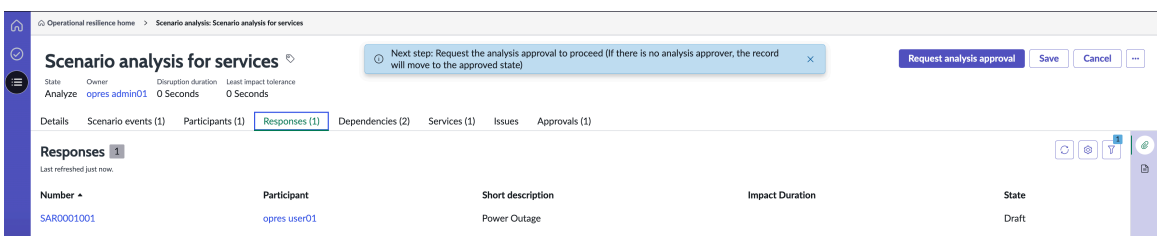



Lorsque vous créez un événement de scénario et que vous y ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. L'exemple suivant montre que lorsqu'un participant est affecté à un événement de scénario, une tâche de réponse est créée.




Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

Dans l'onglet **Réponses** , les détails de la tâche de réponse, tels que le numéro de la tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse, s'affichent, comme illustré dans l'exemple suivant.




**3.** Dans l'onglet **Événements de scénario** , effectuez les tâches suivantes.

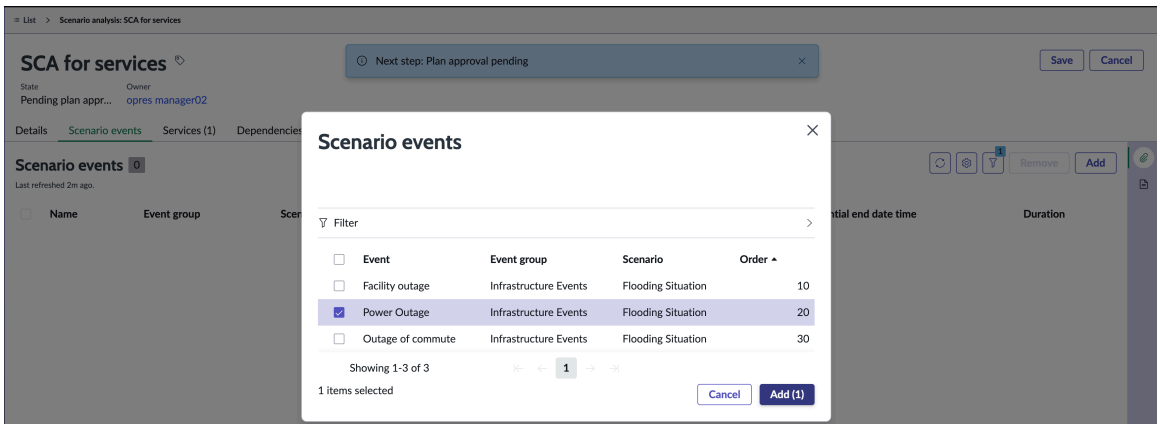
**a.** Sélectionnez **Ajouter**.

**b.** Dans le formulaire Événements de scénario, sélectionnez un événement dans la liste et sélectionnez **Ajouter**.

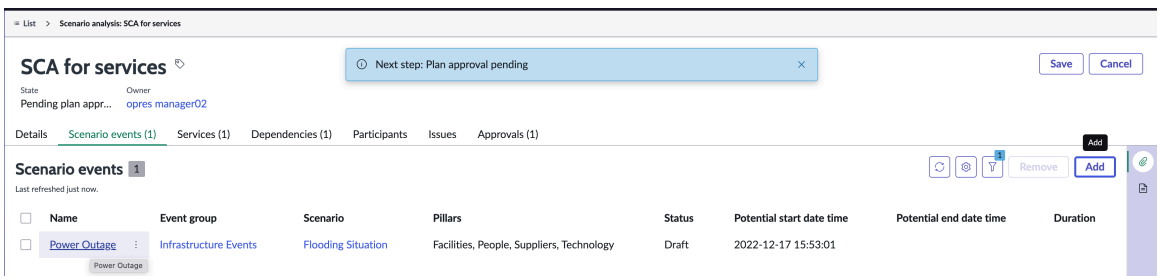
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des événements de scénario est illustrée dans l'exemple suivant.

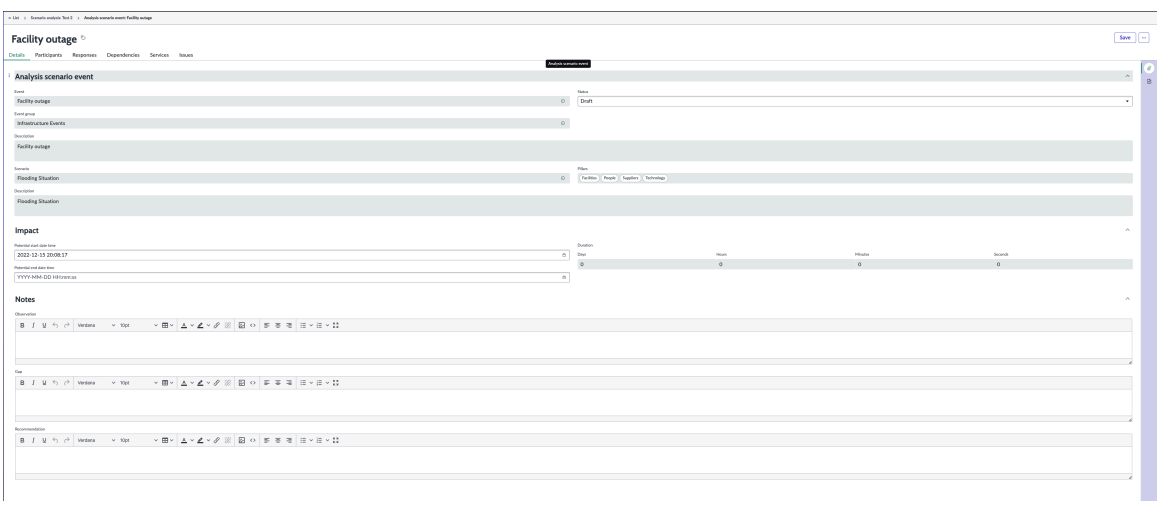



Dans l'onglet **Événements de scénario** , l'événement de scénario sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.




Pour obtenir des descriptions des valeurs de champ sur le formulaire Événement de scénario, reportez-vous à la rubrique Formulaire d'événement de scénario.

4. Ouvrez l'événement de scénario à partir de la liste.
   Le formulaire d'événement de scénario s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

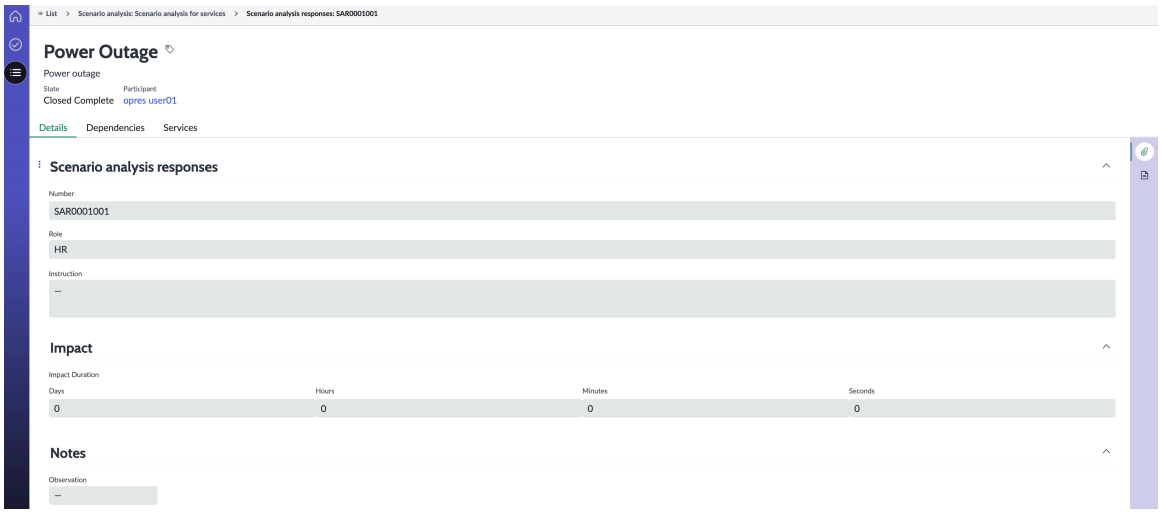



5. Dans l'onglet **Dépendances** , ajoutez une dépendance pour l'événement de scénario.
6. Dans l'onglet **Services** , ajoutez un service pour l'événement de scénario.
7. Dans l'onglet **Problèmes** , sélectionnez les problèmes associés à l'événement.
8. Dans l'onglet **Réponses** , sélectionnez la tâche de réponse et, dans le formulaire, renseignez les champs.
   Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ sur le formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénario, reportez-vous à Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios.

Traduction automatique

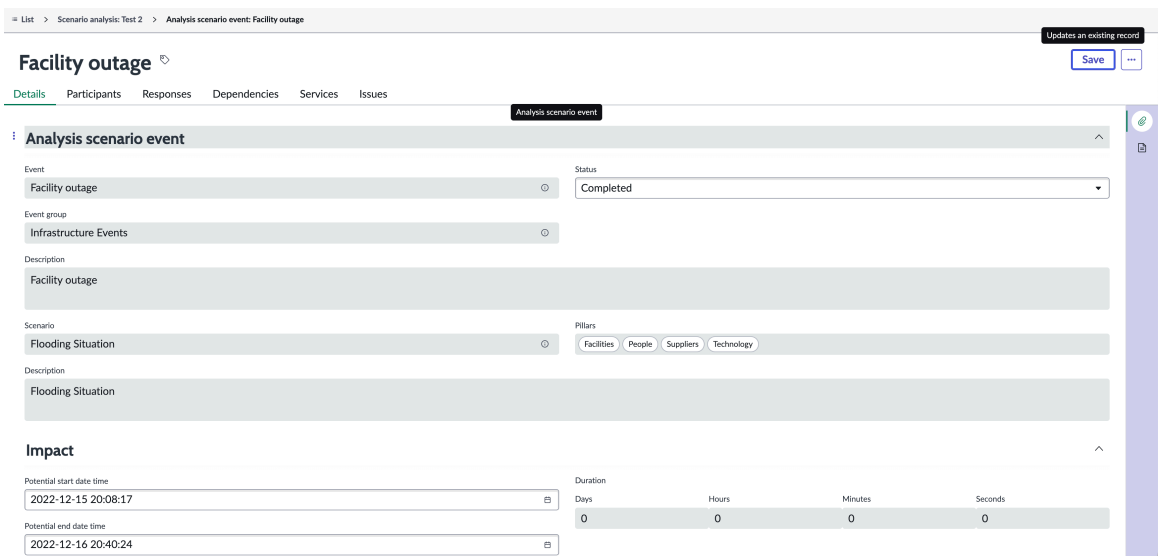
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Terminez la tâche de réponse ouverte et sélectionnez **Terminer**.
   La tâche de réponse est terminée et l'état de la tâche de réponse est mis à jour sur **Fermé terminé** , comme illustré dans l'exemple suivant.

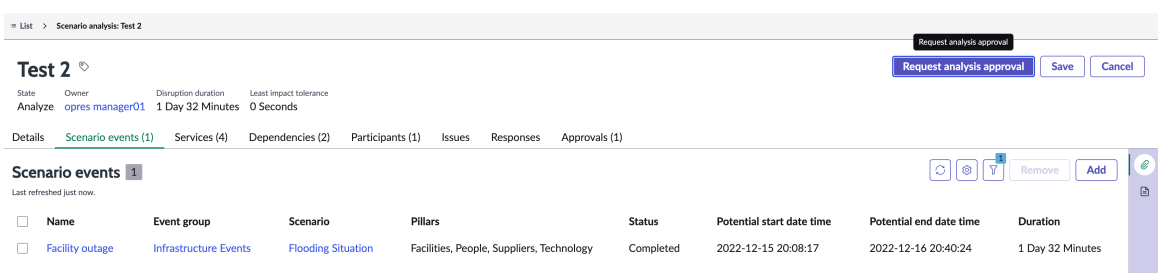



10. Connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario, accédez à l'événement de scénario ouvert et mettez à jour son état de **Brouillon** à **Terminé**.

11. Mettez à jour la date/heure de **début potentiel** et la **date/heure de début potentielles**.
    Le formulaire d'événement de scénario est illustré dans l'exemple suivant.




Vous avez mis à jour l'état de l'analyse de scénario sur **Analyser** , comme illustré dans l'exemple suivant.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Associer un problème à l'analyse de scénario

Associez un problème à votre analyse de scénario en créant un problème ou en ajoutant un problème existant à l'analyse de scénario. Vous pouvez ensuite mesurer les écarts dans vos mesures de résilience et définir un plan d'action pour atténuer les écarts.

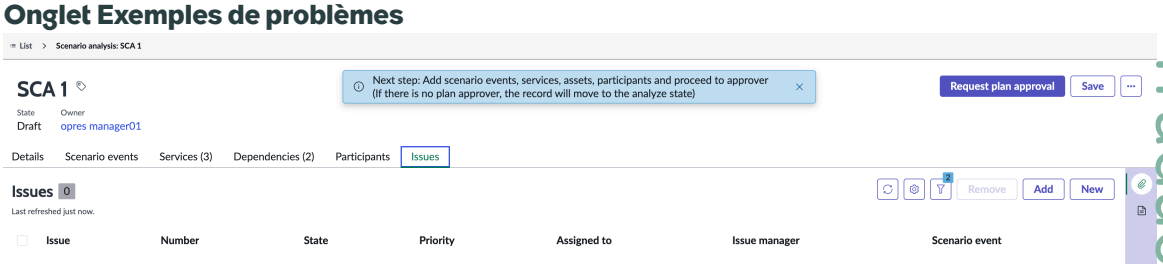
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Dans le formulaire Analyse de scénario, accédez à l'onglet **Problèmes** .
   Un exemple d'onglet **Problèmes** est illustré dans l'exemple suivant.

**Onglet Exemples de problèmes**




   Vous pouvez ajouter un problème existant à l'analyse ou créer un problème que vous pouvez ajouter à l'analyse.

> **Remarque :**
> Si vous avez associé un problème ouvert à votre analyse de scénario, vous pouvez toujours demander une approbation pour l'analyse de scénario. Il n'est pas nécessaire de fermer les problèmes ouverts pour demander une approbation pour l'analyse de scénario.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Demander une approbation d'analyse pour l'analyse de scénario

Demandez une approbation d'analyse pour l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Une fois l'approbation obtenue, vous pouvez fermer l'analyse de scénario.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez de l'une des façons suivantes :
   - **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios**
   - **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Tâches** > **Approbations de l'analyse de scénarios**

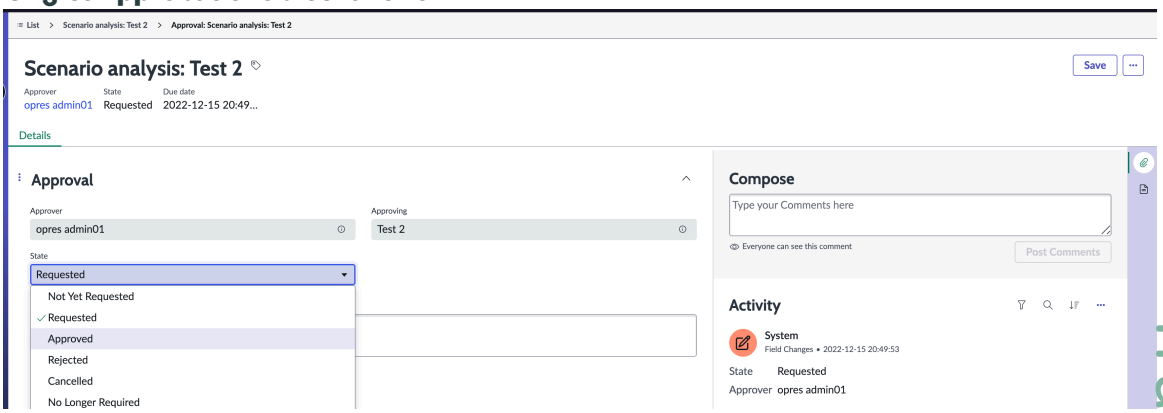
   Si vous accédez à l'analyse de scénario à partir de la page Tâches, vous pouvez ignorer les étapes 2 et 3 et mettre à jour l'état de l'analyse de scénario comme indiqué à l'étape 4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

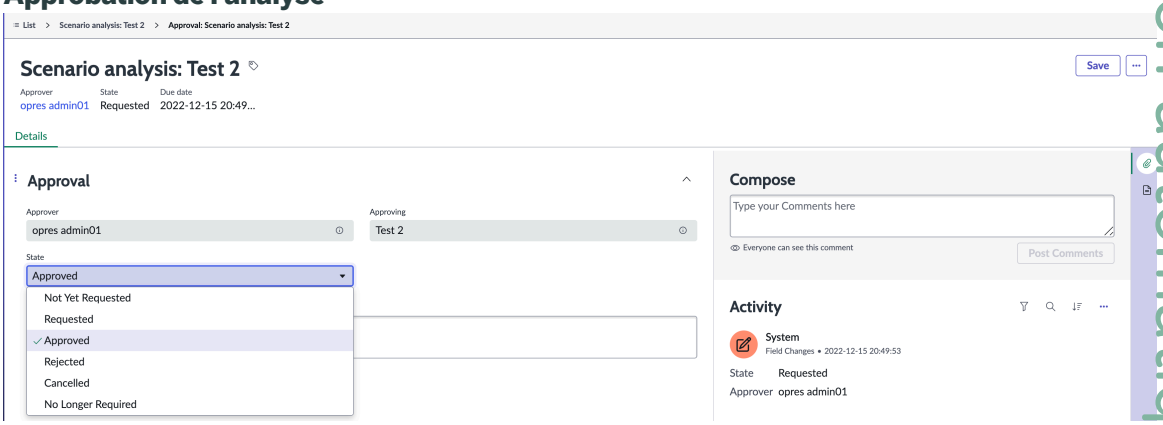
2. Sélectionnez **Demander l'approbation du plan**.
   L'état de l'analyse de scénario est défini **sur Approbation de l'analyse en attente**.
3. Connectez-vous en tant qu'approbateur de l'analyse pour l'analyse de scénario et accédez à l'analyse de scénario dans la vue de liste.
   Un exemple d'onglet **Approbations** est illustré dans l'exemple suivant.

**Onglet Approbations d'échantillon**




4. Dans le champ **État** , mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**.
   L'exemple suivant présente un exemple de formulaire pour la mise à jour de l'approbation.

**Approbation de l'analyse**



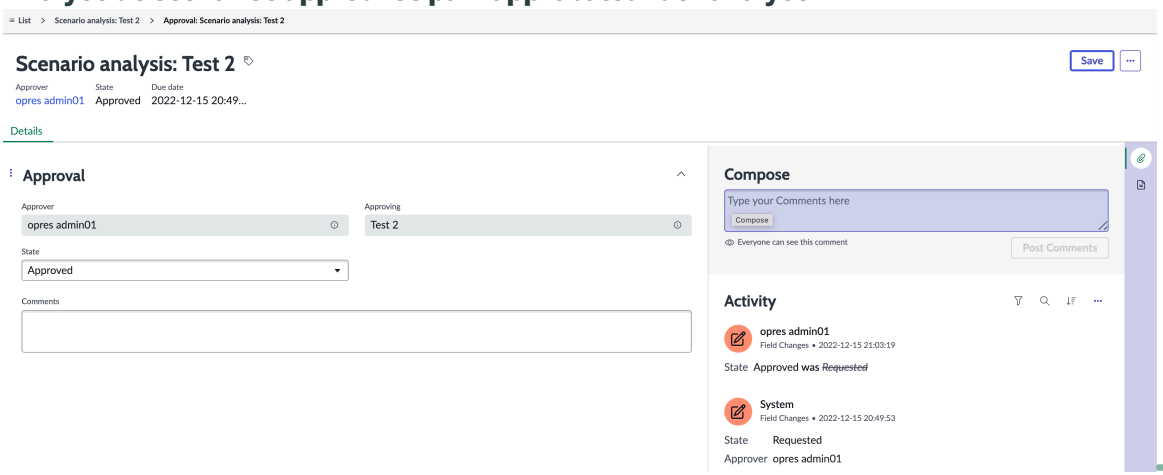

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'approbateur de l'analyse, vous avez approuvé l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Analyse de scénarios approuvée par l'approbateur de l'analyse**




## Fermer l'analyse de scénario

Fermez l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Après avoir fermé l'analyse de scénario, vous pouvez partager vos observations et vos notes avec les personnes concernées.

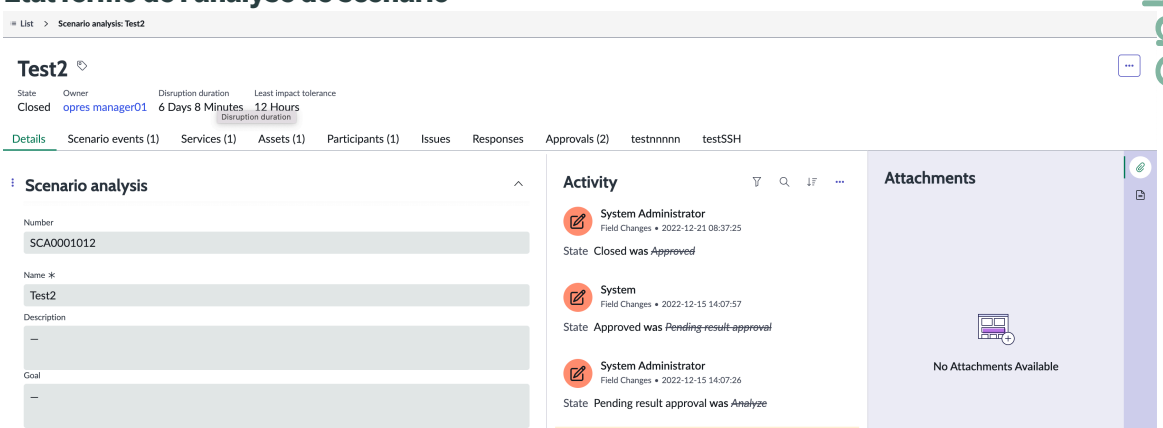
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario qui a été approuvée.
2. Sélectionnez **Fermer**.
   Cette action termine le workflow de l'analyse de scénario.
   En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous avez fermé l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

**État fermé de l'analyse de scénario**




## Auto-attestation des services d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez certifier l'état de résilience opérationnelle de vos services d'entreprise en effectuant le processus d'attestation

Traduction automatique

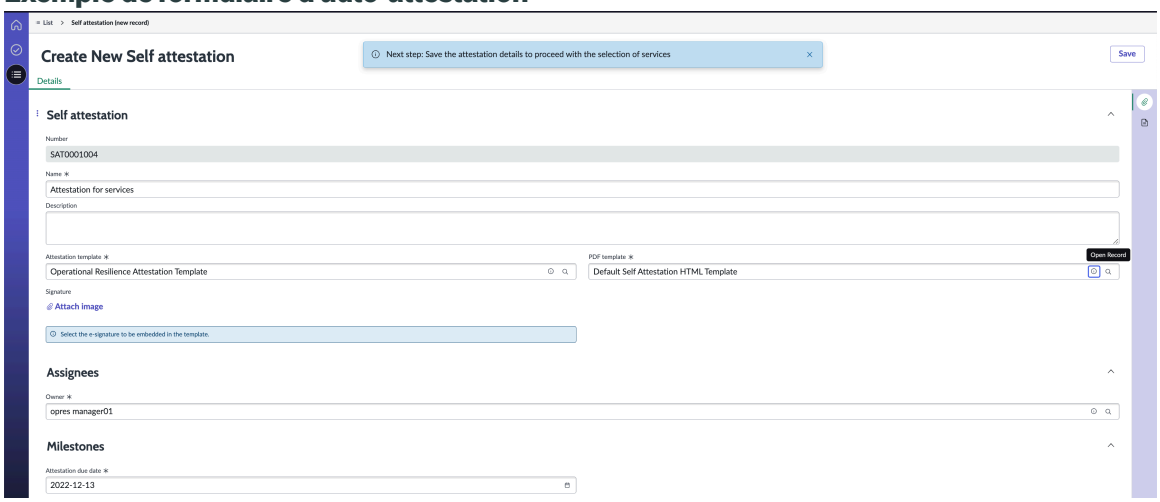
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatique dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez remplir le questionnaire d'auto-évaluation sur les services, générer un rapport d'auto-attestation et charger le PDF afin d'avoir une copie du rapport pour vos dossiers.

## Création d'une auto-attestation

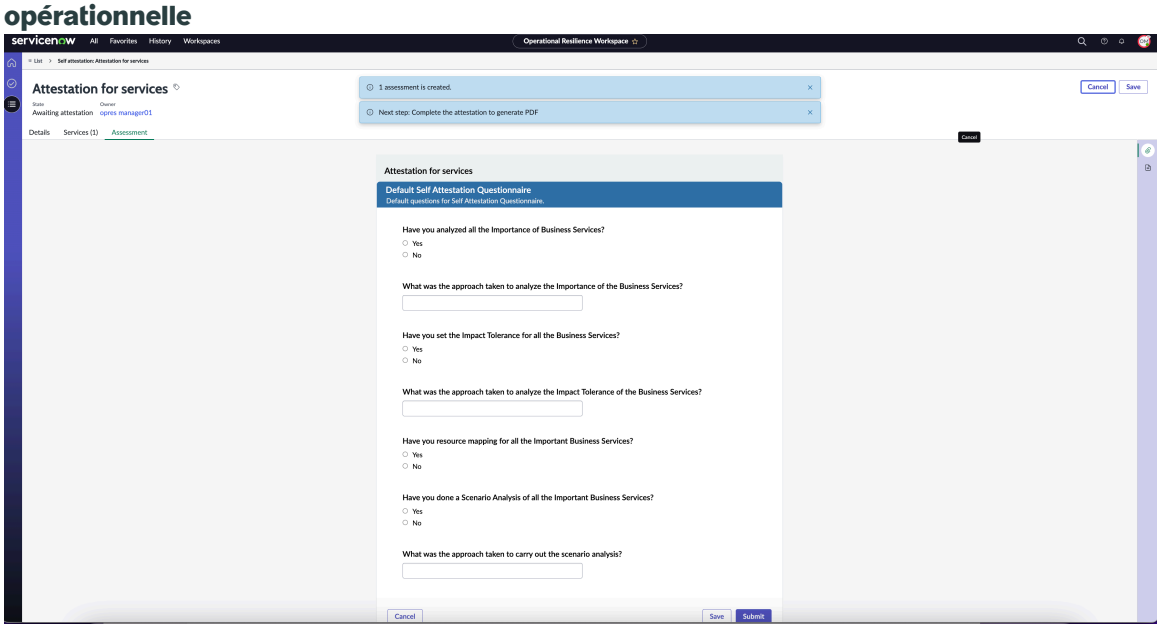
Pour créer une attestation automatique dans l'application Résilience opérationnelle , accédez à **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les attestations automatiques** dans une instance. Un exemple de formulaire d'attestation automatique est illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple de formulaire d'auto-attestation




Vous pouvez soumettre une évaluation des services à l'aide du modèle d'attestation automatique fourni dans Espace de travail de résilience opérationnelle , comme illustré dans l'exemple suivant.

### Modèle d'attestation automatique dans Espace de travail de résilience opérationnelle




## Tâches d'auto-attestation et états associés à chaque tâche

Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez effectuer les tâches d'attestation automatique suivantes dans Espace de travail de résilience opérationnelle:

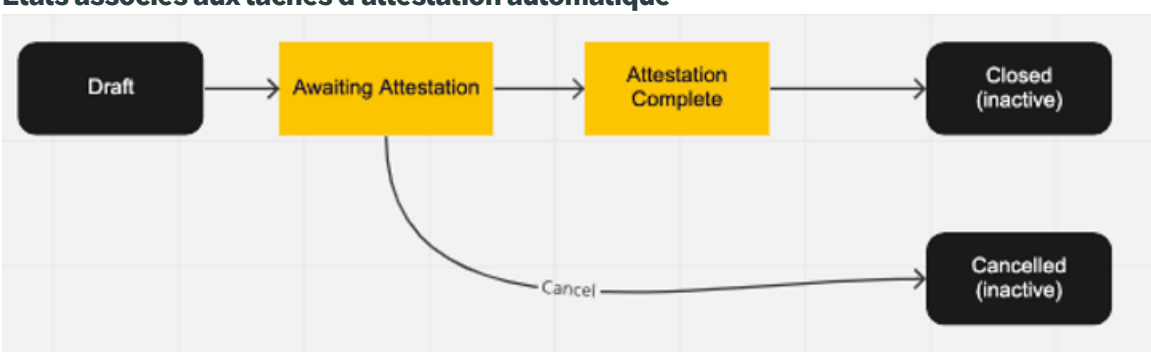
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Lancez une auto-attestation pour attester un ou plusieurs services d'entreprise.
2. Sélectionnez le modèle d'attestation d'Operational Resilience comme modèle d'attestation.
3. Utilisez le modèle HTML d'attestation automatique par défaut comme modèle PDF pour l'attestation automatique dans le formulaire d'attestation automatique. Ce modèle fournit le format du PDF et une option permettant d'inclure votre signature électronique dans le rapport.
4. Ajoutez les services dont vous souhaitez certifier l'état dans le formulaire d'attestation automatique. Répondez à l'ensemble prédéfini de questions de l'évaluation, telles que les noms et la description des services, les détails sur l'analyse de scénario des services importants, votre approche pour l'analyse de scénario, etc.
5. Soumettez l'évaluation et attestez pour les services.
6. Téléchargez un PDF de l'attestation automatique à partir de la section Activité du formulaire d'attestation automatique et conservez une copie du rapport pour vos dossiers.
7. Fermez l'attestation automatique afin de terminer le processus d'attestation automatique.

Lorsque vous terminez les tâches d'attestation automatique décrites dans le processus d'attestation automatique, les états associés aux tâches d'attestation automatique sont mis à jour automatiquement dans une séquence, comme illustré dans l'exemple suivant.

**États associés aux tâches d'attestation automatique**




Les états et actions d'interface utilisateur associés aux tâches d'attestation automatique sont expliqués dans la table suivante.

**États et actions d'interface utilisateur associés aux tâches d'attestation automatique**

| États | Actions d'interface utilisateur associées | Description |
|---|---|---|
| Brouillon | Sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire d'attestation automatique. | Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** pour soumettre une attestation automatique pour les services, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Les informations relatives à l'attestation automatique sont affichées dans l'onglet |



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés aux tâches d'attestation automatique (suite)**

| États | Actions d'interface utilisateur associées | Description |
|---|---|---|
| | | **Détails** du formulaire d'attestation automatique. |
| En attente d'attestation | Sélectionnez **Attester** dans le formulaire d'attestation automatique. | Lorsque vous sélectionnez les services que vous souhaitez certifier, vous pouvez choisir le modèle d'attestation et sélectionner **Attester** pour procéder à l'attestation. L'application crée ensuite automatiquement une instance d'évaluation dans l'onglet **Instances d'évaluation** .<br><br>Cette action fait passer l'état de l'enregistrement de l'attestation automatique à **En attente d'attestation**.<br><br>**Remarque :** Pour poursuivre le processus d'attestation, vous devez associer au moins un service à l'attestation automatique. |
| Annulé | Dans le formulaire d'attestation automatique, sélectionnez **Annuler** . | Lorsque l'enregistrement de l'attestation automatique est à l'état **En attente d'attestation** , vous pouvez annuler une attestation erronée ou non valide en sélectionnant **Annuler** dans le formulaire d'attestation automatique. Cette étape est facultative. L'état de l'attestation automatique est alors mis à jour sur **Annulé**. |
| Attestation reçue | Dans le modèle d'attestation, sélectionnez **Soumettre** , puis **Enregistrer** pour terminer le processus d'attestation. Sélectionnez **Exporter au format PDF** pour exporter la réponse | Lorsque l'enregistrement de l'attestation automatique est à l'état **En attente d'attestation** , vous pouvez répondre aux questions d'évaluation indiquées dans le modèle d'attestation. Pour soumettre les réponses, |



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États et actions d'interface utilisateur associés aux tâches d'attestation automatique (suite)**

| États | Actions d'interface utilisateur associées | Description |
|---|---|---|
| | au questionnaire au format PDF. | sélectionnez **Soumettre** , puis **Enregistrer** pour enregistrer l'évaluation. L'état de l'attestation automatique est automatiquement mis à jour avec **Attestation reçue**.<br><br>Sélectionnez **Exporter au format PDF** pour exporter la réponse au questionnaire au format PDF, signer l'attestation automatique et en enregistrer une copie pour vos dossiers. Vous pouvez télécharger le PDF à partir de la section Activité du formulaire d'attestation automatique. |
| Fermé | Sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'attestation automatique. | Pour fermer l'attestation, sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'attestation automatique. L'état de l'attestation automatique est alors mis à jour sur **Fermé**. |

**Remarque :**
Si l'attestation automatique contient des données non valides et que vous en êtes le propriétaire, vous pouvez supprimer l'attestation automatique en sélectionnant **Supprimer** dans le formulaire d'attestation automatique. L'auto-attestation est ensuite supprimée de la liste des attestations automatiques dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

## Téléchargement du PDF de l'attestation automatique

En tant que propriétaire de l'attestation automatique, vous pouvez télécharger le PDF à partir de la section Activité du formulaire d'attestation automatique. Vous pouvez également le partager hors ligne avec les auditeurs, les contacts externes ou les personnes concernées.

## Rôles requis pour exécuter les tâches d'attestation automatique

Si vous êtes un utilisateur de Espace de travail de résilience opérationnelle, vous pouvez effectuer différentes tâches d'attestation automatique avec les rôles suivants :

- Avec le rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer et gérer les modèles de questionnaires d'évaluation prédéfinis.
- Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez compléter l'auto-attestation du profil de résilience opérationnelle des services en sélectionnant un ou plusieurs services, en



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

choisissant le modèle d'attestation automatique et en fournissant les réponses à un ensemble prédéfini de questions.

**Remarque :**

Si vous êtes le propriétaire de l'attestation automatique avec le rôle de Résilience opérationnelle gestionnaire ou d'administrateur Résilience opérationnelle , vous pouvez créer une attestation automatique, mettre à jour ses détails ou supprimer l'attestation automatique.

En tant qu'administrateur Résilience opérationnelle , vous pouvez créer et modifier le modèle de questionnaire d'évaluation. Vous devez disposer du rôle de Résilience opérationnelle gestionnaire pour répondre au questionnaire d'évaluation dans l'application Résilience opérationnelle .

## Informations de référence

Pour plus d'informations sur la soumission d'une attestation automatique dans , reportez-vous à Espace de travail de résilience opérationnellela section Créer une évaluation pour une attestation automatique.

Pour obtenir la description des valeurs de champ répertoriées dans le formulaire d'attestation automatique de , reportez-vous Espace de travail de résilience opérationnelleà la section Créer un formulaire d'attestation automatique.

En tant que tâche facultative, lorsque vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un modèle d'attestation personnalisé au lieu d'utiliser le modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle d'attestation personnalisé, reportez-vous à la section Créer et modifier un modèle d'attestation.

### Créer une évaluation pour une attestation automatique

Créez une évaluation pour une attestation automatique afin de pouvoir certifier l'état de résilience des services dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez utiliser le modèle d'attestation fourni avec le système de base pour créer une attestation automatique.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les attestations automatiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Accédez à l'onglet **Détails** dans le formulaire Créer une attestation automatique.
4. Dans les champs **Nom** et **Description** , saisissez le nom et la description de l'attestation automatique.
5. Dans le champ **Propriétaire** , sélectionnez le propriétaire de l'attestation automatique.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'attestation automatique, reportez-vous à la section Créer un formulaire d'attestation automatique.

6. Dans le champ **Modèle d'attestation** , sélectionnez l'option **Modèle d'attestation d'Operational Resilience** .



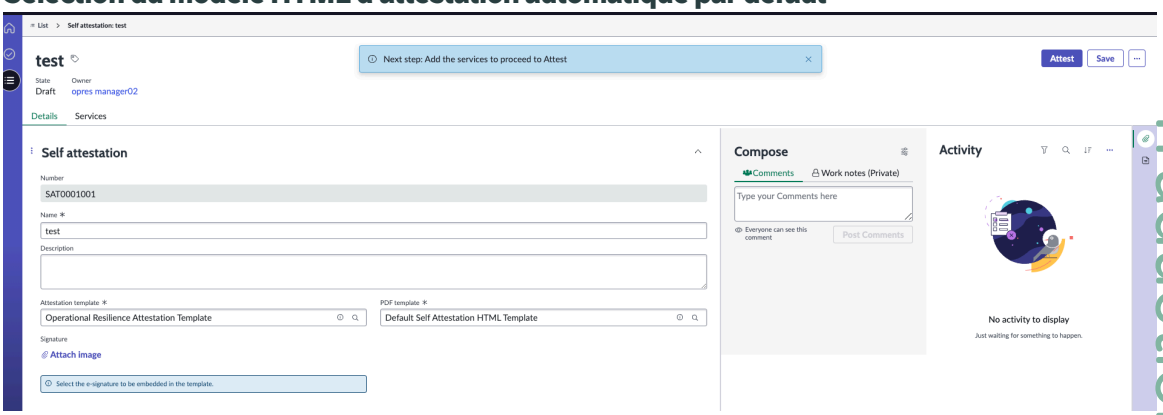
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le modèle d'attestation contient les questions prédéfinies pour l'évaluation. L'application Résilience opérationnelle fournit un modèle d'attestation dans le cadre du système de base.

**Remarque :**
Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez personnaliser le modèle d'attestation par défaut en fonction des besoins de votre entreprise. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle d'attestation personnalisé, reportez-vous à la section Créer et modifier un modèle d'attestation.

7. Dans le champ **Modèle PDF** , sélectionnez **Modèle HTML d'attestation automatique par défaut**. Vous pouvez utiliser le modèle HTML d'attestation automatique par défaut afin de pouvoir générer un PDF de l'attestation automatique. L'exemple de formulaire d'attestation automatique est illustré dans l'exemple suivant.

**Sélection du modèle HTML d'attestation automatique par défaut**




**Remarque :**
Assurez-vous d'avoir installé Modèles de documents sur votre instance afin que l'option de modèle PDF soit visible dans le formulaire d'attestation automatique.

8. Dans le champ **Signature** , cliquez sur **Joindre une image** pour joindre l'image de signature de l'attestation automatique.
Le message d'information suivant s'affiche : *`Select the e-signature to be embedded in the template.`*

**Remarque :**
Vous devez sélectionner le format de fichier pris en charge, tel que JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG, pour l'image de signature. Si vous sélectionnez un format de fichier qui n'est pas pris en charge, tel que le Microsoft format Word, le message d'erreur suivant s'affiche à l'écran : *`Selected file type is invalid. Valid field types: JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG.`*

Si vous souhaitez supprimer une image existante et en ajouter une nouvelle à la place, vous pouvez utiliser l'icône Supprimer dans le champ **Signature** et ajouter une autre image de signature comme indiqué dans l'exemple suivant.

**Utilisation de l'icône Supprimer pour supprimer l'image de signature**

9. Dans le panneau Délégataires, mettez à jour le champ **Propriétaire** pour sélectionner le propriétaire de l'attestation automatique.
10. Dans le panneau Jalons, ajoutez la date d'échéance de l'attestation, des commentaires supplémentaires et des notes de travail (privées).

Traduction automatique

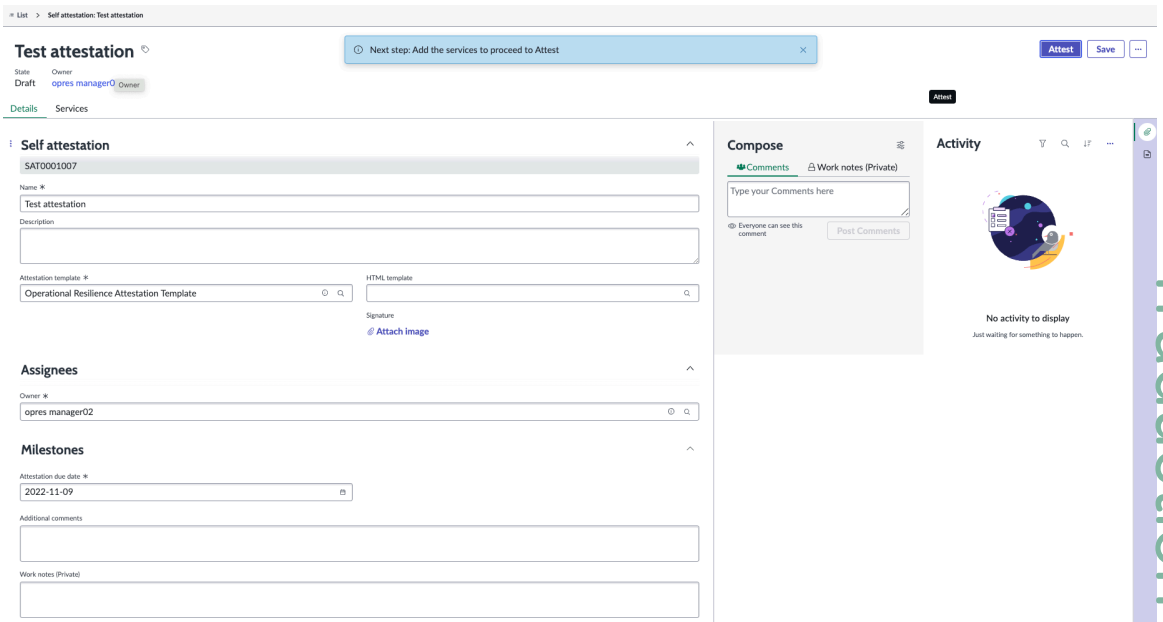
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`Next step: Save the attestation details to proceed with the selection of services.`*

**11.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Les détails de l'attestation automatique sont enregistrés dans l'application.

Vous avez créé une auto-attestation à l'état **Brouillon** , comme illustré dans l'exemple suivant.

**Auto-attestation à l'état Brouillon**




L'onglet **Détails** est mis à jour avec les informations d'attestation automatique et l'onglet **Services** s'affiche pour l'attestation automatique.

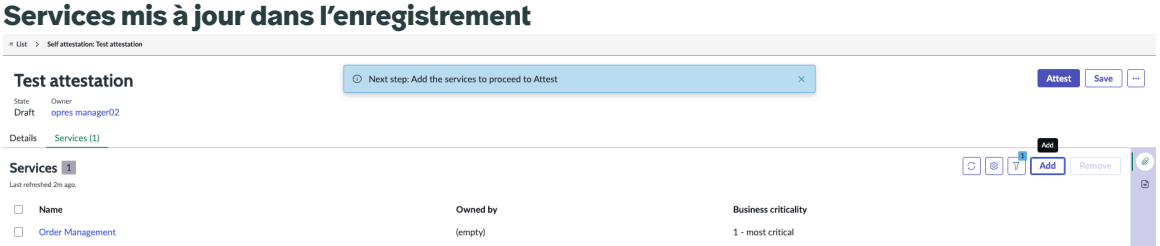
**12.** Accédez à l'onglet **Services** .
Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs services pour lesquels vous souhaitez certifier l'état dans l'attestation automatique.

**Remarque :**
Vous devez ajouter au moins un service pour procéder à l'auto-attestation.

**a.** Cliquez sur **Ajouter**.

**b.** Dans le formulaire Services, sélectionnez un service dans la liste et cliquez sur **Ajouter**.
Dans la liste Services, le service sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

**Services mis à jour dans l'enregistrement**



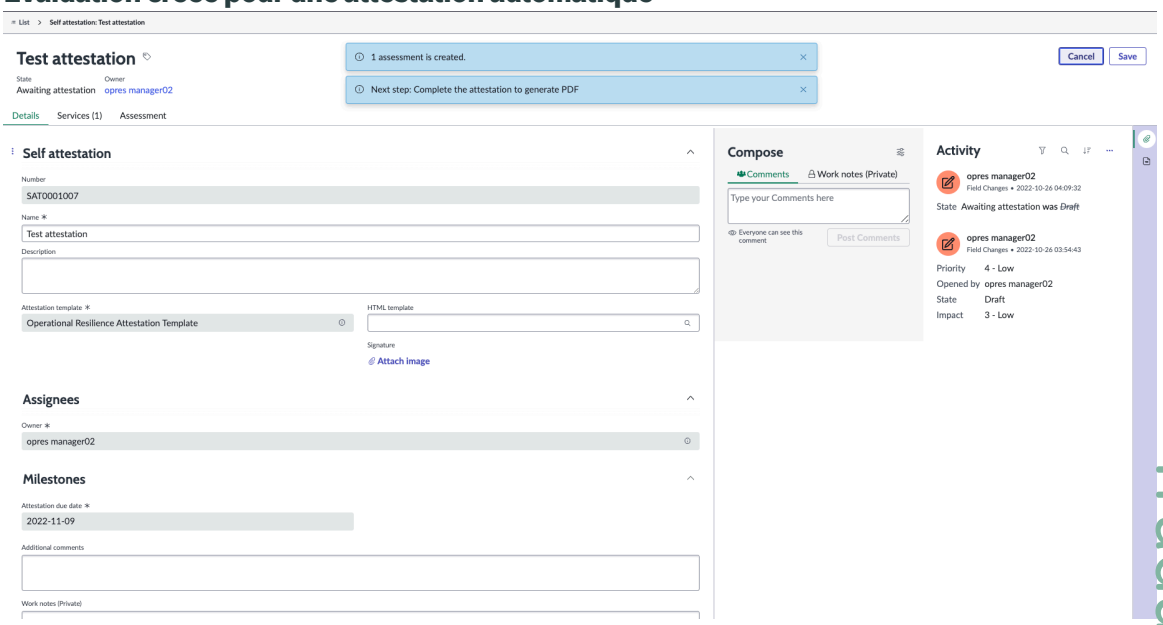

**13.** Cliquez sur **Attester**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez créé une évaluation pour une auto-attestation dans l'état **En attente d'attestation** , comme illustré dans l'exemple suivant.

**Évaluation créée pour une attestation automatique**




### Créer un formulaire d'attestation automatique

Si vous êtes le propriétaire de l'attestation automatique, utilisez le formulaire Créer une attestation automatique dans Espace de travail de résilience opérationnelle afin de soumettre l'attestation automatique pour les services.

## Créer un formulaire d'attestation automatique

Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, consultez la table suivante.

### Créer un formulaire d'attestation automatique

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglet Détails | |
| Numéro | Numéro de l'enregistrement d'attestation automatique. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Nom | Nom unique de l'enregistrement d'attestation automatique. |
| Description | Informations utiles sur l'enregistrement d'attestation automatique. |
| Modèle d'attestation | Modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base et utilisé pour créer l'attestation automatique. Le nom du modèle est *`Operational Resilience Attestation Template`*. |
| Modèle PDF | Modèle de PDF par défaut fourni avec le système de base pour exporter une attestation au format PDF. Le nom du modèle est *`Default Self Attestation HTML Template`*. |
| Signature | Champ permettant de joindre l'image de signature à l'attestation. Sélectionnez la signature électronique que vous pouvez intégrer dans le modèle. |



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un formulaire d'attestation automatique (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Vous devez sélectionner le format de fichier pris en charge, tel que JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG, pour l'image de signature. |
| Panneau des délégataires | |
| Propriétaire | Étiquette de l'enregistrement d'attestation automatique affiché dans l'interface utilisateur. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Panneau Jalons | |
| Date d'échéance de l'attestation | Date à laquelle l'attestation est due. |
| Date d'attestation | Date et heure de certification de l'attestation. |
| Panneau Composer | |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Commentaires supplémentaires pour l'attestation automatique. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Notes de travail (privées) | Notes de travail pour l'attestation automatique. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Activité | Activités associées à l'attestation automatique. |
| Pièces jointes | Pièces jointes disponibles avec l'attestation automatique, telles que le PDF de l'attestation automatique. Vous pouvez télécharger, renommer ou supprimer le fichier PDF du formulaire. |
| Onglet Services (cet onglet s'affiche après que vous avez ajouté un service à l'attestation.) | |
| Nom | Nom du service aux entreprises. |
| Propriété de | Propriétaire du service d'entreprise. |
| Criticité pour l'entreprise | Criticité opérationnelle du service. |
| Onglet Évaluation (cet onglet s'affiche une fois que vous avez soumis l'attestation.) | |
| Résilience opérationnelle Modèle d'attestation | Questionnaire d'évaluation des services. **Remarque :** Si vous êtes le propriétaire de l'attestation, vous pouvez afficher l'évaluation. Vous pouvez renseigner les réponses aux questions et soumettre l'évaluation pour l'attestation automatique. |

### Soumettre une auto-attestation pour certifier l'état des services

Soumettez une auto-attestation dans Espace de travail de résilience opérationnelle afin de pouvoir certifier l'état des services et générer un PDF du rapport d'attestation automatique pour vos dossiers.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_oper_res.manager

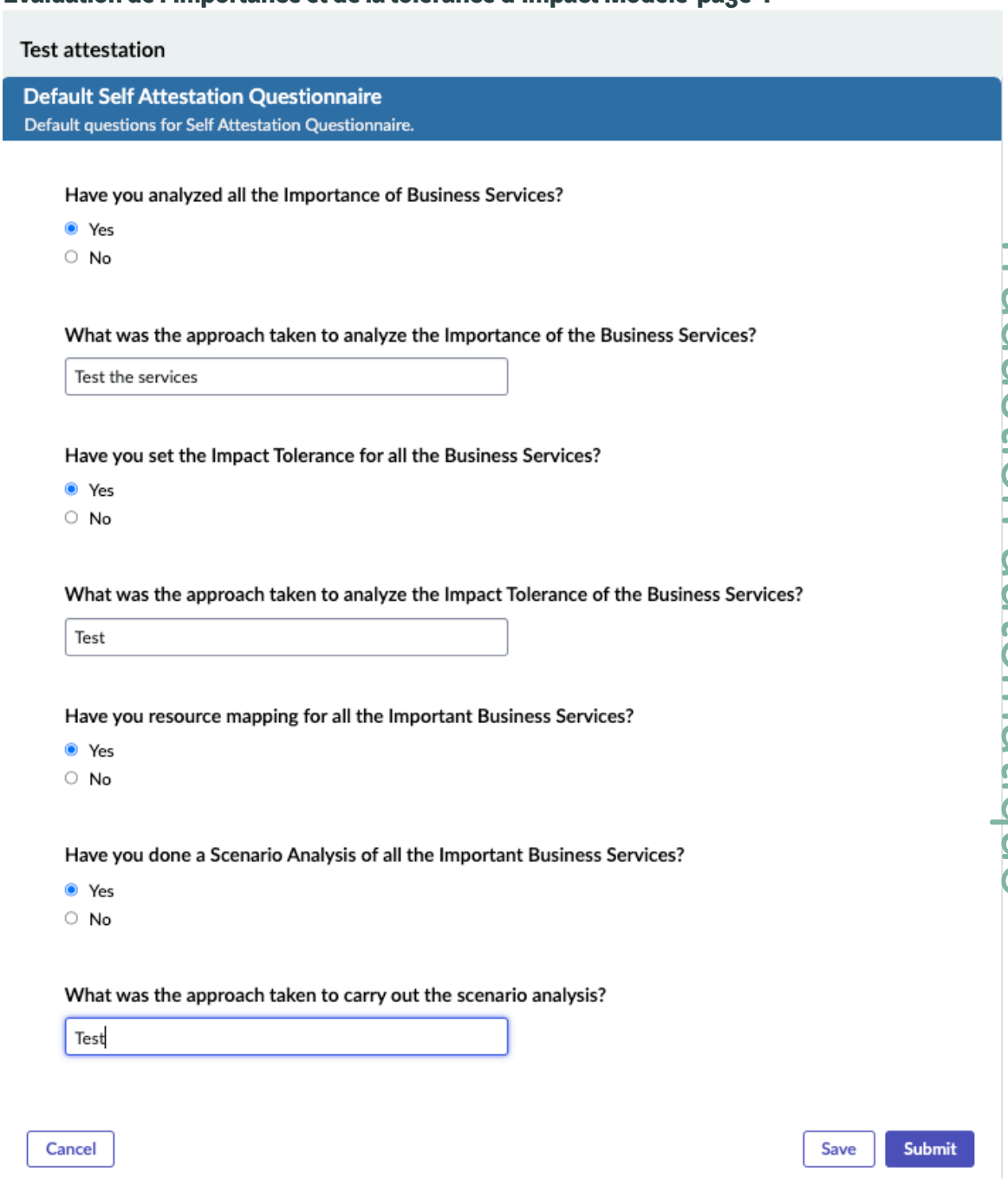


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Attestations automatiques** et sélectionnez l'auto-attestation sur laquelle vous travaillez.
2. Dans l'onglet **Évaluation** , répondez aux questions de l'évaluation.
   Dans l'onglet **Évaluation** , un questionnaire d'évaluation des services s'affiche. En tant qu'évaluateur, vous pouvez répondre aux questions de l'évaluation comme indiqué dans les exemples suivants.

**Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact Modèle-page-1**



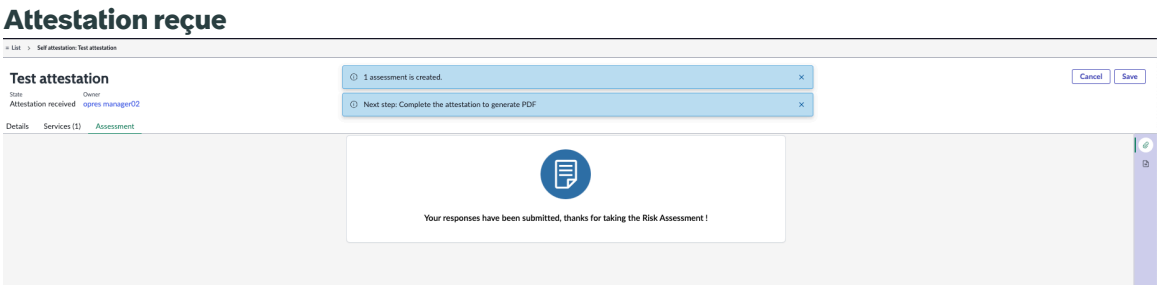

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Lorsque vous soumettez l'évaluation, vos réponses sont stockées dans l'application.

   Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`Your responses have been submitted. Thanks for taking the Risk Assessment.`*.

Traduction automatique

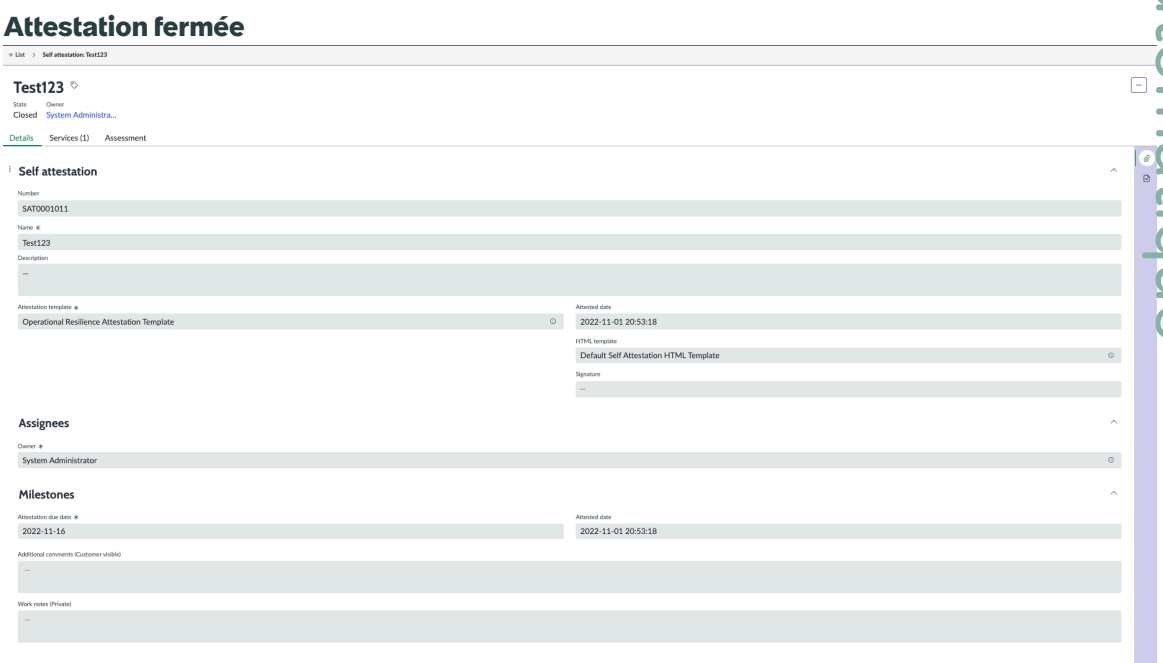
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez mis à jour l'état de l'attestation automatique sur **Attestation reçue** , comme illustré dans l'exemple suivant.




4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vos réponses à l'évaluation sont enregistrées dans l'application.
5. Cliquez sur **Exporter au format PDF**.
   Vous pouvez exporter une copie des réponses au format PDF.
   Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`PDF has been successfully generated for download. You can download the PDF in the activity section.`*
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vos réponses sont stockées dans l'application.
   Le PDF du rapport d'attestation automatique est affiché dans la section Activité du formulaire d'attestation automatique.
7. Cliquez sur **Fermer**.
   En effectuant cette action, vous pouvez fermer l'auto-attestation.

   Vous avez mis à jour l'état de l'attestation automatique sur **Fermé** , comme illustré dans l'exemple suivant.




## Association d'un problème dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Vous pouvez associer un problème à plusieurs objets tels que des contrôles, des objectifs de contrôle, des risques, etc. dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

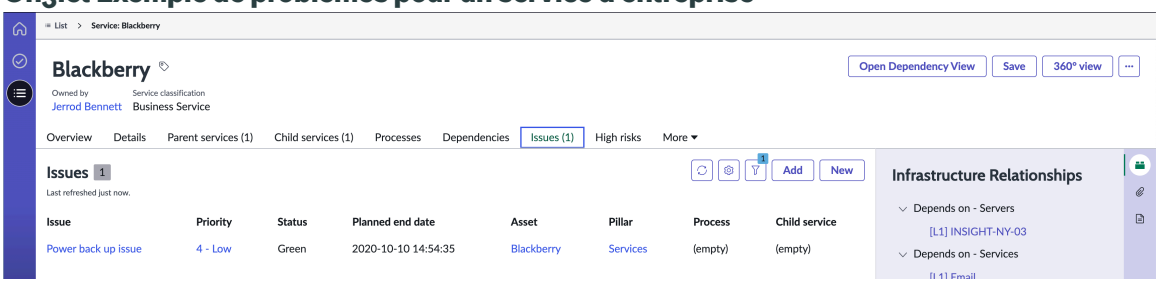
ajouter un problème existant ou créer un problème pour un service aux entreprises donné ou une analyse de scénario dans l'application Résilience opérationnelle .

Les problèmes sont utilisés pour capturer les problèmes actuels ou les lacunes qui ont été observés dans l'environnement d'application. Vous pouvez également suivre un plan d'action pour corriger les écarts.

Avec la nouvelle architecture des problèmes, vous pouvez associer un problème existant aux contrôles ou aux risques. Vous pouvez également créer un problème où vous pouvez maintenant spécifier un ou plusieurs contrôles, objectifs de contrôle, risques, déclarations de risque, citations, etc., qui sont impactés par le problème.

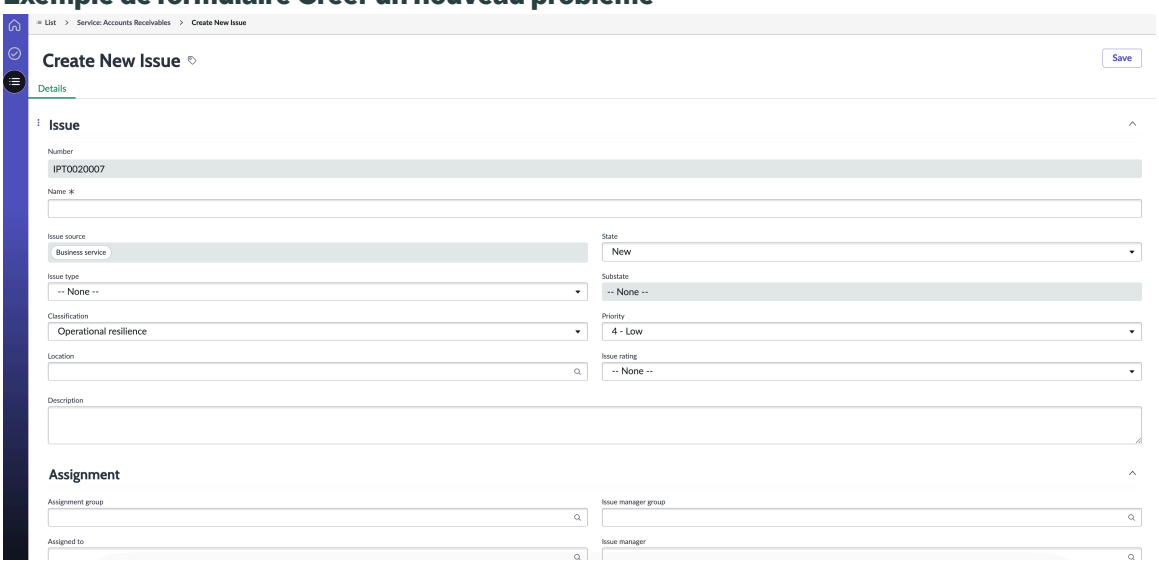
Dans Résilience opérationnelle, vous pouvez ajouter un problème existant ou créer un problème pour un service aux entreprises donné ou une analyse de scénario. L'exemple suivant illustre un exemple d'onglet **Problèmes** pour un service aux entreprises.

### Onglet Exemple de problèmes pour un service d'entreprise




Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Problèmes** pour créer un problème pour un service aux entreprises ou une analyse de scénario, le formulaire Créer un nouveau problème s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple de formulaire Créer un nouveau problème




Pour obtenir la description des valeurs de champ dans le formulaire Créer un nouveau problème, reportez-vous à la section Créer un nouveau formulaire de problème.

### Créer un nouveau formulaire de problème

Utilisez le formulaire Créer un nouveau problème pour Espace de travail de résilience opérationnelle ajouter un problème à un service aux entreprises ou une analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Créer un nouveau formulaire de problème

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

### Créer un nouveau formulaire de problème

| Champ | Description |
|---|---|
| Problème | |
| Numéro | Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Nom | Nom du problème. |
| Source du problème | Source du problème, telle que le service aux entreprises ou l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Type de problème | Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé :<br>• Échec de l'efficacité de la conception du contrôle<br>• Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle<br>• Contrôle ne répondant pas aux exigences<br>• Contrôle inexistant<br>• Non-conformité à une réglementation<br>• Non-conformité à une politique<br>• Amélioration ou suggestion à une politique existante<br>• Recommandation pour une nouvelle politique<br>• Optimisation ou amélioration des processus<br>• Observation<br>• Violation de données<br>• Fraude<br>• Inexactitude<br>• Formation<br>• Documentation |
| Classification | Classification du problème. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes :<br>• Audit<br>• Conformité<br>• Operational Resilience<br>• Risque<br>• Fournisseur |
| Emplacement | Emplacement du problème. |
| État | État du problème. Options disponibles : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Nouvelle<br>• Analyser<br>• Répondre<br>• Revue<br>• Fermé terminé<br>• Fermé incomplet |
| Sous-état | Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Priorité | Priorité du problème. Options disponibles :<br>• Critique<br>• Élevée<br>• Modéré<br>• Faible<br>• Planification |
| Évaluation du problème | Évaluation du problème. Options disponibles :<br>• Très élevé<br>• Élevée<br>• Modéré<br>• Faible<br>• Très faible |
| Description | Approbateur du plan d’analyse de scénario. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe d’affectation pour le problème. Par exemple, Groupe de développement d’application. |
| Affecté à | Utilisateur auquel le problème est affecté. |
| Groupe du gestionnaire des problèmes | Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté. Options disponibles :<br>• Gestionnaires de conformité<br>• Gestionnaires des risques informatiques<br>• Gestionnaires des risques |
| Gestionnaire des problèmes | Gestionnaire auquel le problème est affecté. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Liste de surveillance | Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance pour le problème. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date à laquelle le problème est dû. |
| Date de confirmation | Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Date de début prévue | Date de début prévue pour le problème. |
| Date de fin prévue | Date de fin prévue pour le problème. |
| Durée | Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes. |
| Créé | Date de création du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Fermé | Date à laquelle le problème est fermé. |
| Date de début de l'analyse | Date de début réelle du problème. |
| Date de fin réelle | Date de fin réelle du problème. |
| Durée réelle | Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes. |
| Regroupement des problèmes | |
| Problème parent | Problème parent associé au problème. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Plan d'action | |
| Recommandation | Recommandation pour le problème. |
| Plan d'action | Plan d’action pour le problème. |
| Activité | |
| Notes de travail | Notes de travail pour le problème. |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires pour le problème. |
| Paramètres | |
| Domaine fonctionnel | Domaine fonctionnel auquel appartient le problème. Par exemple, un problème peut appartenir au domaine des risques informatiques et de la conformité. |

## Afficher des rapports dans Résilience opérationnelle

Résilience opérationnelle permet à une organisation de continuer à fournir des services d’entreprise en cas d’événements opérationnels indésirables, tels qu’un incendie, une pandémie, des conditions météorologiques extrêmes ou un piratage. En anticipant, en prévenant, en s’en remettant et en s’adaptant à ces événements, le tableau de bord fournit une compréhension claire de la résilience opérationnelle de votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

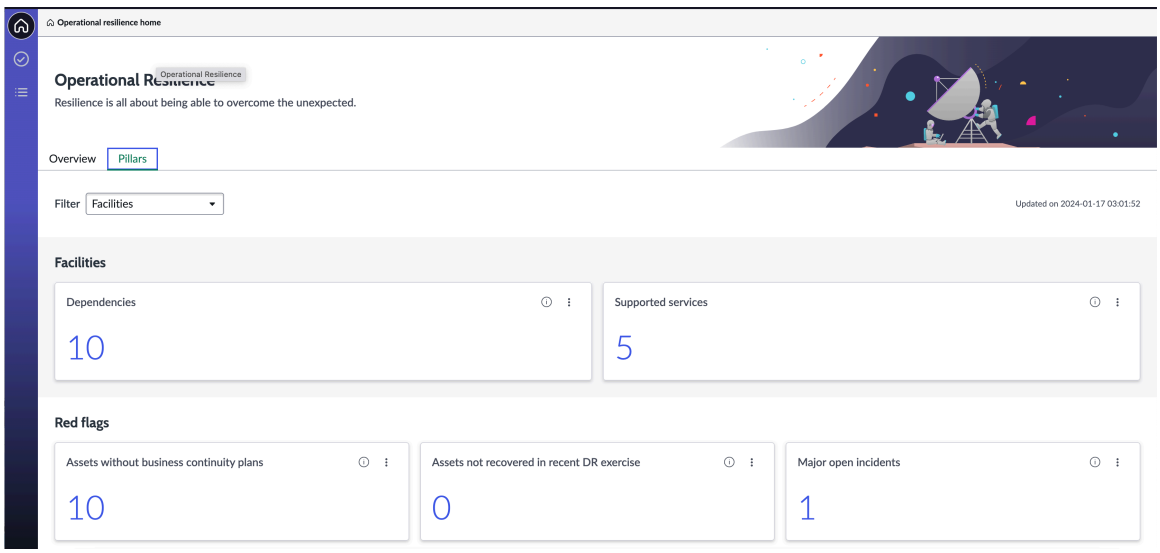
## Affichage de rapports pour différents rôles d'utilisateur

La page d'accueil du Espace de travail de résilience opérationnelle affiche des rapports séparés pour BCM Professionnel et IRM Professionnel.

## Rôles permettant d'accéder aux rapports

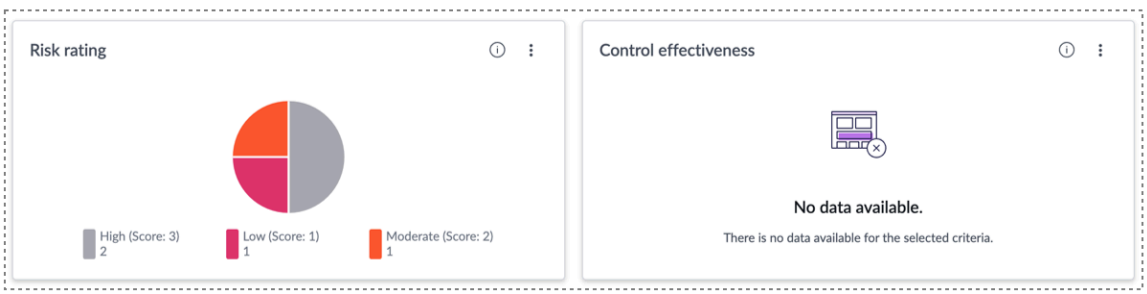
Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder aux BCM rapports dans le, comme Espace de travail de résilience opérationnelle illustré dans l'exemple.

- sn_oper_res.bcm_opres_admin
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_user




Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder aux IRM rapports dans le, comme Espace de travail de résilience opérationnelle illustré dans l'exemple.

- sn_oper_res.irm_opres_admin
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_user




## Cas d'utilisation pour l'utilisation du tableau de bord

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
| --- | --- |
| Operational Resilience Manager et Operational Resilience User | Utilisez les tableaux de bord et les rapports pour assurer la résilience opérationnelle de l'organisation.<br><br>L'Operational Resilience Manager utilise également les rapports pour assurer le suivi avec les propriétaires respectifs dans les domaines des risques, des défaillances de contrôle, des problèmes de priorité 1 ouverts en retard, des actifs présentant des incidents, des actifs présentant des vulnérabilités et des entités qui n'ont pas de plans de continuité ou de récupération. |

Pour plus d'informations, consultez Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

## Visualisations des données

Le GRC : Résilience opérationnelle tableau de bord contient les visualisations suivantes :

### Rapports de l'onglet Vue d'ensemble

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Services | Score unique | Nombre de services critiques fournis à vos clients.<br><br>Table source pour ce rapport : Entité à Type d'entité [sn_grc_m2m_profile_profile_type] |
| Ressources | Score unique | Nombre d'entités critiques qui prennent en charge les services fournis à vos clients.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Pannes de service | Score unique | Nombre de services critiques signalant une panne de service.<br><br>Table source pour ce rapport : Panne de service critique [sn_oper_res_critical_service_outage] |
| Services avec des risques élevés | Score unique | Services dans chacun des piliers identifiés comme étant à haut risque.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Évaluation Advanced Risk. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports de l'onglet Vue d'ensemble (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | | Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |
| Services avec des contrôles ayant échoué | Score unique | Services de chacun des piliers identifiés comme étant impactés par des contrôles défaillants.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Gestion de la politique et de la conformité .<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |
| Services dégradés | Score unique | Nombre de services critiques signalant un niveau de service dégradé.<br><br>Table source pour ce rapport : Panne de service critique [sn_oper_res_critical_service_outage] |
| Services avec des risques élevés | Rapport de tendance | Services dans chacun des piliers identifiés comme étant à haut risque.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Évaluation Advanced Risk.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |
| Services avec des contrôles ayant échoué | Rapport de tendance | Services de chacun des piliers identifiés comme étant impactés par des contrôles défaillants.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Gestion de la politique et de la conformité .<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports de l'onglet Vue d'ensemble (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | | contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |
| Services avec des problèmes en retard | Rapport de tendance | Services touchés par des tests de résistance réalisés à l'aide de l'analyse de scénarios. Le rapport affiche les services qui ont échoué ou dépassé les seuils définis.<br><br>Le rapport indique le nombre de problèmes P1 dans chacun des piliers qui sont en retard.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des problèmes de priorité 1 [sn_oper_res_issue] |
| Services sans plans BC/DR | Rapport de tendance | Services n'ayant pas de plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Gestion de la continuité d'activité .<br><br>**Remarque :** Si l'application n'est Gestion de la continuité d'activité pas installée, ce rapport ne contient pas de données.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Principaux risques à atténuer | Barre horizontale | Les principaux risques qui menacent votre organisation par rapport à vos services impactés. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devriez consacrer le plus de ressources à la mise en œuvre des contrôles.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |

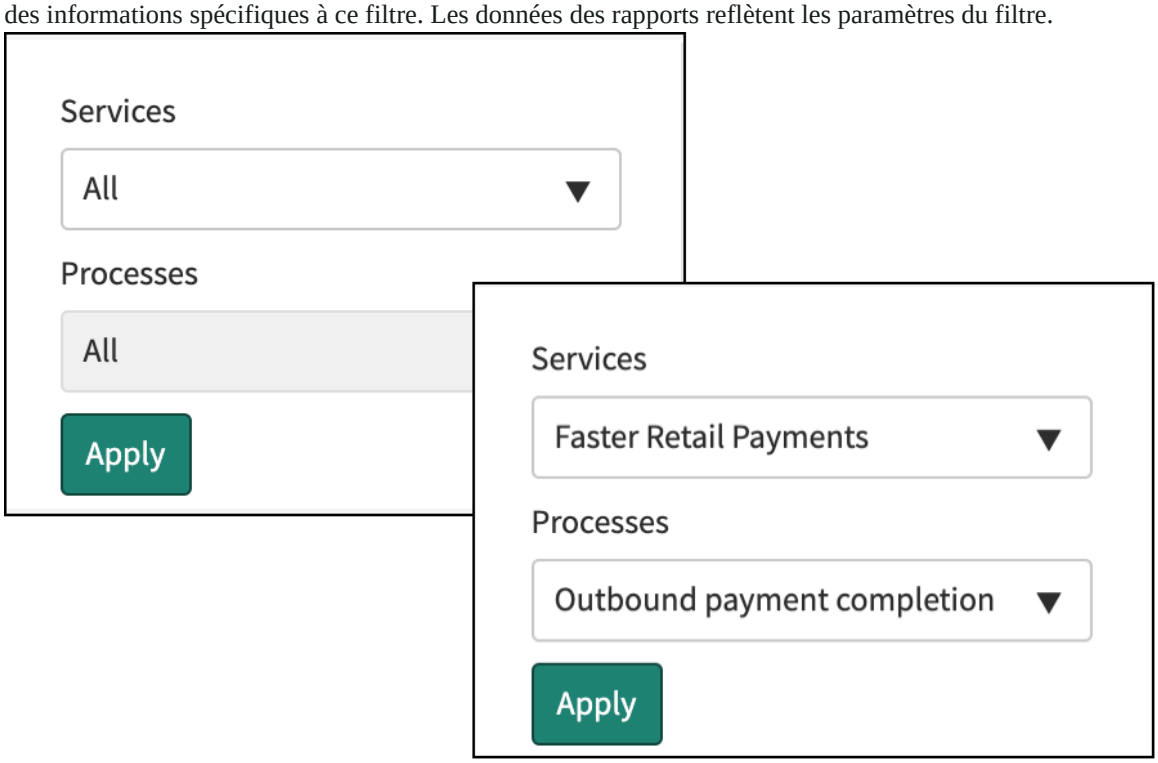
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports de l'onglet Vue d'ensemble (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Contrôles principaux à renforcer | Barre horizontale | Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |

**Remarque :**
L'onglet **Détails du service** comprend un filtre que vous pouvez utiliser pour afficher tous les services et processus utilisés par votre organisation, ou explorer un rapport particulier pour afficher des informations spécifiques à ce filtre. Les données des rapports reflètent les paramètres du filtre.




### Visualisations dans l'onglet Détails du service

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Entités critiques | Score unique | Nombre d'entités critiques qui prennent en charge le service et le processus filtrés.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Risques élevés | Score unique | Nombre de services à risque élevé identifiés dans le service et le processus filtrés. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations dans l'onglet Détails du service (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | | Les données de ce rapport sont extraites de l'application Évaluation Advanced Risk.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |
| Contrôles ayant échoué | Score unique | Nombre de contrôles ayant échoué identifiés dans le service et le processus filtrés.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Gestion de la politique et de la conformité .<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |
| Risques élevés | Rapport de tendance | Un rapport de tendance des services à risque élevé par pilier identifié dans le service et le processus filtrés.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Évaluation Advanced Risk.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |
| Contrôles ayant échoué | Rapport de tendance | Un rapport de tendance des contrôles ayant échoué par pilier identifié dans le service et le processus filtrés.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Gestion de la politique et de la conformité .<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations dans l'onglet Détails du service (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | | contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |
| Problèmes P1 en retard | Rapport de tendance | Un rapport de tendance des problèmes P1 en retard par pilier identifiés dans le service et le processus filtrés.<br><br>Les données de ce rapport indiquent le nombre de problèmes P1 dans chacun des piliers qui sont en retard.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des problèmes de priorité 1 [sn_oper_res_issue] |
| Entités avec des plans BC/DR défaillants | Rapport de tendance | Un rapport de tendance des entités avec des objets qui ont des plans de continuité d'activité ou de récupération d'urgence, mais pour lesquels les plans échouent.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Gestion de la continuité d'activité .<br><br>**Remarque :** Si l'application n'est Gestion de la continuité d'activité pas installée, ce rapport ne contient pas de données.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |

### Visualisations de l'onglet Technologie

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Actifs critiques | Score unique | Nombre d'actifs critiques, tels que des applications d'entreprise ou toute infrastructure sous-jacente qui permet aux utilisateurs professionnels de travailler, gérés par l'équipe technologique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations de l'onglet Technologie (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | | Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Services pris en charge | Score unique | Nombre de services d'entreprise critiques gérés par l'équipe.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Incidents majeurs ouverts | Score unique | Nombre d'actifs critiques pour lesquels des incidents ont été ouverts.<br><br>Table source pour ce rapport : Incident de service critique [sn_oper_res_incident] |
| Actifs sans plans | Score unique | Nombre d'actifs critiques pour lesquels aucun plan de récupération d'urgence associé n'est implémenté.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Actifs avec des tests ayant échoué | Score unique | Nombre d'actifs critiques ayant des plans de récupération d'urgence, mais ces plans ont échoué.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Cote de risque des actifs | Rapport en anneau | |
| Efficacité du contrôle des actifs | Les évaluations des risques associées aux actifs technologiques qui présentent un risque résiduel. Les risques résiduels peuvent être définis dans les critères d'évaluation qualitative pour le type d'évaluation des risques résiduels.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations de l'onglet Technologie (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | l'application Évaluation Advanced Risk.<br><br>Table source pour ce rapport : Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance | |
| Problèmes d'actifs | Les contrôles des actifs qui sont conformes et non conformes. Le rapport indique également le nombre de contrôles qui n'ont pas encore été attestés.<br><br>Table source pour ce rapport : Contrôle [sn_compliance_control] | Nombre de problèmes liés à la technologie critiques, élevés, modérés et faibles qui ont été ouverts pour les actifs ou les contrôles critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Problème [sn_grc_issue] |
| Principaux risques à atténuer | Barre horizontale | Les principaux risques technologiques menacent vos actifs impactés. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devriez consacrer le plus de ressources à la mise en œuvre des contrôles.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |
| Contrôles principaux à renforcer | Barre horizontale | Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |
| Principales vulnérabilités à corriger | Barre horizontale | Les contrôles les plus vulnérables qui affectent les actifs technologiques, tels que les applications Web, par rapport aux actifs impactés.<br><br>Les données de ce rapport sont extraites de l'application Réponse aux vulnérabilités . Si Réponse aux vulnérabilités n'est pas installé, ce rapport sera vide. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations de l'onglet Technologie (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | | Table source pour ce rapport : Entités vulnérables [sn_oper_res_vul_profile]<br><br>**Remarque :** L'application Réponse aux vulnérabilités est utilisée uniquement pour les services techniques. |

### Visualisations dans l'onglet Installations

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Installations critiques | Score unique | Nombre d'installations critiques utilisées par les utilisateurs métiers gérées par l'équipe des installations.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Services pris en charge | Score unique | Nombre de services d'entreprise critiques gérés par l'équipe.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Incidents actuels | Score unique | Nombre d'installations critiques faisant l'objet d'incidents ouverts.<br><br>Table source pour ce rapport : Incident de service critique [sn_oper_res_incident] |
| Installations sans plans | Score unique | Nombre d'installations critiques pour lesquelles aucun plan de récupération d'urgence associé n'est implémenté.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Installations avec des tests ayant échoué | Score unique | Nombre d'installations critiques qui ont des plans de récupération d'urgence, mais ces plans ont échoué. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations dans l'onglet Installations (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | | Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Cote de risque des installations | Rapport en anneau | Les évaluations des risques associées aux installations qui présentent un risque résiduel. Les risques résiduels peuvent être définis dans les critères d'évaluation qualitative pour le type d'évaluation des risques résiduels.<br><br>Table source pour ce rapport : Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance |
| Efficacité du contrôle des installations | Rapport en anneau | Les contrôles pour les installations qui sont conformes et non conformes. Le rapport indique également le nombre de contrôles qui n'ont pas encore été attestés.<br><br>Table source pour ce rapport : Contrôle [sn_compliance_control] |
| Priorité des problèmes d'installations | Rapport en anneau | Nombre de problèmes critiques, élevés, modérés et faibles qui ont été ouverts pour les installations critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Problème [sn_grc_issue] |
| Principaux risques à atténuer | Barre horizontale | Les principaux risques qui menacent vos installations impactées. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devriez consacrer le plus de ressources à la mise en œuvre des contrôles.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations dans l'onglet Installations (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Contrôles principaux à renforcer | Barre horizontale | Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |

### Visualisations dans l'onglet Personnes

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Organisations critiques | Score unique | Nombre d'organisations critiques utilisées par les utilisateurs métiers gérées par l'équipe des ressources humaines.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Services pris en charge | Score unique | Nombre de services d'entreprise critiques gérés par l'équipe.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Organisations sans plans | Score unique | Nombre d'organisations critiques qui n'ont pas de plan de récupération d'urgence associé implémenté.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Organisations avec des tests ayant échoué | Score unique | Nombre d'organisations critiques qui ont des plans de récupération d'urgence, mais ces plans ont échoué.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Cote de risque des organisations | Rapport en anneau | Les évaluations des risques associées aux organisations qui présentent un risque résiduel. Les risques résiduels peuvent |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations dans l'onglet Personnes (suite)

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| | | être définis dans les critères d'évaluation qualitative pour le type d'évaluation des risques résiduels.<br><br>Table source pour ce rapport : Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance |
| Efficacité du contrôle des organisations | Rapport en anneau | Les contrôles pour les organisations qui sont conformes et non conformes. Le rapport indique également le nombre de contrôles qui n'ont pas encore été attestés.<br><br>Table source pour ce rapport : Contrôle [sn_compliance_control] |
| Priorité du problème des organisations | Rapport en anneau | Nombre de problèmes critiques, élevés, modérés et faibles qui ont été ouverts pour les organisations critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Problème [sn_grc_issue] |
| Principaux risques à atténuer | Barre horizontale | Les principaux risques qui menacent vos organisations impactées. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devriez consacrer le plus de ressources à la mise en œuvre des contrôles.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |
| Contrôles principaux à renforcer | Barre horizontale | Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisations dans l'onglet Fournisseurs

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Fournisseurs critiques | Score unique | Nombre de fournisseurs critiques utilisés par les utilisateurs métiers.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Services pris en charge | Score unique | Nombre de services d'entreprise critiques gérés par l'équipe.<br><br>Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile] |
| Fournisseurs sans plans | Score unique | Nombre d'organisations critiques qui n'ont pas de plan de récupération d'urgence ou de plan de chaîne d'approvisionnement mis en œuvre.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Fournisseurs avec des tests ayant échoué | Score unique | Nombre de fournisseurs critiques qui ont des plans de récupération d'urgence, mais ces plans ont échoué.<br><br>Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan] |
| Cote de risque des fournisseurs | Rapport en anneau | Les risques critiques, élevés, modérés et faibles associés aux fournisseurs.<br><br>Table source pour ce rapport : Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance |
| Efficacité du contrôle des fournisseurs | Rapport en anneau | Les contrôles pour les fournisseurs conformes et non conformes.<br>Le rapport indique également le nombre de contrôles qui n'ont pas encore été attestés.<br><br>Table source pour ce rapport : Contrôle [sn_compliance_control] |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Visualisations dans l'onglet Fournisseurs (suite)**

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Priorité des problèmes des fournisseurs | Rapport en anneau | Nombre de problèmes critiques, élevés, modérés et faibles qui ont été ouverts pour les fournisseurs critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Problème [sn_grc_issue] |
| Principaux risques à atténuer | Barre horizontale | Les principaux risques menacent vos fournisseurs concernés.<br>Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devriez consacrer le plus de ressources à la mise en œuvre des contrôles.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk] |
| Contrôles principaux à renforcer | Barre horizontale | Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques.<br><br>Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] |

## Vulnérabilité opérationnelle

L'application GRC: Operational Vulnerability vous permet d'identifier et de traiter les vulnérabilités dans les processus opérationnels. Le processus de vulnérabilité opérationnelle comprend plusieurs étapes clés, notamment l'identification des zones d'impact et la création de tâches d'évaluation et de traitement.

### Vue d'ensemble de Vulnérabilité opérationnelle

Dans le paysage commercial changeant d'aujourd'hui, une organisation peut être confrontée à diverses vulnérabilités opérationnelles à des moments imprévus. La gestion de la réponse aux vulnérabilités consiste à identifier les faiblesses des systèmes informatiques qui pourraient être exploitées. Les vulnérabilités peuvent être liées à l'informatique ou impliquer des processus opérationnels, ce qui peut inclure des problèmes avec les fournisseurs, les installations ou même des situations politiques qui pourraient avoir un impact sur les opérations d'une entreprise.

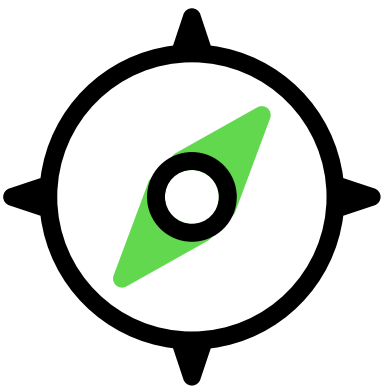
Une fois les vulnérabilités identifiées, une évaluation est effectuée pour décider s'il y a lieu de résoudre le problème. Les parties prenantes peuvent effectuer une évaluation des risques, y compris l'identification des zones d'impact, puis créer des tâches d'évaluation et de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

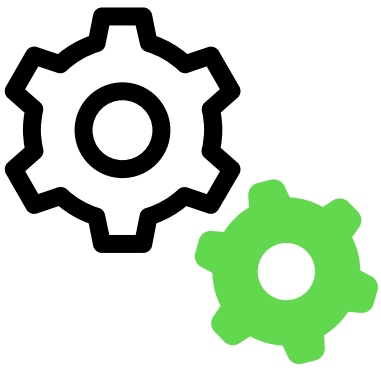
## Premiers pas

### Explorer



En savoir plus sur la vulnérabilité opérationnelle

### Configurer

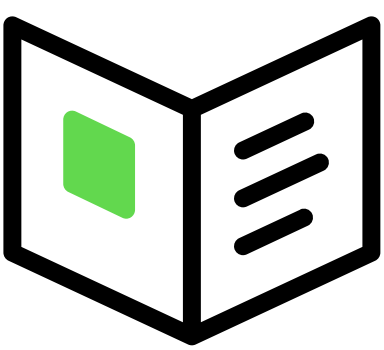


Configurer Operational Vulnerability

### Utiliser

Identifier les vulnérabilités, effectuer une évaluation et créer des tâches de traitement

### Référence



Composants installés avec Operational Vulnerability

## Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Exploration de la vulnérabilité opérationnelle

La fonctionnalité Vulnérabilité opérationnelle permet aux utilisateurs d'identifier une vulnérabilité ou des problèmes, de collaborer avec des personnes concernées clés, d'analyser les causes et de répondre aux préoccupations.

## Configuration de la vulnérabilité opérationnelle

Configurez Vulnérabilité opérationnelle afin d'identifier une vulnérabilité ou des problèmes, de collaborer avec les principales personnes concernées, d'analyser les causes et d'atténuer les préoccupations. Suivez l'ordre des tâches indiquées ici pour configurer la fonctionnalité.

## Vue d'ensemble de la configuration de Vulnérabilité opérationnelle

La configuration d'Operational Vulnerability implique la vérification des rôles d'utilisateur et sa configuration par les administrateurs.

Une configuration de vulnérabilité opérationnelle classique se compose des étapes suivantes :

1. Passez en revue les conditions préalables pour Operational Vulnerability.
2. Vérifiez les rôles d'utilisateur.
3. Exécutez les tâches de configuration administrative.

## Utilisation de la vulnérabilité opérationnelle

Vous pouvez identifier les vulnérabilités dans un processus opérationnel et prendre des mesures préventives pour résoudre les problèmes ou les préoccupations.

## Référence de vulnérabilité opérationnelle

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Operational Vulnerability, y compris les tables.

# Référence Résilience opérationnelle

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés qui sont installés avec l'application Résilience opérationnelle . Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les propriétés, les rôles et les Résilience opérationnelle tables.

## Composants installés avec Résilience opérationnelle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les tables, les Résilience opérationnelle rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

### Propriétés installées avec Résilience opérationnelle

Lorsque vous installez l'application Résilience opérationnelle , plusieurs propriétés système sont ajoutées à votre instance. Vous n'aurez peut-être pas besoin de modifier ces propriétés. L'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut gérer ces propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Propriétés installées

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_oper_res.critical_services | sys_id du type d'entité de service.<br>**Type** : chaîne |
| sn_oper_res.critical_business_processes | sys_id du type d'entité du processus business.<br>**Type** : chaîne |
| sn_oper_res.business_process_pillar | sys_id du pilier Processus.<br>**Type** : chaîne |
| sn_oper_res.max_top | Nombre de vulnérabilités à afficher dans le rapport **Principales vulnérabilités à corriger** dans le Résilience opérationnelle tableau de bord.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 5 |
| sn_oper_res.useAdvancedRisk | Le calcul, s'il est vrai, est basé sur l'application Risque avancé . Si faux, le calcul est basé sur l'application Gestion des risques .<br>• **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : true |
| Nombre maximal de nœuds à traiter | Nombre maximal de nœuds à traiter lorsque l'API Résilience opérationnelle est appelée.<br>La valeur par défaut est 10 000. Par exemple, lorsque l'API est appelée, elle affiche les résultats pour un maximum de 10 000 nœuds. |
| Nombre maximal de niveaux à traiter | Nombre maximal de niveaux à traiter lorsque l'API Résilience opérationnelle est appelée.<br>La valeur par défaut est 5. Par exemple, lorsque l'API est appelée, elle traite au maximum 5 niveaux de relations et ne va pas plus loin que 5 niveaux. |

### Rôles installés avec Résilience opérationnelle

Plusieurs types de rôles sont installés avec l'application Résilience opérationnelle .

## Rôles installés avec Résilience opérationnelle

À partir de la Xanadu publication, deux nouveaux rôles sont ajoutés pour BCM Professionnel et IRM Professionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Pour en savoir plus sur les rôles et les FAQ, consultez KB0555605 .

### Types de modèle lorsque des applications Lite sont installées

| Rôles | Famille | Commentaires |
|---|---|---|
| sn_oper_res.admin | IRM | Aucun |
| sn_oper_res.manager | IRM | Aucun |
| sn_oper_res.utilisateur | IRM | Le rôle sn_oper_res.user est requis pour accéder aux enregistrements de profils de vulnérabilité. |
| De nouveaux rôles ont été introduits | | |
| sn_oper_res.bcm_opres_admin | BCM | Le rôle sn_bcm.viewer est requis pour accéder à l'espace de Espace de travail configurable de BCM travail.<br><br>Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.bcm_opres_user + peut accéder à la fois Espace de travail de résilience opérationnelle à et Espace de travail configurable de BCM. |
| sn_oper_res.bcm_opres_manager | BCM | |
| sn_oper_res.bcm_opres_user | BCM | |
| sn_oper_res.irm_opres_admin | IRM | Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.irm_opres_user + peut accéder au Espace de travail de résilience opérationnelle, mais pas aux modules Conformité de l'espace de travail et Espace de travail Risk.<br><br>Des rôles supplémentaires sont nécessaires pour accéder Conformité de l'espace de travail aux et Espace de travail Risk. |
| sn_oper_res.irm_opres_manager | IRM | |
| sn_oper_res.irm_opres_user | IRM | |

## Rôles créés pour BCM Professionnel et IRM Professionnel

- Les rôles suivants sont créés pour les BCM utilisateurs professionnels :

**Remarque :**
Lorsque les applications app-grc-bcm-lite ne sont pas installées, les utilisateurs ayant ces rôles sont comptés comme des opérateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_oper_res.bcm_opres_admin
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_user

- Les rôles suivants sont créés pour les IRM utilisateurs professionnels :

> **Remarque :**
> Lorsque les applications app-grc-bcm-lite ne sont pas installées, les utilisateurs ayant ces rôles sont comptés comme des opérateurs.

- sn_oper_res.irm_opres_admin
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_user

- Lorsque les applications Lite suivantes sont installées, les utilisateurs disposant des rôles sn_oper_res.bcm_opres_user, sn_oper_res.irm_opres_user ou sn_oper_res.user sont comptés comme des opérateurs Lite.
  - Application BCM Lite : app-grc-bcm-lite (ID de module d'extension : com.snc.app_grc_bcm_lite)
  - Application IRM Lite : app-grc-business-user-lite (ID de module d'extension : com.sn_grc_lite)
- Les rôles sn_oper_res.admin, sn_oper_res.manager et sn_oper_res.user sont inclus dans IRM.

## Rôles requis pour accéder aux espaces de travail

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder aux Espace de travail de résilience opérationnelle et Espace de travail configurable de BCM:

- sn_oper_res.bcm_opres_user
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_admin

Un utilisateur disposant de l'un des rôles ci-dessous peut accéder aux Espace de travail de résilience opérationnelle:

- sn_oper_res.irm_opres_user
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_admin

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder aux Espace de travail Risk:

- sn_risk_workspace.business_op_risk_manager
- sn_risk_workspace.IT_risk_manager
- sn_risk_workspace.operatonal_risk_manager

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder aux Conformité de l'espace de travail:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst
- sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager
- sn_compliance_ws.it_compliance_manager

### Rôles installés avec Operational Resilience

| Nom du rôle | Description |
|---|---|
| Administrateur Résilience opérationnelle<br><br>[sn_oper_res.admin] | L'administrateur Résilience opérationnelle est responsable de :<br>• Configuration de scénarios<br>• Configurer des types d'entité, des filtres d'entité et des piliers de génération de rapports en fonction des demandes de tableau de bord envoyées par les équipes business.<br>• Personnalisation des rapports sur le Résilience opérationnelle tableau de bord.<br><br>L'administrateur Résilience opérationnelle doit avoir le rôle ITIL pour ajouter la CMDB relation entre le service et le processus.<br><br>Le Résilience opérationnelle rôle d'administrateur contient les rôles suivants :<br>• sn_grc.admin<br>• sn_oper_res.manager |
| Résilience opérationnelle Gérant<br><br>[sn_oper_res.manager] | Le Résilience opérationnelle gestionnaire est responsable de :<br>• Assurer la résilience opérationnelle de l'organisation à l'aide des tableaux de bord et des rapports<br>• Examen des rapports sur le Résilience opérationnelle tableau de bord, ainsi que des données associées<br><br>Le Résilience opérationnelle rôle de gestionnaire comprend les rôles suivants :<br>• sn_grc.manager<br>• sn_compliance.reader<br>• sn_oper_res.utilisateur<br>• sn_risk.reader |
| Résilience opérationnelle Utilisateur<br><br>[sn_oper_res.utilisateur] | L'Utilisateur Résilience opérationnelle est responsable de : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés avec Operational Resilience (suite)

| Nom du rôle | Description |
|---|---|
| | • Examen des rapports sur le Résilience opérationnelle tableau de bord, ainsi que des données associées<br>• Exécution de la tolérance d'impact et des plans de test pour les personnes affectées à l'analyse d'impact du service.<br><br>L'utilisateur Résilience opérationnelle peut accéder aux Réponse aux vulnérabilités données.<br><br>Le Résilience opérationnelle rôle d'utilisateur contient les rôles suivants :<br>• sn_incident.read<br>• sn_grc.reader<br>• task_editor |
| BCM et Résilience opérationnelle administrateur [sn_oper_res.bcm_opres_admin] | Le BCM rôle d'administrateur and Résilience opérationnelle comprend les rôles suivants :<br>• sn_oper_res.bcm_opres_manager<br>• sn_oper_res.admin |
| BCM et Résilience opérationnelle gestionnaire [sn_oper_res.bcm_opres_manager] | Le BCM rôle de gestionnaire and Résilience opérationnelle comprend les rôles suivants :<br>• sn_oper_res.bcm_opres_user<br>• sn_oper_res.manager |
| BCM et Résilience opérationnelle utilisateur [sn_oper_res.bcm_opres_user] | Le BCM rôle d'utilisateur and Résilience opérationnelle dispose des autorisations suivantes :<br>• Peut lire le Espace de travail de UIB BCMfichier .<br>• Impossible d'accéder aux rapports ou aux IRM données.<br><br>Le BCM rôle d'utilisateur and Résilience opérationnelle contient les rôles suivants :<br>• sn_bcm.viewer<br>• sn_oper_res.utilisateur |
| IRM Résilience opérationnelle Utilisateur [sn_oper_res.irm_opres_user] | Le rôle d'utilisateur IRM Operational Resilience ne peut pas accéder aux rapports et aux BCM données. Il contient : |

Traduction automatique

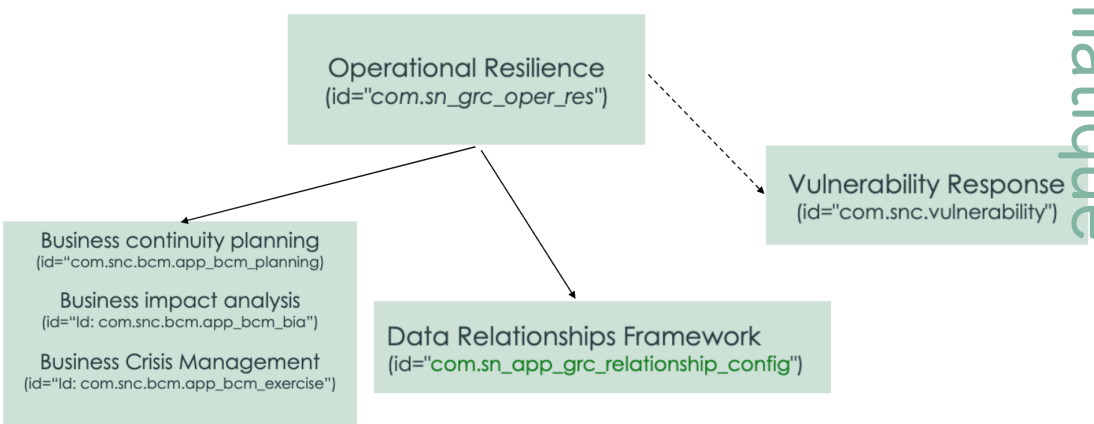
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés avec Operational Resilience (suite)

| Nom du rôle | Description |
|---|---|
| | • sn_grc.reader<br>• sn_oper_res.utilisateur<br><br>Les rôles d'utilisateur suivants ne sont contenus que lorsque Policy and Compliance Management et Risk Management sont installés :<br>• sn_compliance.reader<br>• sn_risk.reader |
| IRM Résilience opérationnelle Administrateur [sn_oper_res.irm_opres_admin] | Le IRM Résilience opérationnelle rôle d'administrateur contient les rôles suivants :<br>• sn_oper_res.irm_opres_manager<br>• sn_oper_res.admin |
| IRM Résilience opérationnelle Gestionnaire [sn_oper_res.irm_opres_manager] | Le IRM Résilience opérationnelle rôle de gestionnaire comprend les rôles suivants :<br>• sn_oper_res.irm_opres_user<br>• sn_oper_res.manager |

## Dépendances du module d'extension pour BCM Professional

Pour BCM Professional, les applications obligatoires suivantes sont installées avec Résilience




opérationnelle.

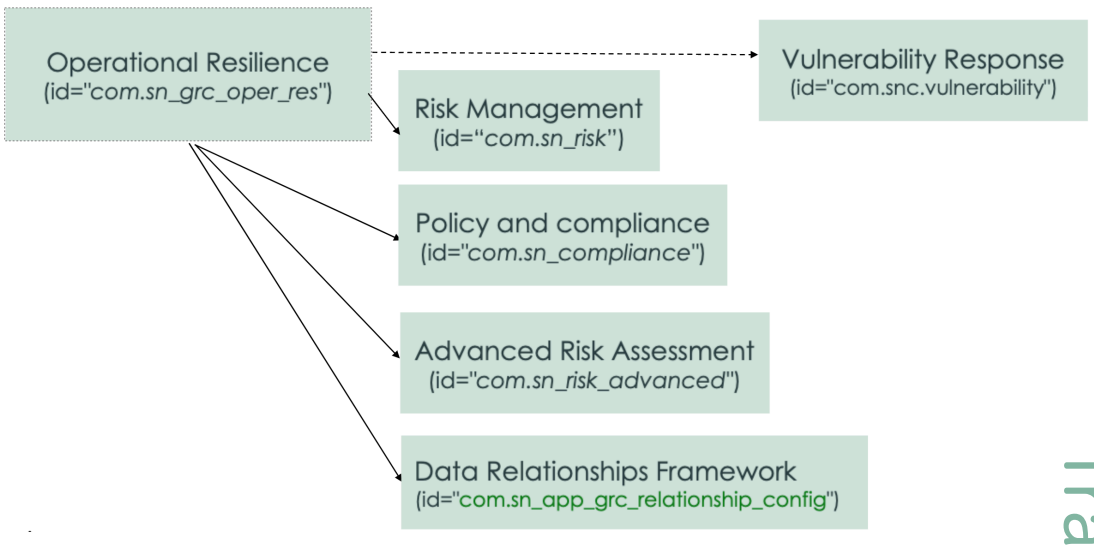
- Business Continuity Planning (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
- Analyse d'impact sur l'entreprise (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
- Gestion de crise (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
- Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config)
- En option : Réponse aux vulnérabilités (com.snc.vulnerability)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Dépendances du module d'extension pour IRM Professional

Pour IRM Professional, les applications obligatoires suivantes sont installées avec Résilience opérationnelle.




- Risque avancé Évaluation (com.sn_risk_advanced)
- Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance)
- Gestion des risques (com.sn_risk)
- En option : Réponse aux vulnérabilités (com.snc.vulnerability)

### Travaux planifiés installés avec Résilience opérationnelle

Lorsque vous téléchargez l'application Résilience opérationnelle , la *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée est ajoutée à votre instance. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, ces informations peuvent vous être utiles.

## Travaux planifiés installés avec l'application Résilience opérationnelle

Les tâches planifiées suivantes sont installées avec l'application Résilience opérationnelle :

### Travaux planifiés installés avec Résilience opérationnelle

| Tâche planifiée | Description |
|---|---|
| *`Compute Operational Resilience Compliance`* | Tâche planifiée qui rassemble des données de différentes applications, notamment : , : , , et GRC : gestion de la politique et de la conformité, BCMCMDB, et Réponse aux vulnérabilités calcule les données associées pour divers rapports. Gestion des risquesGRCRisque avancéGRC<br><br>La tâche planifiée s'exécute une fois par jour et supprime toutes les données du jour précédent avant de créer de nouvelles données de support pour les rapports. La tâche utilise différentes conditions pour récupérer les données à partir de |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Travaux planifiés installés avec Résilience opérationnelle (suite)

| Tâche planifiée | Description |
|---|---|
| | différentes sources et les enregistrer dans les Résilience opérationnelle tables intermédiaires. |

### Includes de script installés avec Résilience opérationnelle

Lorsque vous téléchargez l'application Résilience opérationnelle , plusieurs includes de script sont ajoutés à votre instance.

## Includes de script installés

| Includes de script | Description |
|---|---|
| ImportanceAssessmentUtils | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans le workflow de l'évaluation de l'importance. |
| OperationalResilienceAjax (en anglais seulement) | Include de script Client pouvant être appelé qui gère l'interaction entre le côté client et le côté service. |
| OperationalResilienceConstants | Contient les constantes requises à différents endroits dans l'application. |
| OperationalResilienceComputationBase | Contient les fonctions utilitaires utilisées pour extraire les données à différents endroits Résilience opérationnelle et pour extraire tous les problèmes liés à l'entité ou à l'élément de configuration (CI) d'un service aux entreprises. |
| OperResBusinessServiceUtilBase | Contient les fonctions d'utilitaire pour les listes connexes du formulaire de service d'entreprise. |
| OpResPdfGenerationUtil | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les scripts de modèle PDF. |
| OpResAssessmentUtils | Contient les fonctions utilitaires utilisées pour générer des évaluations d'importance. |
| OpResConditions | Contient les fonctions d'utilitaire pour les conditions. |
| RelatedListOpResIssueFilter | Contient les fonctions d'utilitaire pour la liste connexe des problèmes. |
| ScenarioAnalysisUtils | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans le workflow d'analyse de scénario. |
| SelfAttestationUtilsBase | Contient les fonctions utilitaires utilisées dans le workflow d'attestation automatique. |
| ScenarioAnalysisIssuesRLCandidateFilter | Contient les fonctions d'utilitaire pour les problèmes utilisés dans une analyse de scénario. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées avec Résilience opérationnelle

Plusieurs types de tables sont installés avec l'application Résilience opérationnelle .

## Tables installées

### Tables installées avec Operational Resilience

| Nom de la table | Description |
|---|---|
| Journal d'activité (sn_oper_res_activity_log) | Journal d'activité de l'application. |
| Échelle d'évaluation ASMT (sn_oper_res_asmt_rating_scale) | Échelle d'évaluation ASMT. |
| Plan BCM (sn_oper_res_bcm_plan) | Plan BCM. |
| Choix (sn_grc_choice) | Liste de tous les choix GRC. |
| Demande de changement (sn_oper_res_change_request) | Demande de changement créée pour l'application. |
| Panne de service critique (sn_oper_res_critical_service_outage) | Panne du service critique. |
| Événement (sn_oper_res_event) | Événement enregistré pour l'application. |
| Contrôle ayant échoué (sn_oper_res_failed_control) | Contrôle échoué. |
| Profil GRC (sn_grc_profile) | Liste de toutes les entités GRC. |
| Évaluation de la tolérance d'impact pour l'importance (sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment) | Importance de l'évaluation de la tolérance d'impact. |
| Incident (sn_oper_res_incident) | Incident enregistré en raison d'un événement. |
| Problème (sn_oper_res_issue) | Problème consigné en raison d'un événement. |
| Participant à l'analyse M2M (sn_oper_res_m2m_analysis_participant) | Association entre l'analyse et le participant. |
| Événement de scénario d'analyse M2M (sn_oper_res_m2m_analysis_scenario_event) | Association entre l'analyse et l'événement de scénario. |
| Service d'analyse de scénarios M2M (sn_oper_res_scenario_analysis_service) | Association entre le service de scénario et le service d'analyse. |
| Événement de scénario M2M (sn_oper_res_m2m_scenario_event) | Association entre le scénario et l'événement. |
| Évaluation de la tolérance d'impact de l'importance du service M2M (sn_oper_res_m2m_service_importance_impact_tolerance_assessment) | Association entre le service et l'importance de l'évaluation de tolérance d'impact. |
| Résilience opérationnelle Profil (sn_oper_res_profile) | Résilience opérationnelle entité. |
| Type de profil (sn_grc_profile_type) | Liste de tous les types d'entités GRC. |
| Risque (sn_oper_res_risk) | Risque défini dans l'application. |
| Scénario (sn_oper_res_scenario) | Scénario défini dans l'application. |
| Analyse de scénarios (analyse sn_oper_res_scenario) | Analyse de scénarios définie dans l'application. |
| Analyse d'impact du service (sn_oper_res_service_impact_analysis) | Analyse d'impact sur le service définie dans l'application. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tables installées avec Operational Resilience (suite)**

| Nom de la table | Description |
|---|---|
| Pilier de processus de service (sn_oper_res_service_process_pillar) | Pilier de processus de service défini dans l'application. |
| Tâche (sn_oper_res_task) | Tâche définie dans l'application. |
| Profil de vulnérabilité (sn_oper_res_vul_profile) | Profil de vulnérabilité défini dans l'application. |
| Tables ajoutées dans la Xanadu version | |
| Participant à l'événement de scénario M2M (sn_opres_res_m2m_scenario_event_participant) | Chaque participant peut être associé à un ou plusieurs événements de scénario. Cette table stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre le participant et les événements de scénario. |
| Problème d'événement de scénario M2M (sn_oper_res_m2m_scenario_event_issue) | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les problèmes et les événements de scénario. |
| Informations relatives au service (sn_oper_res_service_related_info) | Informations relatives au service définies dans l'application. |
| Résumé du service (sn_oper_res_service_summary) | Résumé du service défini dans l'application. |
| Tâches de réponse (sn_oper_res_resp_task) | Tâches de service définies dans l'application. |
| Tâches de réponse (sn_oper_res_response_task) | Tâches de réponse définies dans l'application. |

## Séparation de domaine et Résilience opérationnelle

Résilience opérationnelle prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

## Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Résilience opérationnelle prend en charge la séparation de domaine. Les tables sont agrégées par bandes avec l'ID de domaine et le chemin de domaine. Séparation de domaine signifie Résilience opérationnelle que seul un utilisateur dans le domaine de l'application ou le domaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

parent peut accéder aux données. Toutes les fonctionnalités de Résilience opérationnelle fonctionne dans un environnement séparé par domaine, à condition que toutes les actions suivantes soient effectuées par des utilisateurs au sein de ce domaine :

- Créer une application
- Créer/charger des données de configuration
- Effectuer une analyse de scénarios
- Mesurer l'importance et l'impact de votre service d'entreprise
- Attestez vous-même de votre Résilience opérationnelle statut

### Comment fonctionne Séparation de domaine dans Résilience opérationnelle

Séparation de domaine n'est pris en charge qu'au niveau des données pour Résilience opérationnelle. La configuration des données de tâches planifiées entre niveaux n'est pas prise en charge. Par conséquent, vous devez copier la tâche planifiée dans chacun de vos domaines pour respecter la séparation des niveaux de données.

Pour configurer Séparation de domaine pour Résilience opérationnelle:

1. Créez votre domaine, puis créez Résilience opérationnelle des utilisateurs dans ce domaine.
2. Seul un utilisateur spécifié (Résilience opérationnelle administrateur dans ce domaine) doit renseigner les données de configuration dans le domaine de l'application.
3. Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.

Suivez ces conseils pour une séparation de domaine réussie :

- Créez un utilisateur distinct pour chaque domaine afin d'effectuer le chargement, la modification ou l'exportation des données de configuration.
- Évitez de charger ou de créer des données de configuration pour une application donnée dans plusieurs domaines.
- Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.
- Les politiques et les exportateurs doivent se trouver dans le domaine de l'application ou dans le domaine global.

### Tables séparées par domaine dans Résilience opérationnelle

Toutes les Résilience opérationnelle tables incluent une colonne **Domaine** .

**Information associée**

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

## Policy and Compliance Management

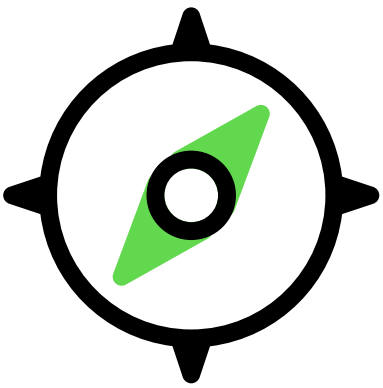
Le ServiceNow® Gestion de la politique et de la conformité produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne qui sont croisées avec des réglementations et des points de référence externes. En outre, l'application fournit des workflows structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

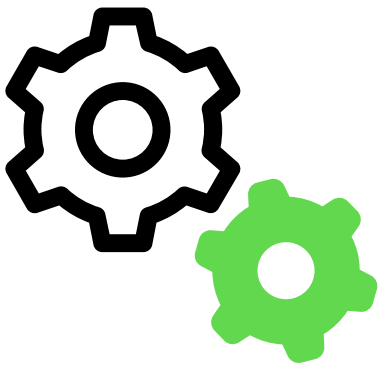
servicenow

### Explorer



Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Gestion de la politique et de la conformité

### Implémenter



Implémenter les étapes de configuration de l'application GRC : Policy and Compliance Management

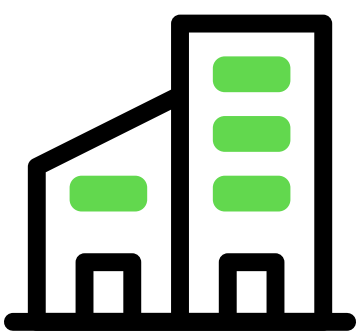
### Installer

Installer des composants pour Gestion de la politique et de la conformité

### Utiliser

Utiliser le Compliance Workspace pour les tâches de conformité

### Version



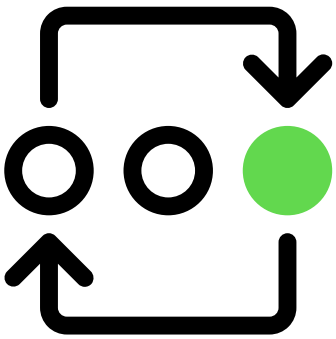
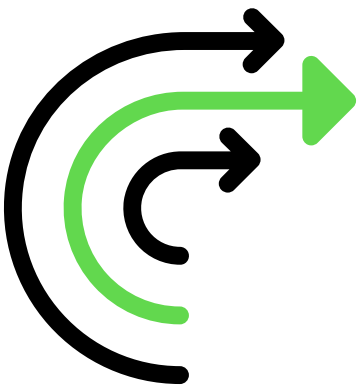
Créer et annoter des documents de politique dans Conformité de l'espace de travail

### Gérez la conformité des tâches business critiques à l'aide de l'

Expérience mobile pour GRC Policy and Compliance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Intégrer | Analyse et génération de rapports | |
|---|---|---|
|  |  | |
| Intégrer à UCF Common Controls Hub pour gérer les cadres de travail de conformité | Solutions d’analyse et de reporting pour les enregistrements de conformité | |

## Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

## Activer Gestion de la politique et de la conformité

Le Gestion de la politique et de la conformité module d’extension (com.sn_compliance) est disponible sous forme d’abonnement distinct et nécessite une activation.

## Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le GRC communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Découvrez comment créer des applications sur le site développeur.
- Contact Service et assistance client

# Explorer Gestion de la politique et de la conformité

Le ServiceNow Gestion de la politique et de la conformité produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne qui sont croisées avec des réglementations et des points de référence externes. En outre, l’application fournit des workflows structurés pour l’identification, l’évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

## Vue d'ensemble de Gestion de la politique et de la conformité

Un programme complet de gestion intégrée des risques (GIR) est défini par les exigences établies par les politiques d’une organisation. Par exemple, les contrôles peuvent atténuer les risques, mais ils sont principalement mis en œuvre pour appliquer les politiques. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conséquent, la normalisation et la consolidation des politiques font partie intégrante de la stratégie d'une organisation visant à gérer les risques et à répondre aux exigences de conformité dans un paysage réglementaire en constante évolution. Pour plus d'informations, voir Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité

Le champ d'application Gestion de la politique et de la conformité comprend :

- Processus permettant de créer des politiques et des contrôles.
- Contrôlez l'exposition aux risques en surveillant en permanence les risques et les changements de contrôle ou de configuration.
- Réduisez la charge manuelle et les coûts grâce à l'automatisation.

Les objectifs du processus sont les Gestion de la politique et de la conformité suivants :

- Créez une plateforme centralisée pour créer des politiques, des objectifs de contrôle et des contrôles, et associez-les aux réglementations et aux directives du secteur.
- Gérez le cycle de vie des politiques à l'aide d'un processus cohérent. Pour obtenir une représentation graphique du cycle de vie d'une politique, reportez-vous à la section Vue d'ensemble du cycle de vie des politiques dans Gestion de la politique et de la conformité.
- Communiquez les politiques dans l'ensemble de l'organisation à l'aide d'un outil.
- Évaluez l'état de conformité.
- Fournir une approche systématique et cohérente de la gestion du cycle de vie des contrôles.

Gestion de la politique et de la conformité centralise les activités suivantes :

- Établir des contrôles et des propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus
- Établir les fréquences d'essai et de contrôle
- Identifier les risques : impact et probabilité
- Préparer les attestations
- Mapper les sources de référence aux politiques, procédures, contrôles et risques

## Gestion de la politique et de la conformité utilisateurs

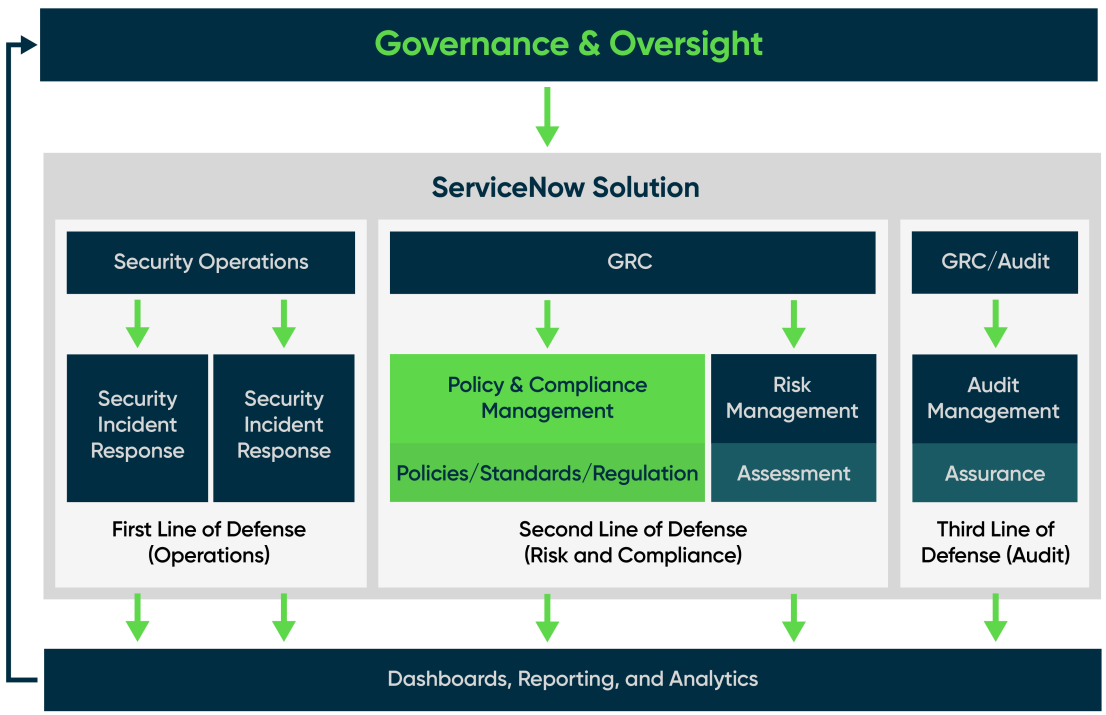
Les activités liées aux politiques et à la conformité concernent tous les niveaux de gestion. L'une des fonctions clés de la bonne gouvernance implique la mise en place d'une structure organisationnelle solide.

- Conseil d'administration
- Comité de pilotage IT
- Comité d'audit
- Tous les niveaux de gestion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

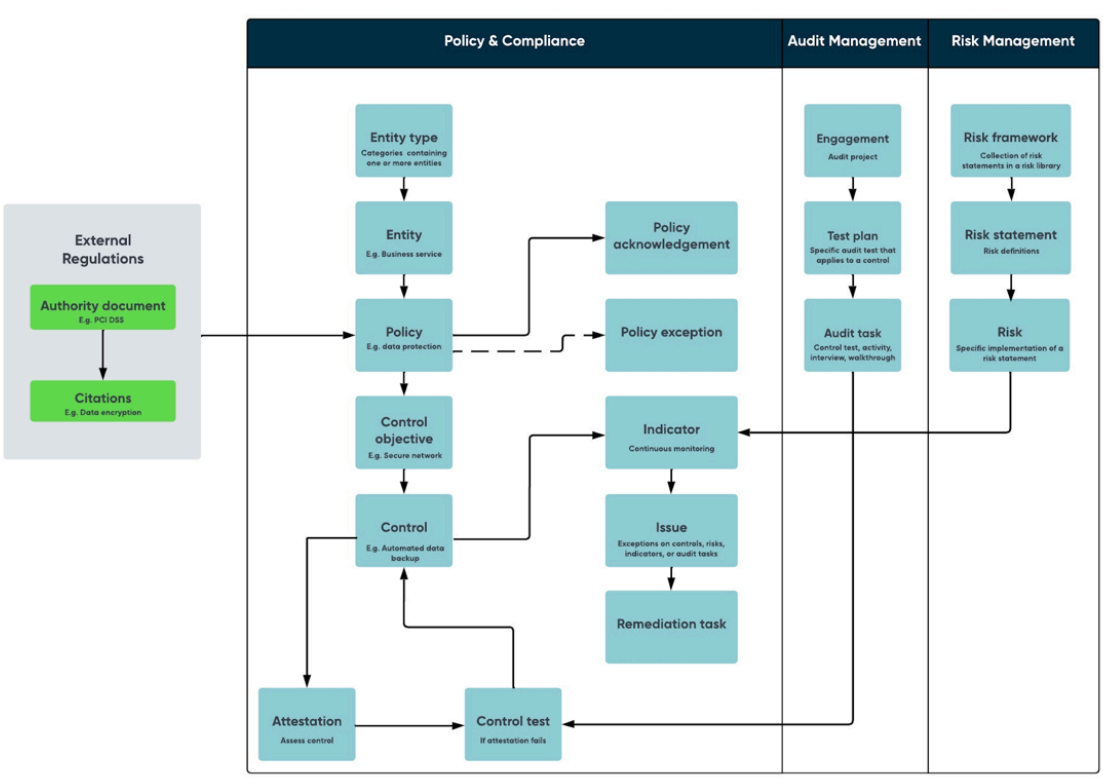
## Gestion de la politique et de la conformité et le Now Platform




## Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité

La vue d'ensemble structurelle de vous permet de Gestion de la politique et de la conformité comprendre comment les différents modules qui composent l'application Gestion de la politique et de la conformité s'intègrent ServiceNow et interagissent les uns avec les autres.

### Vue d'ensemble structurelle des modules de Policy and Compliance




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Document de référence**

Gestion de la politique et de la conformité La demande commence par l'identification des documents de référence. Ces documents sont des réglementations externes qui incluent des lois, des règlements et des normes auxquels votre organisation doit se conformer, qui dépendent du type d'activité de votre organisation et de son emplacement. Les exigences réglementaires sont généralement publiées par des organismes de réglementation qui fournissent des exigences définies par la loi ou un certain secteur. Ces exigences peuvent provenir de réglementations fédérales ou étatiques telles que la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), de réglementations internationales telles que le règlement général sur la protection des données (RGPD) ou de réglementations sectorielles telles que l'industrie des cartes de paiement (PCI). Chacun de ces documents, tels que HIPAA, GDPR et PCI, est un document de référence.

Par exemple, les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) sont une norme de sécurité de l'information et un document de référence destiné à réduire la fraude par carte de paiement. Il fournit un ensemble de normes de sécurité pour toutes les organisations qui acceptent les paiements par carte de crédit. Les fournisseurs de services financiers doivent se conformer aux normes PCI afin de prévenir la fraude, de protéger les données des titulaires de cartes et de s'assurer que leurs services commerciaux sont sûrs et légaux.

**Contenu source d'autorité**

Une citation est un passage ou une expression d'un document de référence (par exemple, Cadre de travail de conformité unifié (UCF)) auquel votre entreprise doit spécifiquement se conformer. Il s'agit d'une exigence individuelle dans un document de référence. Par exemple, le cryptage de la transmission des données des titulaires de cartes sur les réseaux publics est l'une des exigences de la norme PCI DSS pour empêcher le vol des informations financières personnelles des consommateurs par le biais de transactions par carte de paiement.

Les citations peuvent être créées manuellement ou importées via UCF.

**Type d'entité**

Le type d'entité est un regroupement des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez générer automatiquement des entités en fonction d'une requête conditionnée vers n'importe quelle table de votre instance. Prenons l'exemple d'un client qui détient un compte dans une banque en tant que type d'entité. Le client possède des attributs tels qu'un nom, un ID client, un type de compte, une source de revenu et autres, qui sont stockés dans une table d'informations sur le client, qui peut être interrogée en fonction de l'un des attributs.

**Entité**

Il peut s'agir de personnes, de services, d'applications, d'objets, de serveurs, d'équipements réseau externes, de différents emplacements, de serveurs de données, d'entrepôts de données – essentiellement tout ce que vous allez soumettre à un test de contrôle et qui est de nature politique et de conformité. Par exemple, une personne qui détient un compte dans une banque avec un nom et des informations financières connexes.

Les entités sont automatiquement générées lorsqu'un type d'entité est créé.

**Politique**

Une fois les documents de référence identifiés, les entreprises élaborent des politiques qui précisent comment l'unité commerciale se conformerait aux documents de référence. À un niveau élevé, les déclarations de politique définissent ce que l'entreprise doit ou ne doit pas faire. Par exemple, une organisation peut définir une politique de protection des données qui définit les exigences en matière de protection des informations sensibles des clients. Les politiques sont des documents internes d'une organisation et peuvent prendre la forme d'une politique de pare-feu, d'une politique de mise en réseau, d'une politique d'utilisation acceptable, de la sécurité des informations, de la sécurité des réseaux, de la protection de l'environnement, etc. Il s'agit d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

agrégation de différents contrôles et objectifs de contrôle qui traitent d'un aspect particulier de l'entreprise.

**Confirmation de politique**

Le module de confirmation de politique permet aux propriétaires de politiques ou aux équipes de conformité d'envoyer des politiques pour examen et confirmation par les employés afin de répondre aux exigences de conformité.

**Exception de politique**

Cela vous permet d'avoir une exception sur une politique. Pour une raison quelconque, si vous ne pouvez pas vous conformer à une politique ou à un contrôle, vous pouvez enregistrer une exception.

Le module Exception de politique documente toute situation dans laquelle l'organisation n'est pas en mesure de suivre le contrôle documenté. L'exception de politique a son propre cycle de vie et ses propres approbations.

**Objectif du contrôle**

Les objectifs de contrôle sont des objectifs spécifiques que les contrôles sont censés atteindre. Par exemple, pour assurer une politique de protection des données, l'entreprise peut construire et maintenir un réseau sécurisé. Pour une politique d'utilisation acceptable, il peut y avoir un objectif de contrôle d'avoir un proxy pour garder le contrôle sur les sites Web que les utilisateurs visitent. Pour une stratégie réseau, il peut y avoir un objectif de contrôle d'avoir des mots de passe forts.

C'est par le biais des objectifs de contrôle que les documents de référence et les politiques peuvent être liés entre eux afin d'alléger le fardeau de la conformité – un objectif de contrôle peut faire respecter plusieurs exigences internes et externes. Les citations peuvent également être associées à un ou plusieurs objectifs de contrôle. C'est également au niveau de l'objectif de contrôle que les contrôles et les politiques sont liés les uns aux autres. Sinon, vous pouvez examiner un objectif de contrôle et voir les mappages vers les documents de référence et les politiques qui montrent pourquoi vous effectuez les actions indiquées dans les objectifs.

Le module des objectifs de contrôle est le hub principal de l'application Gestion de la politique et de la conformité . Alors que les documents de référence énoncent des objectifs réglementaires et que les politiques documentent ce que l'organisation doit ou ne doit pas faire, les objectifs de contrôle définissent exactement comment adhérer à ces politiques et documents de référence.

**Contrôle**

Un contrôle est une implémentation spécifique d'un objectif de contrôle. Par exemple, pour une politique de protection des données, l'entreprise peut s'assurer que les données sont sauvegardées régulièrement ou mettre en place un système de sauvegarde automatisé.

Les contrôles sont automatiquement générés lorsque vous associez une politique à un type d'entité ou un type d'entité à un objectif de contrôle où un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif de contrôle. Toutefois, les contrôles peuvent également être créés manuellement. Les contrôles sont mis à l'essai pour déterminer s'ils réussissent à atteindre l'objectif de contrôle prévu.

**Test de contrôle**

Un contrôle est mis à l'épreuve pour s'assurer qu'il est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle. Par exemple, un test d'intrusion permet de s'assurer de la bonne mise en œuvre du chiffrement des données.

**Indicateur**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un indicateur vous permet d'effectuer un test sur les contrôles, et les tests peuvent être planifiés quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement ou trimestriellement. Une tâche d'indicateur est créée et envoyée à l'utilisateur pour vérifier si le contrôle est conforme, et l'indicateur peut être marqué comme Réussite ou Échec. Si la tâche échoue, le contrôle n'est pas conforme et un problème est créé. Si l'indicateur réussit le test, alors le contrôle est conforme jusqu'au prochain test planifié.

Les modèles d'indicateur permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles similaires. Le modèle d'indicateur définit les paramètres des indicateurs et est mappé à la définition du risque ou à l'objectif de contrôle en fonction du type d'indicateur qu'il surveille.

Une tâche est créée à chaque exécution de l'indicateur pour collecter le résultat de l'indicateur. Une tâche d'indicateur est créée selon une planification pour assurer la surveillance selon une fréquence prédéfinie sur le formulaire d'indicateur.

**Attestation**

Une attestation évalue le contrôle afin de surveiller en permanence sa conformité. Contrairement à un indicateur, l'attestation est principalement ponctuelle et peut ne pas être planifiée.

**Problème**

Si un écart est identifié lors du test d'un contrôle, cet écart est considéré comme un problème. Les problèmes peuvent inclure des observations opérationnelles provenant d'audits, des violations de conformité réglementaire, des violations de sécurité ou d'autres résultats négatifs. Ou, lorsqu'un test de contrôle échoue et n'est pas conforme, un problème est créé. Les problèmes peuvent être partagés entre les applications , Gestion des risques, Gestion de la politique et de la conformitéet Gestion de l'audit GRC Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de la minutie avec lesquelles il identifie les problèmes de risque et de conformité et y réagit.

**Tâche de rattrapage**

Une fois le problème confirmé, l'organisation identifie les étapes nécessaires pour le résoudre. Pour atténuer un risque, vous pouvez créer une tâche de rattrapage pour suivre le travail de rattrapage. Si un triage a été effectué, le problème de triage est converti en un problème réel ou un événement à risque. Vous pouvez également suivre le problème en tant que recommandation ou le fermer en tant que non-problème.

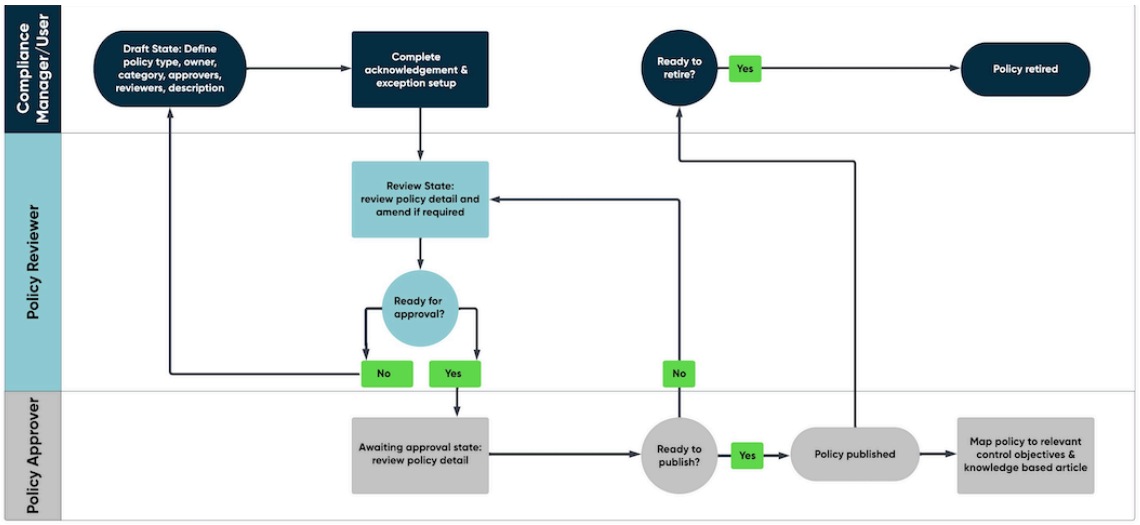
## Vue d'ensemble du cycle de vie des politiques dans Gestion de la politique et de la conformité

Les politiques garantissent la conformité et réduisent l'exposition aux risques. Il peut s'agir d'une politique, d'une procédure, d'une norme, d'un plan, d'une liste de contrôle, d'un cadre ou d'un modèle. La publication d'une politique s'inscrit dans son processus d'approbation.

Lorsque vous créez une politique, elle se trouve à l'état Brouillon et toutes les informations requises à son sujet sont définies et capturées dans l'enregistrement. Les informations requises que vous capturez sont les attributs qui régissent le flux de processus de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Le cycle de vie d'un enregistrement de politique passe par différents états. L'objectif est de comprendre où se trouve actuellement l'enregistrement et d'afficher sa progression. Chaque état a un ensemble spécifique d'activités connexes avant de passer à l'état suivant. Une politique peut également passer à l'état précédent, si nécessaire, qui est configuré et identifié en fonction de l'état actuel.

**Brouillon**

Un administrateur de conformité, un gestionnaire de conformité ou un utilisateur de conformité peut créer une politique, définir et capturer ses informations connexes. Dans cet état brouillon, les réviseurs sont identifiés, qui ont la capacité de modifier la politique dans son état de révision, et les approbateurs qui peuvent approuver la politique. Les objectifs de contrôle qui existent déjà peuvent être ajoutés à la politique ou de nouveaux peuvent être créés. Chaque politique a une période de fin de validité, au cours de laquelle elle est mise à jour, révisée, republiée ou retirée. Dans cet état, les actions que vous pouvez effectuer sur la politique sont Mettre à jour, Prêt pour la révision et Supprimer.

**Revue**

Seuls les réviseurs de politiques peuvent mettre à jour une politique dans cet état pour s'assurer qu'elle répond à toutes les exigences réglementaires. Ils examinent les objectifs de contrôle, ses entités, contrôles et contenus des documents de référence associés, ajoutent des informations supplémentaires, suppriment les mappages inutiles ou créent de nouveaux objectifs de contrôle. Le réviseur peut repasser la politique à l'état de brouillon si la politique ne répond pas aux exigences ou si des détails supplémentaires sont nécessaires. Le réviseur peut également demander l'approbation de la politique ou la supprimer si cela n'est plus nécessaire.

**En attente d'approbation**

Si un approbateur de politique est affecté à la politique, celle-ci passe à l'état En attente d'approbation. Sinon, il passe à l'état Publié. Dans cet état, l'approbateur peut également supprimer la stratégie. Dans l'état En attente d'approbation, une tâche d'approbation de politique est créée et affectée à l'approbateur. La tâche est à l'état Demandé, et l'approbateur peut le modifier en prenant l'un des états suivants :

- Demandé
- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- N'est plus nécessaire

**Publié**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la politique passe à l'état Publié, le système génère automatiquement un article de la base de connaissances. La politique devient une obligation pour tous les utilisateurs de suivre ses directives et ses exigences, par le biais des contrôles qui sont mappés à la politique. Dans cet état, la politique peut également être renvoyée à l'état Révision, Retirée ou Supprimée.

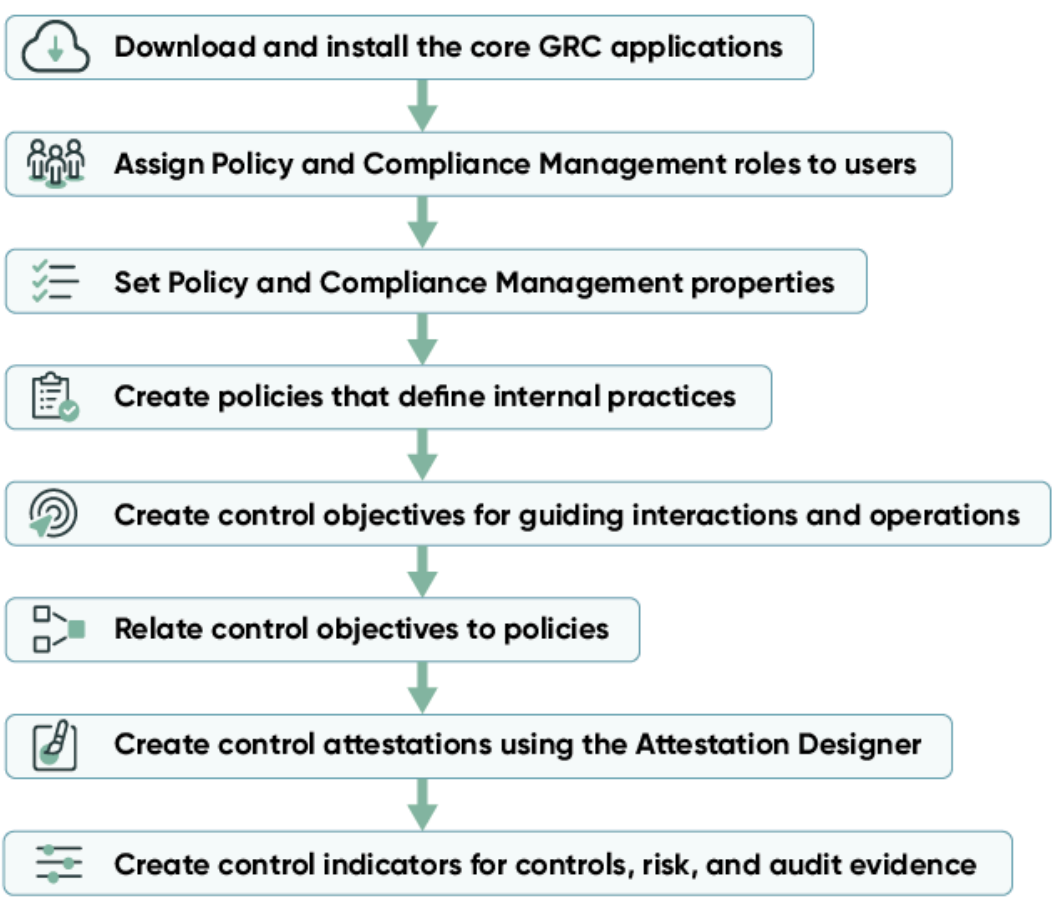
**Mis hors service**

Une police peut être retirée si elle n'est plus nécessaire ou si elle n'est plus utilisée pour l'entreprise. L'article de la base de connaissances qui a été créé est supprimé, mais la politique reste à l'état Mis hors service à des fins d'audit. Si la politique est à nouveau nécessaire, elle peut être renvoyée à l'étape de brouillon, et le cycle de vie de la politique recommence.

## Implémentation de Gestion de la politique et de la conformité

Suivez les étapes de la liste de vérification de l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité pour télécharger à Gestion de la politique et de la conformité partir du ServiceNow Store et le préparer pour le fonctionnement. Des étapes de configuration obligatoires et facultatives, ainsi qu'une liste de vérification d'implémentation sont fournies pour simplifier la configuration.

Le flux des étapes obligatoires de la liste de contrôle est illustré ici.




Lorsque vous avez terminé les étapes obligatoires décrites ci-dessus, d'autres procédures de configuration facultatives sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Implémenter la liste de vérification de configuration pour l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité

Cette liste de vérification comprend les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration optionnelles sont également incluses pour améliorer GRC : gestion de la politique et de la conformité les fonctionnalités.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

## Procédure

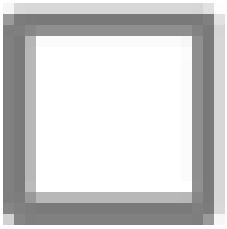
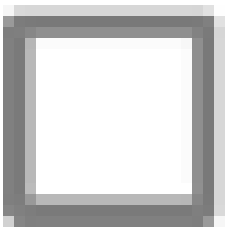
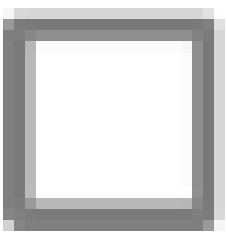
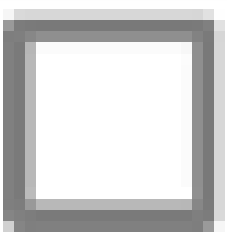
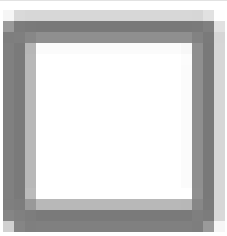
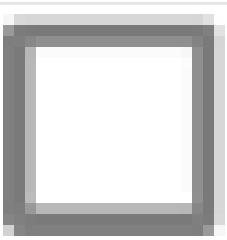
Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** ( ) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.

### Liste de vérification de l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité

| Élément | Description |
|---|---|
| ☐ | En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, vérifiez que les GRC applications de base sont installées sur une Now Platform instance.<br><br>**Remarque :**<br>Les GRC applications principales et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille.<br><br>**a.** Pour vérifier que l'application principale GRC : Dépendances de profil GRC est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC.<br>**b.** Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Installer** pour l'installer.<br>**c.** Une fois l'application GRC Profile installée, installez l'application Gestion de la politique et de la conformité principale.<br><br>S'il Gestion de la politique et de la conformité n'est pas visible dans votre instance, toutes les GRC applications de base sont disponibles à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation des applications principales, reportez-vous à la GRC section GRC et le ServiceNow Store. |
| ☐ | En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur de conformité, dans votre Now Platform instance, vérifiez que vous avez affecté des utilisateurs disposant des rôles requis Now Platform .<br><br>Pour obtenir des instructions détaillées et une liste des rôles, reportez-vous Gestion de la politique et de la conformité à la section Affecter Gestion de la politique et de la conformité des rôles à vos utilisateurs. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Élément | Description |
| --- | --- |
|  | En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité, définissez Gestion de la politique et de la conformité des propriétés pour contrôler divers comportements dans le système. Par exemple, vous pouvez définir des états pour lesquels un contrôle est actif ou inactif.<br><br>Pour obtenir des instructions, consultez Définir les Gestion de la politique et de la conformité propriétés. |
|  | En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, créez des politiques. Une politique est un document qui définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies comme des politiques, des procédures, des normes, des plans, des listes de contrôle, des cadres et des modèles.<br><br>Pour obtenir des instructions, consultez Créer une politique. |
|  | En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, créez des objectifs de contrôle. Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Ils peuvent être catégorisés, classés et associés à des politiques.<br><br>Pour obtenir des instructions, consultez Créer un objectif de contrôle. |
|  | En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, associez les objectifs de contrôle aux politiques. Vous pouvez associer des objectifs de contrôle à une politique individuellement lorsque celle-ci est à l'état Révision ou Brouillon.<br><br>Pour obtenir des instructions, consultez Associer un objectif de contrôle à une politique. |
|  | En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur de conformité, de gestionnaire de conformité ou de créateur d'attestation, créez une attestation. Le concepteur d'attestation vous permet de créer et de modifier des types de mesures, ainsi que de définir différents types de mesures pour différents contrôles.<br><br>Pour obtenir des instructions, consultez Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation. |
|  | En tant qu'utilisateur avec le rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, créez des indicateurs de contrôle. Les données d'indicateur pour les contrôles, le risque et les preuves d'audit sont mesurées différemment selon l'application GRC .<br><br>Pour obtenir des instructions, consultez Créer un indicateur de contrôle. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Félicitations ! Vous avez correctement configuré le système de GRC : gestion de la politique et de la conformité base. Selon les besoins de votre organisation, des procédures de configuration facultatives sont disponibles. Par exemple, si vous intégrez Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF), les procédures de gestion de l'intégration sont ici. Ou, si vous voulez configurer l'expérience mobile pour GRC : gestion de la politique et de la conformité, ces procédures sont également ici.

Pour obtenir des instructions détaillées sur les fonctionnalités facultatives, reportez-vous à la section Gestion de la politique et de la conformité Étapes d'amélioration.

## Télécharger GRC : gestion de la politique et de la conformité

Avant d'exécuter GRC: Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance) dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1, vous pouvez exploiter les nouvelles options d'exception de stratégie à Gestion de la politique et de la conformité partir de la version 10.3 de l'application Réponse aux vulnérabilités . Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez effectuer une mise à niveau Gestion de la politique et de la conformité avant de mettre à niveau Réponse aux vulnérabilités. Pour plus d'informations, consultez

#### Information associée

Liste des modules d'extension

### Tests de démarrage rapide pour Gestion de la politique et de la conformité

Valider que GRC: Gestion de la politique et de la conformité fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide pour Gestion de la politique et de la conformité nécessitent l'activation du module d'extension Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance) et le chargement des données de démonstration.

**GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Gestion de la politique et de la conformité**

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| GRC : créer des contrôles | Validez la création de contrôles. | Madrid |
| GRC : créer un flux et une exception de politique | Créez une exception de politique et parcourt ses états. | Paris |
| GRC : politique de cycle de vie | Créez une politique et parcourez ses états | Paris |

#### Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Effectuer l'administration Gestion de la politique et de la conformité

Avant d'effectuer une configuration spécifique à l'application, vous devez préparer le système. Cela implique l'affectation de rôles d'utilisateur et la définition de propriétés.

## Affecter Gestion de la politique et de la conformité des rôles à vos utilisateurs

Avant de pouvoir implémenter ou utiliser l'application Gestion de la politique et de la conformité , vous devez affecter des rôles à vos utilisateurs.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.
3. Cliquez sur l'onglet **Rôles** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté de la collection vers la liste des rôles, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Répétez ces étapes pour chacun de vos utilisateurs.

Pour obtenir la liste complète des utilisateurs de la conformité, reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : gestion de la politique et de la conformité.

| Titre du rôle [name] | Description |
|---|---|
| Lecteur de conformité<br><br>[sn_compliance.reader] | Le lecteur de conformité dispose d'un accès en lecture seule à tous les modules de l'application Gestion de la politique et de la conformité . Ce rôle est généralement affecté aux utilisateurs qui ont besoin de voir quels sont les politiques et les contrôles au sein de l'organisation. Les utilisateurs ayant le rôle de lecteur sont également souvent responsables de la génération de rapports et de la surveillance des activités.<br><br>Le rôle de lecteur de conformité contient : sn_grc.reader. |
| Utilisateur de conformité<br><br>[sn_compliance.utilisateur] | L'utilisateur de conformité, souvent appelé analyste de conformité, dispose des autorisations suffisantes pour effectuer pratiquement toutes les tâches liées aux politiques ou aux contrôles.<br><br>Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables de :<br>○ Création de nouvelles politiques<br>○ Demande d'exceptions à la politique |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre du rôle [name] | Description |
| --- | --- |
| | ○ Répondre aux demandes d'accusé de réception<br>○ Création d'objectifs de contrôle et mise en relation avec des politiques<br>○ Test et surveillance de l'efficacité du contrôle<br>○ Attester des contrôles<br>○ Résolution des problèmes<br>○ Assistance aux évaluations des risques et aux tâches d'audit<br><br>Le rôle d'utilisateur de conformité contient les éléments suivants :<br>○ sn_grc.reader<br>○ sn_grc.user<br>○ sn_compliance.reader<br><br>**Remarque :** Des contrôles peuvent être affectés aux utilisateurs disposant du rôle Utilisateur de conformité et un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules. |
| Gestionnaire de conformité<br><br>[sn_compliance.manager] | Le gestionnaire de conformité est responsable de la gestion du processus de conformité quotidien.<br><br>Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables de :<br>○ Examen des exigences et des tendances réglementaires spécifiques<br>○ Déterminer quels règlements exigent une politique<br>○ Approuver les politiques et les exceptions de politique<br>○ Mise en place d'une campagne de confirmation de politique<br>○ Définition du champ d'application des contrôles à l'aide de types d'entité et d'entités<br>○ Création et affectation d'attestations<br>○ Surveillance en permanence de l'efficacité du contrôle<br>○ Compilation et partage de rapports mettant en évidence les données, telles que les contrôles non conformes |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre du rôle [name] | Description |
| --- | --- |
| | Le rôle de gestionnaire de conformité contient les éléments suivants :<br>○ sn_grc.reader<br>○ sn_grc.user<br>○ sn_grc.manager<br>○ sn_compliance.reader<br>○ sn_compliance.user |
| Administrateur de conformité<br><br>[sn_compliance.admin] | L'administrateur de conformité administre l'application Gestion de la politique et de la conformité .<br><br>Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables de :<br>○ Surveillance des dépendances de la plateforme avec d'autres applications et modules<br>○ Contrôle de toutes les données de conformité<br><br>Le rôle d'administrateur de conformité contient :<br>○ sn_grc.reader<br>○ sn_grc.user<br>○ sn_grc.manager<br>○ sn_grc.admin<br>○ sn_compliance.reader<br>○ sn_compliance.user<br>○ sn_compliance.manager |
| Développeur de conformité<br><br>[sn_compliance.développeur] | Le développeur de conformité est responsable de la gestion de divers aspects de la plateforme, tels que la création de workflows, de rapports, de tableaux de bord, de modules supplémentaires et d'autres contenus spécifiques à la plateforme qui peuvent enrichir l'application.<br><br>Le rôle de développeur de conformité contient :<br>○ sn_grc.reader<br>○ sn_grc.user<br>○ sn_grc.manager<br>○ sn_grc.admin<br>○ sn_grc.développeur |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre du rôle [name] | Description |
|---|---|
| | ○ sn_compliance.reader<br>○ sn_compliance.user<br>○ sn_compliance.manager<br>○ sn_compliance.admin |
| Créateur de l'attestation<br><br>sn_compliance.attestation_creator | Le créateur de l'attestation est responsable de la création et de la gestion des attestations. Les attestations sont l'un des composants de la plateforme utilisés pour attester les contrôles et elles sont essentielles pour les maintenir légers, précis et à jour. |

### Que faire ensuite

Revenir à Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification.

### Définir les Gestion de la politique et de la conformité propriétés

Définissez des propriétés pour contrôler divers aspects et comportements dans le logiciel.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**.

| Nom | Description |
|---|---|
| Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut)<br><br>sn_compliance.active_states<br><br>**Remarque :** Les contrôles dans les états actifs uniquement, comme mentionné dans cette propriété, sont pris en compte lors du calcul du score de conformité. | Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : brouillon, évaluer, réviser, surveiller<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |
| États pour lesquels le contrôle est inactif (le premier état est inactif par défaut)<br><br>sn_compliance.états_fermés | Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Description |
| --- | --- |
| **Remarque :** Les contrôles à l'état inactif, tels que mentionnés dans cette propriété, ne sont pas pris en compte dans le calcul du score de conformité. | • **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : mis hors service<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |
| Nom du type de mesure d'évaluation utilisée pour les attestations<br><br>sn_compliance.attestation_default_attestation | Les administrateurs système peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : attestation GRC<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |
| Il s'agit d'une propriété système au niveau de la plateforme qui est utilisée pour exécuter des scripts clients en mode strict avec les DOM directs désactivés. Lorsque cette propriété est définie sur true, vous ne pouvez pas utiliser jquery ou modifier directement les DOM.<br><br>sn_compliance.glide.script.block.client.globals | • **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |
| Nom de la base de connaissances utilisée pour publier des articles sur la politique<br><br>sn_compliance.knowledge_base | Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : gouvernance, risque et conformité |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

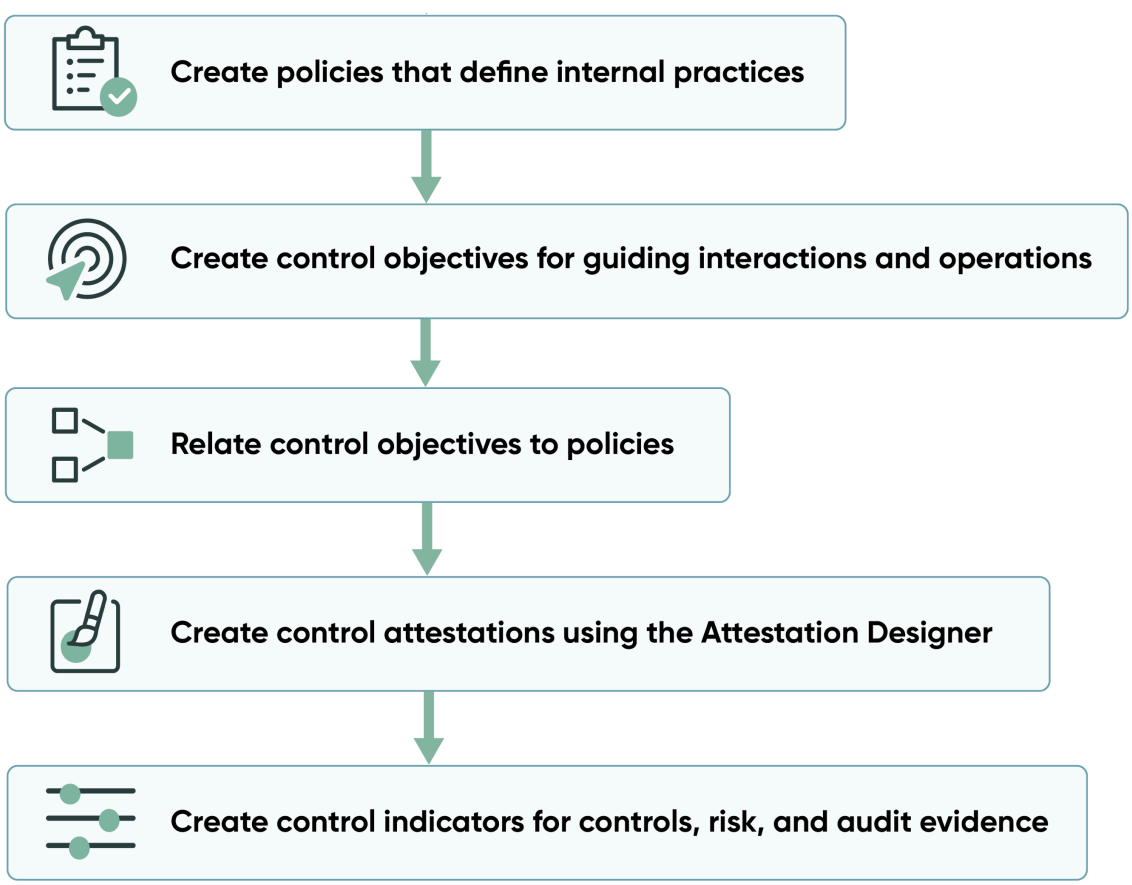
| Nom | Description |
| --- | --- |
| | • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |

**Que faire ensuite**
Revenir à Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification.

## Gestion de la politique et de la conformité Configuration obligatoire

Une fois que vous avez affecté des rôles à vos utilisateurs et défini Gestion de la politique et de la conformité les propriétés, procédez aux étapes de configuration obligatoires.

Le flux des étapes obligatoires de la liste de contrôle est illustré ici.




Lorsque vous avez terminé les étapes obligatoires décrites ci-dessus, d'autres procédures de configuration facultatives sont disponibles.

### Créer une politique

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies comme des politiques, des procédures, des normes, des plans, des listes de contrôle, des cadres et des modèles.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

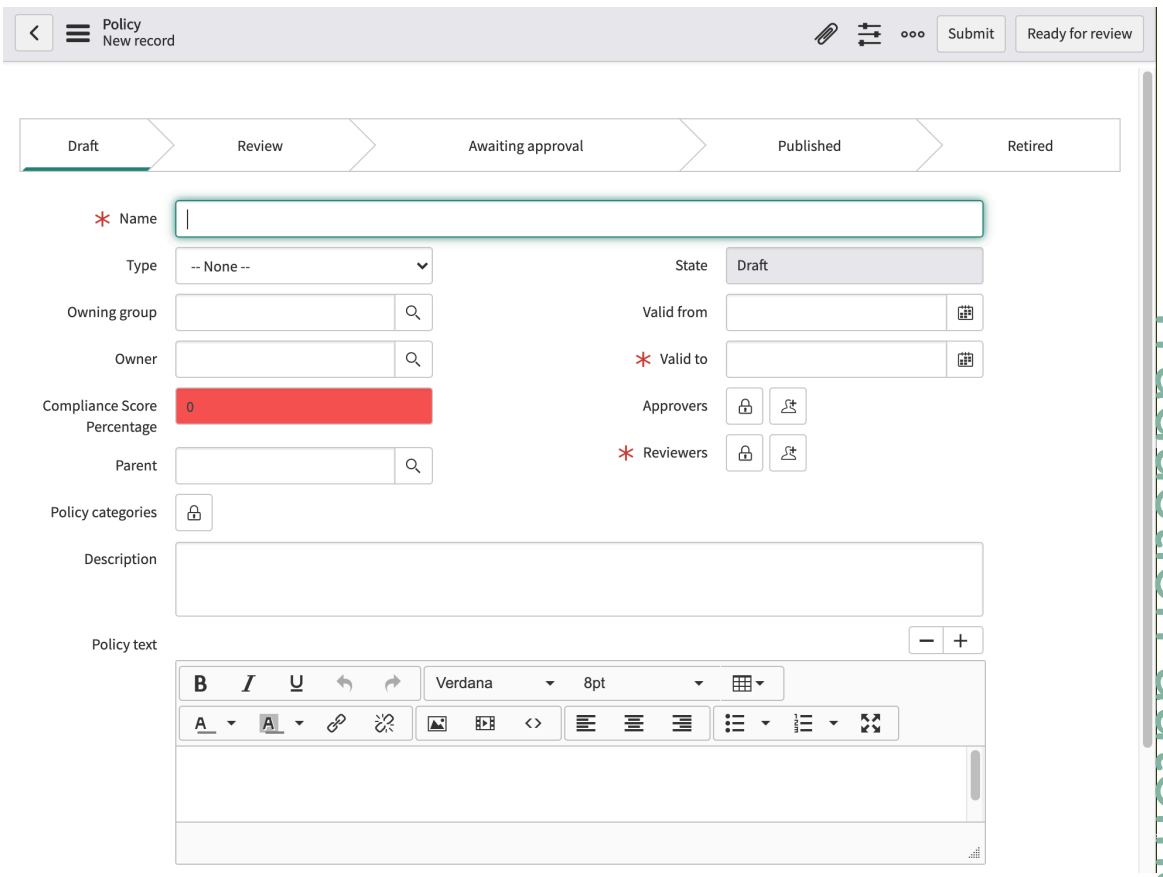
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur Compliance (sn_compliance.user) peuvent également créer des politiques.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.




3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Politique

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la politique. |
| Type | Liste des options :<br>○ Politique<br>○ Procédure<br>○ Standard<br>○ Plan<br>○ Liste de vérification<br>○ Cadre de travail<br>○ Modèle |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de la politique. |
| Propriétaire | Utilisateur propriétaire de la politique. |
| Score de conformité (%) | Pourcentage du score de conformité affecté à cette politique. |
| Société parente | Politique contenant cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est automatiquement renseigné. |
| Catégories de politique | Cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Vulnerability Response pour afficher les politiques associées à cette application. |
| État | L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont :<br>○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs puis sur le bouton **Demander une révision** . Saisissez un message dans la fenêtre contextuelle Examen de la demande et cliquez sur **Demande** , ce qui définit l'état sur Réviser.<br>○ **Révision** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs cliquent sur **Demander l'approbation** et démarrent le workflow en envoyant des approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs repassent la politique à l'état de brouillon en cliquant également sur **Retour au brouillon**.<br>○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste **connexe des approbations** du formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Sinon, il revient à l'état de **révision** .<br>○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent cliquer sur **Mettre hors service** , ce qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service**<br>○ **Retraité** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous. |
| Début de validité | Date et heure de début de validité de la police. |
| Date de fin de validité | Date et heure pour lesquelles la police n'est plus valide. |
| Approbateurs | Utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'approbation. |
| Réviseurs | Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus de révision. |
| Description | Description générale de la politique. |
| Texte de la politique | Description détaillée de la politique. |
| Base de connaissances | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Base de connaissances | Article de la base de connaissances relatif à cette politique. |
| Article de la base de connaissances | Numéro d'article de la base de connaissances et lien vers lequel la politique est publiée. |
| Modèle d'article | Modèle d'article à utiliser pour la publication de cette politique. |
| Configuration de confirmation | |
| Audience | Sélectionnez l'audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique. |
| URL de la documentation de référence | Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter l'URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que les supports de certification ou de formation. |
| Permettre aux utilisateurs de refuser la politique | Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique. |
| Permettre aux utilisateurs de demander une exception | Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique. |
| Configuration de l'exception | |
| Durée maximale de l'exception (jours) | Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée. |

4. Continuez avec l'une des options suivantes.
   - Pour enregistrer et soumettre la politique, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour marquer la stratégie comme prête à être examinée, , puis sur **Demander une révision** .

### Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

## Créer un objectif de contrôle

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classés et associés aux politiques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comprendre la différence entre un objectif de contrôle et un contrôle, reportez-vous Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformitéà .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Objectifs de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Objectifs de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'objectif du contrôle. |
| Source | Source de l'objectif du contrôle. Par exemple, si l'objectif de contrôle provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer cet objectif de contrôle. |
| Référence | Identificateur numérique unique. |
| Société parente | Objectif de contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Il s'agit d'éviter les relations parent-enfant cycliques. |
| Score de conformité (%) | Pourcentage du score de conformité calculé pour cet objectif de contrôle et son code de couleur :<br>○ 80 et plus en vert<br>○ 80 à 50 en jaune<br>○ en dessous de 50 en rouge |
| Actif | Option qui indique si un objectif de contrôle est actif. |
| Crée automatiquement des contrôles | Option qui indique que les contrôles sont créés automatiquement à partir de l'objectif du contrôle.<br>**Remarque :**<br>Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut aussi servir de contrôle. |
| Catégorie | Liste des options :<br>○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations<br>○ Audits et Gestion des risques<br>○ Conformité et gouvernance du manuel de style<br>○ Gestion des Ressources humaines<br>○ Leadership et objectifs de haut niveau<br>○ Surveillance et mesure<br>○ Gestion des opérations<br>○ Protection physique et environnementale<br>○ Protection de confidentialité pour les données et les informations<br>○ Gestion des enregistrements<br>○ Renforcement du système via la gestion de configuration |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Continuité des systèmes<br>○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique<br>○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement<br>○ Racine<br>○ Déconseillé |
| Classification | Liste des options :<br><br>○ Prévention<br>○ Correctif<br>○ Découverte |
| Type | Liste des options :<br><br>○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services<br>○ Rapports ou mesures activables<br>○ Audits et Gestion des risques<br>○ Comportement<br>○ Processus business<br>○ Communiquer<br>○ Configuration<br>○ Données et gestion d'informations<br>○ Dupliquer<br>○ Établir des rôles<br>○ Établir/maintenir la documentation<br>○ Gestion des Ressources humaines<br>○ Rechercher<br>○ Zone d'impact IT<br>○ Gestion des journaux<br>○ Maintenance<br>○ Surveiller et évaluer les occurrences<br>○ Protection physique et environnementale<br>○ Processus ou activité<br>○ Gestion des enregistrements<br>○ Continuité des systèmes<br>○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Test en cours<br>○ Formation |
| Attestation | Liste des options.<br>○ **L'attestation GRC** est choisie par défaut<br>○ **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation de l'objectif du contrôle connexe change également. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle. |
| Description | Description de l'objectif du contrôle. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Par défaut, les attributs de contrôle reprennent les mêmes attributs que l'objectif de contrôle associé.

## Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

### Associer un objectif de contrôle à une politique

Associez l'objectif du contrôle à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état Révision ou Brouillon en cliquant sur le bouton Modifier dans la liste connexe Objectif de contrôle.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

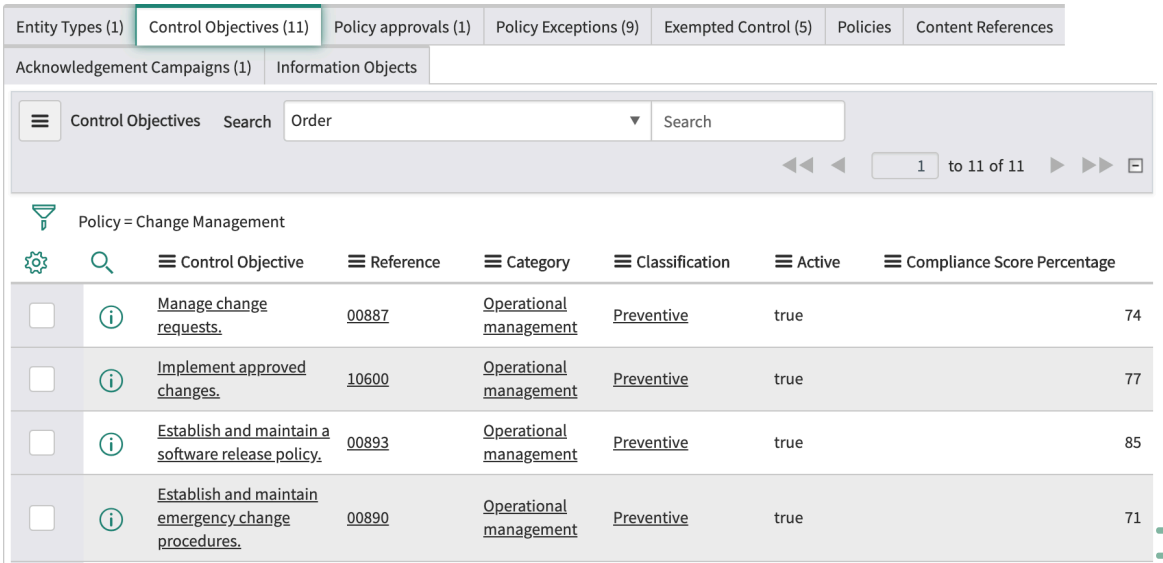
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .
   La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.
4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **des objectifs de contrôle** .




## Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

### Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation

Utilisez le concepteur d'attestation pour créer et modifier des types de mesures. Utilisez différents types de mesures pour différents contrôles. Sélectionnez plusieurs personnes chargées de répondre pour une attestation et modifiez les paramètres de notation.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attest_creator, sn_compliance.manager, sn_compliance.administrator

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Concepteur de l'attestation**.
   Le concepteur contient les éléments suivants :

| Élément | Description |
|---|---|
| Contrôles | Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type. |
| Questions | Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. |
| Catégories | Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

### Contrôles de question

| Type de données | Description | Score obtenu |
|---|---|---|
| Pièce jointe | Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers. | N |
| Booléen | Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur. | Y |
| Choix | Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**. | Y |
| Date | Champ de date. | N |
| Date/Heure | Champ de date et d'heure. | N |
| Numéro | Champ numérique avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 10. | N |
| Pourcentage | Champ de pourcentage avec une plage prescrite. | N |
| Échelle | Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. | Y |
| Échelle numérique | Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. | Y |
| Chaîne | Champ texte d'une ou plusieurs lignes. | N |
| Modèle | Liste de choix des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options.<br>**Remarque :**<br>Il est important d'affecter un modèle à chaque attestation. Cela permet de créer automatiquement des contrôles en fonction des objectifs de contrôle et des types d'entité. | Y |
| Référence | Liste de choix des champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence. | N |

**Remarque :**
Définissez la réponse correcte pour la mesure que vous souhaitez noter. Les mesures notées déterminent l'état de conformité des contrôles.

5. Pointez sur l'icône de menu dans le coin supérieur droit du concepteur d'attestation pour sélectionner l'une des options suivantes.

**Remarque :**
La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'attestation qui est ouverte dans le concepteur.

| Option | Description |
|---|---|
| **Nouvelle attestation** | Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle attestation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Charger l'attestation** | Ouvre une liste d'attestations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier. |

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les attestations de contrôle n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** , car plusieurs attestations de contrôle peuvent être générées à la fois. Au lieu de cela, les attestations de contrôles sont affichées sous forme de liste dans le fichier **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations** et **le module Toutes les attestations** .

## Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

### Créer un indicateur de contrôle

Les données d'indicateur pour les contrôles, le risque et les preuves d'audit sont mesurées différemment selon l'application GRC .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

## Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Indicateur

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Catégorie | Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque. |
| Nom | Nom de l'indicateur. |
| Concerne | Entité liée à **l'élément**. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l'indicateur. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'indicateur. |
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Actif | Option qui indique si l'indicateur est actif. |
| Élément | Contrôle ou risque connexe. |
| Modèle | Modèle d'indicateur connexe. |
| Remplacer le modèle | Option indiquant s'il faut remplacer le modèle d'indicateur associé à cet indicateur |
| Dernier résultat réussi | Option qui indique si le dernier résultat a été validé. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l’indicateur. Les tâches et les résultats de l’indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l’indicateur. |
| Prochaine heure d'exécution | Prochaine heure de collecte pour les résultats de l’indicateur. |
| Méthode | |
| Type | Les résultats peuvent être collectés manuellement à l’aide de l’affectation de tâches ou automatiquement à l’aide des conditions de filtre de base, d’Analyse des performances ou d’un script.<br>○ Manuel<br>○ Élémentaire |
| Description brève | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Description brève du problème. |
| Instructions | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats de l’indicateur. |
| Valeur obligatoire | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. |
| Réussite/Échec | Si le type est **Basique**, ce champ est présent. L’indicateur est valide ou échoué. |
| Seuil PA | Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé. |
| Script | Si le type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées. |
| Données associées | |
| **Remarque :** À partir de la version 10.1, les données historiques réelles des enregistrements de données associées provenant des résultats de l’indicateur ou des tâches d’indicateur sont affichées. Auparavant, seul l’état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé. | |
| Table | Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications. |
| Champs de données associées | Champs de données associées basés sur la table sélectionnée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> En tant que gestionnaire de conformité ou administrateur de conformité, vous pouvez affecter la tâche d'indicateur à un utilisateur disposant du rôle Utilisateur métier Lite. Si vous affectez un utilisateur ayant un rôle Business User Lite en tant que propriétaire dans le champ **Propriétaire** et **que vous exécutez** l'indicateur, une tâche d'indicateur est créée dans la liste connexe Tâches ouvertes. Cette tâche d'indicateur est affectée au propriétaire avec le rôle Utilisateur métier Lite.
>
> En tant qu'utilisateur disposant du rôle Business User Lite, vous pouvez accéder à **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Mes tâches d'indicateur** pour afficher les tâches d'indicateur qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher l'indicateur en sélectionnant l'icône d'informations en regard du champ Indicateur. Vous pouvez également mettre à jour le champ **Résultat** , le champ **État** , le champ **Valeur** , les **commentaires supplémentaires** et les **notes de travail** dans le formulaire Tâche d'indicateur.
>
> Pour effectuer des tâches similaires à partir du Centre des employés, consultez GRC Tâches dans le portail Employee Center.

### Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, vous avez terminé les étapes de configuration requises. Revenir à Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez aux étapes facultatives, au besoin.

## Gestion de la politique et de la conformité Étapes d'amélioration

Une fois que vous avez configuré le Gestion de la politique et de la conformité système de base, vous pouvez effectuer les procédures répertoriées dans les sections suivantes pour améliorer le fonctionnement de l'application.

**Information associée**

- Gestion de l'expérience mobile pour GRC Policy and Compliance
- Créer un modèle d'article GRC
- Créer ou désactiver une citation
- Définir les propriétés de notification
- Configurer GRC l'Agent virtuel pour demander une exception à une politique ou à un objectif de contrôle
- Autoriser les demandes d'exception de politique provenant d'autres applications

### Créer un modèle d'article GRC

Les responsables de politique et conformité peuvent créer des modèles pour la publication d'articles de politique.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.developer

### Procédure

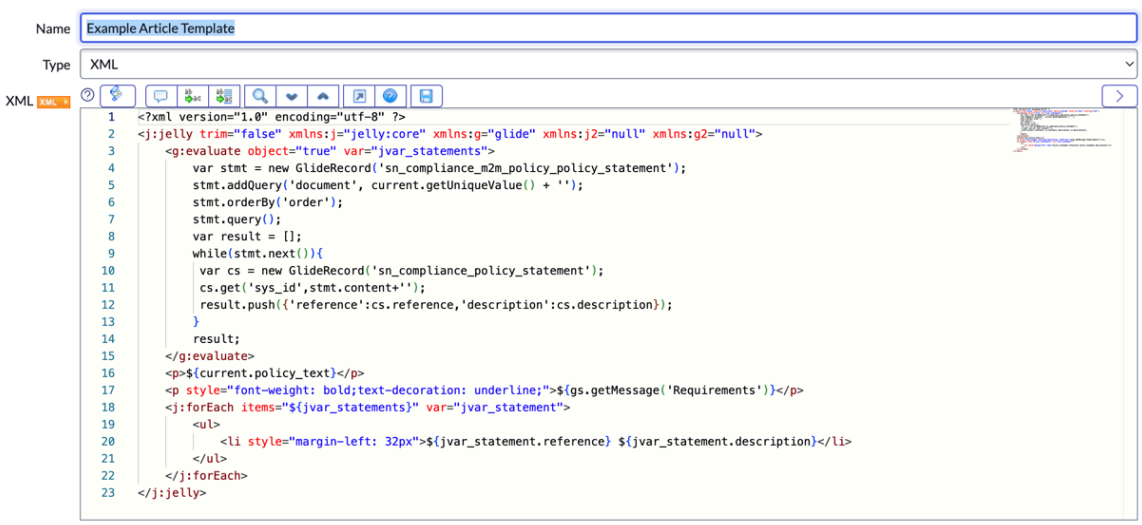
1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Document de référence

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d'article. |
| Type | ○ Script<br>○ HTML<br>○ XML |
| Script | Le code de script. Ce champ dépend du champ **Type** . |
| HTML | Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** . |
| XML | Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** . |
| Est par défaut | Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances. |




4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer ou désactiver une citation

Habituellement, les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle sont téléchargés à partir d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence. L'option **Active** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans la liste connexe **à Citations** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de citation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation. |
| Source | Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence. |
| Référence | Référence de contenu. |
| Type | Type de citation créé. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour interroger les enregistrements d'un type spécifique.<br>○ Rubrique principale<br>○ Processus<br>○ Objectif du contrôle<br>○ Contrôle<br>○ Informations de prise en charge |
| Document de référence | Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des citations à partir du formulaire de document de référence, le système remplit automatiquement ce champ. |
| Actif | Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case marquée **comme Active**. |
| Société parente | Fait référence au contenu parent. |
| Description | Description de la citation. |

## Définir les propriétés de notification

Une fois qu'une demande de confirmation a été envoyée à une audience, différentes notifications de rappel sont envoyées en fonction de l'actualité et de l'état de la réponse. Les propriétés vous permettent de configurer les notifications.

Ces propriétés sont disponibles pour le Gestion de la politique et de la conformité.

**Remarque :**
Accédez à la **Propriétés de l'> de l'administration > politique et conformité**.

### Propriétés pour Gestion de la politique et de la conformité

| Propriété | Description |
|---|---|
| Spécifiez le nombre de jours après la date d'échéance pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique. | Nombre de jours après l'expiration d'une date d'échéance de confirmation avant l'envoi d'une notification récapitulative de confirmation de politique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Propriétés pour Gestion de la politique et de la conformité (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut) | États du contrôle dans lequel il est considéré comme actif. Le premier état de la liste est l'état actif par défaut. |
| Nombre de jours après la date d'échéance de la confirmation de politique pour envoyer une notification de retard. | Nombre de jours après l'expiration d'une date d'échéance de confirmation avant l'envoi d'une notification de retard. |
| Envoyer un résumé de la confirmation de la politique après sa date d'échéance. Utilisez la propriété sn_compliance.policy_ack_after_due_summary_timer pour spécifier combien de jours après la date d'échéance envoyer une notification. | Sélectionnez Oui pour envoyer une notification récapitulative de confirmation de politique après l'expiration du délai de jours spécifiés dans la propriété **Spécifier le nombre de jours après la date d'échéance pour envoyer une notification récapitulative de confirmation de politique** .<br><br>Par exemple, si la propriété est définie sur 1 jour, la notification est envoyée si la confirmation a 1 jour de retard. |
| Envoyez un résumé de la confirmation de la politique avant sa date d'échéance. Utilisez la propriété sn_compliance.policy_ack_before_due_summary_timer pour spécifier combien de jours avant la date d'échéance envoyer une notification. | Sélectionnez Oui pour envoyer une notification récapitulative de confirmation de politique avant que le nombre de jours spécifiés dans la propriété **Spécifier le nombre de jours après la date d'échéance pour envoyer une notification récapitulative de confirmation de politique** ne soit atteint.<br><br>Par exemple, si la propriété est définie sur 1 jour, la notification est envoyée 1 jour avant la date d'échéance. |
| Répéter la notification de retard de confirmation de politique tous les jours | Sélectionnez Oui pour répéter la notification de retard quotidiennement jusqu'à ce qu'elle soit terminée. |
| Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation de politique pour envoyer une notification de rappel. | Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation pour commencer à envoyer des notifications de rappel. |
| Répéter le rappel de la date d'échéance de la confirmation de politique tous les jours jusqu'à cette date | Sélectionnez Oui pour envoyer des notifications de rappel quotidiennement à partir du jour déterminé par votre paramètre dans la propriété **Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation de politique** pour envoyer une notification de rappel.<br><br>Par exemple, si vous sélectionnez Oui dans cette propriété et que la date d'échéance survient dans 7 jours, et que vous avez spécifié 3 jours dans la propriété précédente, les notifications de rappel commencent dans 3 jours et se répètent quotidiennement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés pour Gestion de la politique et de la conformité (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| Spécifiez le nombre de jours avant la date d'échéance pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique. | Nombre de jours avant la date d'échéance pour envoyer la notification récapitulative de la confirmation de politique. |

## Configurer GRC l'Agent virtuel pour demander une exception à une politique ou à un objectif de contrôle

Configurez le Gouvernance, risque et conformité Agent virtuel pour demander une exception à une politique ou à un objectif de contrôle à partir du Portail de services.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin.

Les clients doivent avoir activé les modules d'extension suivants pour configurer :GRC Agent virtuel

- Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) activé avec une licence valide.
- GRC
- Gestion de la politique et de la conformité.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un chatbot Agent virtuel permet aux clients de demander une exception. Le chatbot assiste les clients en leur faisant gagner du temps. Les informations échangées au cours du flux de conversation permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'assister un utilisateur dans l'exécution d'une tâche.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Éditeur de page**.
3. Dans le champ de recherche, tapez Index.
4. Cliquez sur **Index du portail de services**.
5. En haut de la page, cliquez sur **Modifier la page du portail de services (index) dans Designer**.
6. Dans le champ de recherche Filtrer le widget, saisissez Widget du portail de services de l'agent virtuel et glissez-déplacez le widget n'importe où sur l'écran.

   Vous pouvez voir l'icône de chat en bas à droite de l'écran.

## Autoriser les demandes d'exception de politique provenant d'autres applications

À partir de la version 10.1, vous pouvez exploiter les nouvelles options d'exception de stratégie à Gestion de la politique et de la conformité partir d'autres applications.

Les demandes sont acheminées via plusieurs approbations en fonction de la cote de risque, de la politique et de l'objectif de contrôle associés à une exception. Les équipes chargées de la conformité et des risques bénéficient d'une meilleure visibilité sur les exceptions soulevées pour les vulnérabilités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1, si vous avez installé la version 10.3 de l'application Réponse aux vulnérabilités , vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'aptitude GRC de gestion des exceptions de politique inhérente à l'application Gestion de la politique et de la conformité . Pour plus de détails, voir Intégration des exceptions de politique à Réponse aux vulnérabilités.

Avant d'autoriser d'autres applications à tirer parti des options d'exception de politique de Gestion de la politique et de la conformité, vous devez d'abord ajouter l'application au registre d'intégration, puis effectuer une configuration préliminaire.

### Configurer les exceptions de politique à partir d'autres applications

Avant de pouvoir demander des exceptions de politique à partir d'applications autres que Gestion de la politique et de la conformité, vous devez ajouter une action d'interface utilisateur pour effectuer la demande et, éventuellement, créer une nouvelle vue de liste pour afficher les enregistrements cibles d'exception de politique sur le formulaire d'exception de politique.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.manager, ui_action_admin ou admin

Le rôle Utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user) ou Utilisateur métier – Lite (sn_grc.business_user_lite) est le rôle minimum requis pour émettre une exception de politique à partir d'une application en amont.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de la version 10.1 de Gestion de la politique et de la conformité, si vous avez installé la version 10.3 de l'application Réponse aux vulnérabilités , vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'aptitude GRC de gestion des exceptions de politique inhérente à l'application Gestion de la politique et de la conformité . Il n'est pas nécessaire de demander des exceptions de politique en suivant la procédure ci-dessous Réponse aux vulnérabilités , car l'action d'interface utilisateur est automatiquement installée.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez la table sur laquelle vous souhaitez créer l'action d'interface utilisateur.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez une action d'interface utilisateur avec les paramètres suivants :
   - **Nom** : Demander une exception à la stratégie
   - Case à cocher **Afficher la mise à jour** : sélectionnée.
   - Case à cocher **du bouton de formulaire** : sélectionnée.
   - **onclick** : tapez l'appel de fonction `popupDispList()`.

     **Remarque :**
     Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Client** est sélectionnée.

   - **Condition** : Appliquez toutes les conditions dont vous avez besoin.
   - **Script** : entrez ce script :

```
function popupDispList(){

        ScriptLoader.getScripts(['sn_compliance.PolicyExceptionUtils.jsdbx'], function() {

                sn_compliance.PolicyExceptionUtils.createPolicyException('incident');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        });


}
```

**Remarque :**
L'argument de la fonction `createPolicyException` varie en fonction de l'intégration.

5. Enregistrez l'action d'interface utilisateur.
6. Pour créer une nouvelle vue de liste afin d'afficher les enregistrements cibles des exceptions de politique sur le formulaire Exception de politique, consultez KB0783018 .

### Enregistrer d'autres applications pour demander des exceptions de politique

Autorisez d'autres applications à demander des exceptions de politique à partir de n'importe quelle table, comme Problème ou Incident, etc. Les applications doivent être ajoutées et configurées dans le registre d'intégration.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

L'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user) ou l'utilisateur métier – lite (sn_grc.business_user_lite) est le rôle minimum requis pour émettre une exception de politique à partir d'une application en amont.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la New York mise en production, les utilisateurs de n'importe quelle ServiceNow application peuvent demander des exceptions de politique à l'aide de l'aptitude de gestion des exceptions de politique de (GRC). Par exemple, les utilisateurs peuvent demander une exception de politique pour un problème lié à un groupe d'incidents qui ne peut être résolu pendant une durée spécifique. Pour pouvoir demander une exception de politique, vous devez enregistrer l'application pour demander une exception de politique et créer une action d'interface utilisateur pour demander une exception de politique, sauf si l'application en fournit une ServiceNow .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Registre d'intégration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Registre d'intégration des exceptions de politique

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Entrez un nom pour l'entrée de registre. |
| Table cible des exceptions de politique | Sélectionnez la table à laquelle une exception de politique sera appliquée. |
| Exception appliquée sur | Enregistrement cible auquel l'exception est appliquée. Les options sont les suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Un enregistrement cible : enregistrement cible spécifique auquel l'exception est appliquée. Sélectionnez l'objet évalué dans le registre de sources de données de conformité.<br>○ Tous les enregistrements cibles : tous les enregistrements cibles sur lesquels l'exception est appliquée. Sélectionnez la table cible des exceptions de politique sur laquelle l'exception est appliquée. |
| Type de source | Remplit automatiquement les **contrôles** si **l'exception appliquée estun enregistrement cible**. Remplit automatiquement **l'objectif de contrôle** si **l'exception appliquée estTous les enregistrements cibles**. |
| Catégories de politique | Sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, si vous sélectionnez la catégorie Vulnerability Response et que vous demandez une exception à l'aide de cette application, la liste de toutes les politiques est filtrée par cette catégorie, ce qui vous fait gagner du temps. Pour plus d'informations, consultez Définir des catégories de politique. |
| **Mappage d'entités** | |
| Relation | Sélectionnez **Champ de référence** lorsque l'entité est un champ de la table Exception de politique [sn_compliance_policy_exception].<br>Sélectionnez **Liste connexe** lorsque l'entité se trouve dans une liste connexe de la table Exception de politique. |
| Champ Entité | Saisissez le nom du champ qui pointe vers la table Entité [sn_grc_profile].<br>Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Champ de référence** comme **relation**. |
| Table de mappage | Sélectionnez la table qui établit une relation entre la table Exception de politique et la table Entité.<br>Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné Liste **connexe** comme **relation**. |
| Champ cible des exceptions de politique | Sélectionnez le champ dans la table de mappage qui indique la table Exception de politique.<br>Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné Liste **connexe** comme **relation**. |
| Champ Entité | Saisissez le nom du champ dans la table de mappage qui indique la table d'entité. |
| **Source de la demande**<br>**Remarque :** Les champs de cette section ne sont nécessaires que si vous demandez une exception de politique à partir d'une table autre que la table Cible d'exception de politique. | |
| Table | Sélectionnez la table qui contient les dossiers à partir desquels l'exception de politique sera demandée. |
| Relation | Sélectionnez **Champ de référence** lorsque l'entité est un champ de la table Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]. **Sélectionner une liste connexe** lorsque l'entité se trouve dans une liste connexe de la table Exception de politique |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Domaine de la source de la demande | Sélectionnez le champ qui indique la table source de la demande.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Champ de référence** comme champ de **relation** dans la section Source de la **demande** . |
| Table de mappage | Sélectionnez la table qui établit une relation entre la table Exception de politique et la table Entité.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section Source de la **demande** . |
| Champ cible des exceptions de politique | Sélectionnez le champ dans la table de mappage qui indique la table Exception de politique.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section Source de la **demande** . |
| Domaine de la source de la demande | Sélectionnez le champ dans la table de mappage qui indique la table source de la demande.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section Source de la **demande** . |
| **Détails du questionnaire** | |
| Questionnaire d'exceptions | Sélectionnez un modèle de questionnaire pour générer un questionnaire pour l'exception de politique demandée. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire d'exception. |

4. Enregistrez l'enregistrement.

   La liste connexe Choix du motif s'affiche.

> **Remarque :**
> Le choix du motif est disponible pour la personne qui demande une exception de politique afin d'expliquer l'objet de la demande. Définissez donc les raisons qui s'appliquent à votre situation spécifique. Pour plus d'informations, consultez Définir les choix de motifs d'exception de politique.

### Définir les choix de motifs d'exception de politique

Vouspouvez définir des choix de motifs afin qu'ils soient disponibles pour tout utilisateur qui demande une exception.

#### Avant de commencer

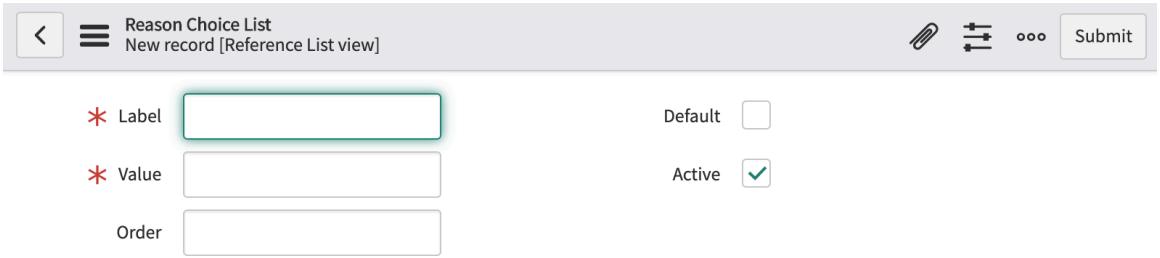
Rôle requis : sn_compliance.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Choix des raisons de l'exception**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de liste de choix de motifs

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Entrez une étiquette unique pour ce choix. |
| Valeur | Entrez une valeur unique pour ce choix. |
| Ordre | Entrez un ordre pour ce choix. Les motifs sont classés en fonction de ce nombre. |
| Par défaut | Cochez cette case pour indiquer que ce choix de motif sera disponible chaque fois qu'une exception de politique ad hoc est demandée. Si le registre d'intégration ne contient pas de choix spécifiques à l'application, tous les choix de motifs avec **l'option Par défaut** sélectionnée sont disponibles. |
| Actif | Si cette option est sélectionnée, ce choix s'affiche dans la liste des choix de motifs. |

**4.** Cliquez sur **Envoyer**.
Le choix du motif est ajouté et sera disponible dans le champ **Motif** du formulaire de demande d'exception de politique pour l'application sélectionnée.

**5.** Répétez ce processus pour autant de choix de motifs que requis par vos utilisateurs.

**Remarque :**
Pour plus de détails sur ce processus, voir KB0783018 .

## Définir des catégories de politique

Vous pouvez filtrer les politiques en fonction de critères spécifiques afin de limiter le nombre de politiques affichées lorsque vous créez des exceptions de politique.

### Avant de commencer

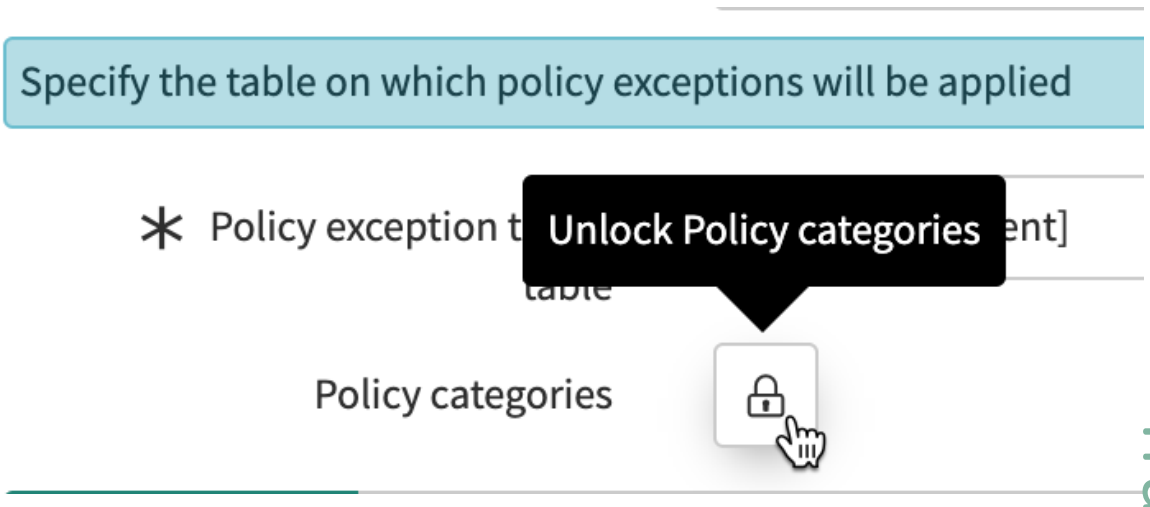
Rôle requis : sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Lors de la définition du registre d'intégration des exceptions de politique, cliquez sur l'icône de verrou dans le champ **Catégories de politique** .




2. Dans le formulaire Catégories de politique, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom et la description de la catégorie que vous souhaitez définir.
4. Répétez l'opération pour toutes les autres catégories que vous souhaitez définir.
5. Lorsque vous avez terminé de définir les catégories, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
   Lorsque vous enregistrez le registre, les catégories de politique que vous avez définies sont disponibles sur le formulaire Politique pour le filtrage des politiques.

**Example:**
Supposons que vous avez défini des entrées de registre pour les applications Incident et Problème et que vous avez sélectionné Incident [incident] et Problème [problem] comme tables cibles d'exception de politique. Supposons également que vous avez créé des catégories de politique **d'incident** et de **problème**.

Vous avez défini cinq politiques et elles sont balisées comme suit.

- La politique 1 est étiquetée **incident**.
- La politique 2 est balisée **incident** et **réalité virtuelle**.
- La politique 3 est balisée **VR.**
- La politique 4 est étiquetée **Problème**.
- La politique 5 n'a pas de balise

Vous ouvrez le formulaire Problème et cliquez sur le bouton **Demander une exception à la politique** . Vous êtes invité à saisir des détails spécifiques sur l'exception (par exemple, la politique, l'objectif de contrôle, etc.).

Lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Politique** , seuls les Politiques 1, 2 et 4 s'affichent. Si vous sélectionnez l'une des trois politiques et cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Objectif du contrôle** , seuls les objectifs de contrôle associés à cette politique s'affichent.

Si aucune de vos politiques n'est balisée, les 5 politiques s'affichent. Si vous n'avez qu'une seule politique balisée, celle-ci apparaît par défaut dans le champ **Politique** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un questionnaire d'exception

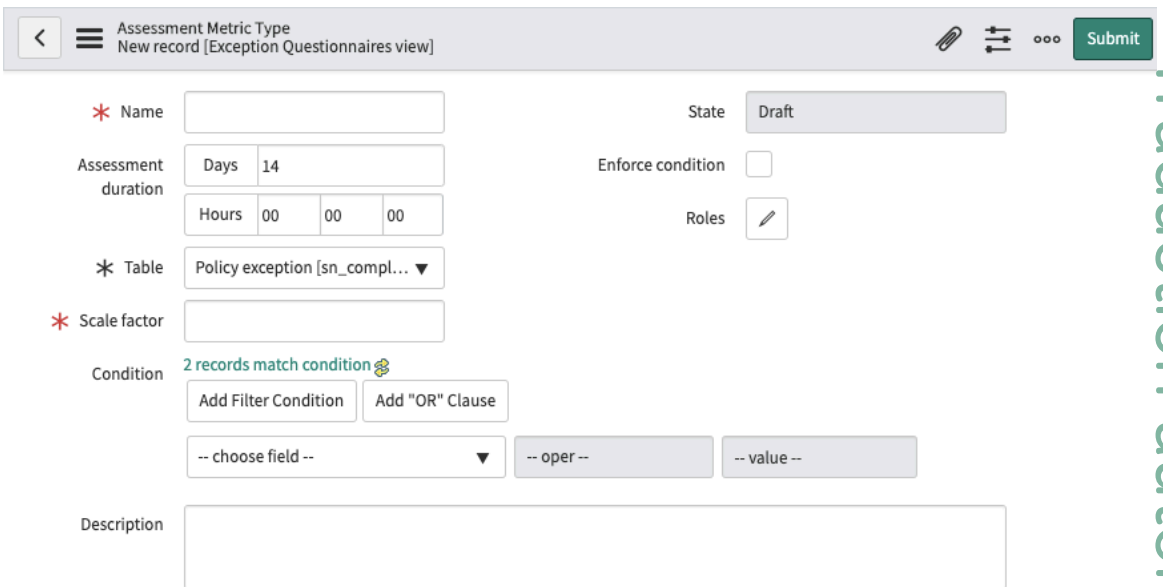
Lors de la configuration du registre d'intégration des exceptions de politique, vous pouvez définir des questions configurables qui peuvent être incluses dans les évaluations des risques créées à partir de modèles. Le registre d'intégration des exceptions de politique peut être associé à un seul modèle à la fois.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attestation_creator

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Questionnaire d'exceptions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.




**Remarque :**
Notez que l'écran Type de mesure d'évaluation s'est ouvert. Dans la terminologie des GRC applications, une question dans un questionnaire est considérée comme une mesure. Un groupe de questions est une catégorie. Un groupe de catégories est un type de mesure.

3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de type de métrique d'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Le nom du questionnaire. |
| Durée d'évaluation | Délai accordé entre la création de l'évaluation et son achèvement. |
| Table | Table contenant les enregistrements à évaluer. |
| Facteur de mise à l'échelle | Facteur d'échelle à utiliser pour tous les résultats du questionnaire. |
| État | État de publication de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Appliquer la condition | Lorsque cette option est sélectionnée, tous les enregistrements qui ne remplissent pas les conditions définies sont supprimés. |
| Rôles | Rôles qui disposent d'un accès en lecture aux informations de l'évaluation. |
| Condition | Conditions de sélection des enregistrements à partir de la table sélectionnée à évaluer. Pour plus d'informations, consultez Créateur de conditions . |
| Description | Description de ce questionnaire d'exception. |

4. Enregistrez l'enregistrement du questionnaire.
5. Cliquez sur **Concepteur d'attestation** pour créer le questionnaire.
   Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'attestation.

### Définir des règles de vérification des exceptions de politique

La règle de vérification est utilisée pour vérifier l'exactitude et l'exhaustivité d'une demande d'exception de politique avant de l'envoyer pour approbation. Vous pouvez définir plusieurs niveaux d'approbateurs pour une application.

#### Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.Manager pour créer les règles de vérification des exceptions de politique
- survey_reader pour examiner et vérifier le questionnaire

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

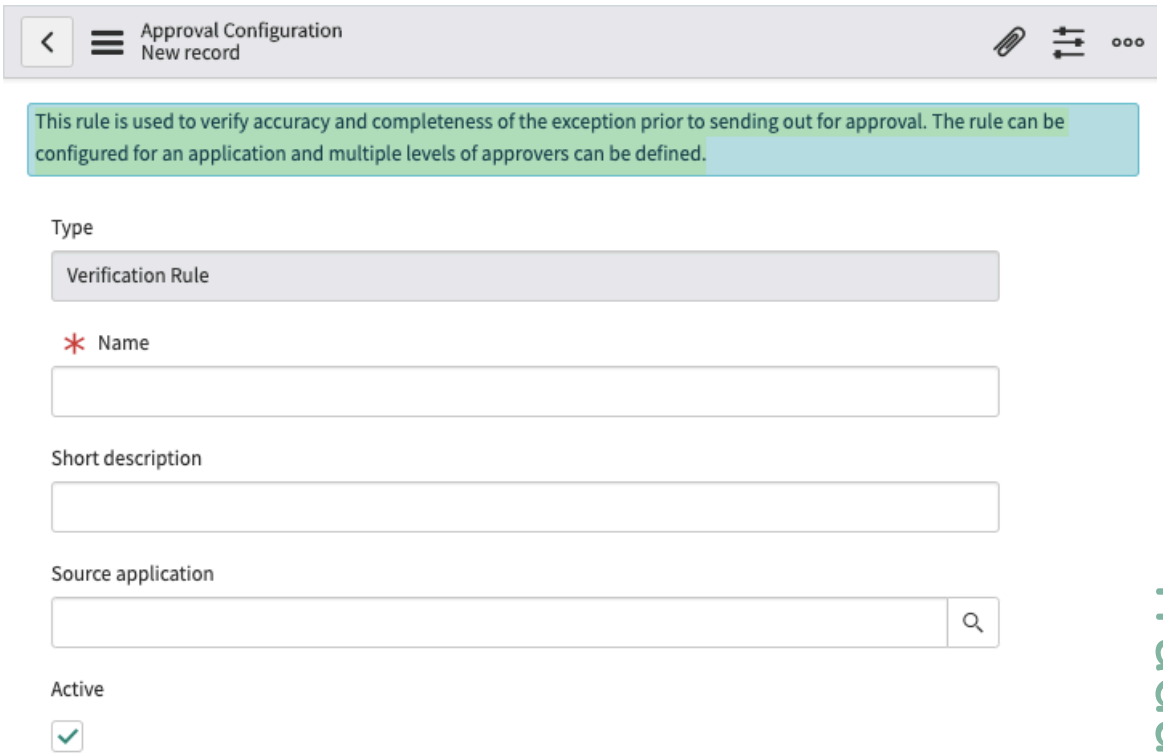
La définition des règles de vérification est une étape facultative. Si vous ne définissez pas de règles de vérification ou si vous ne les définissez pas et ne les activez pas, les approbations de l'équipe du demandeur ne sont pas requises.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Règle de vérification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration de l'approbation**

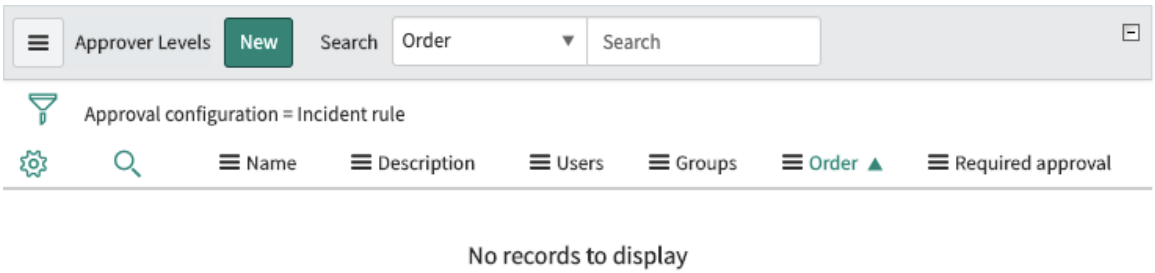
| Champ | Description |
|---|---|
| Type | La valeur par défaut est Règle de vérification. |
| Nom | Entrez un nom pour cette configuration d'approbation. |
| Description brève | Décrivez brièvement le but de la configuration. |
| Application source | Sélectionnez l'application qui s'applique à cette règle de vérification. Seules les applications qui ont déjà été ajoutées au registre d'intégration sont répertoriées. |
| Actif | Si cette option est sélectionnée, cette règle de vérification est active et le demandeur aura la possibilité de demander une approbation initiale avant de l'envoyer au gestionnaire de conformité pour approbations. |

**4.** Cliquez sur **Mettre à jour**.

La liste connexe Niveaux de l'approbateur s'affiche. Cette liste connexe vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbateur pour une règle. Un ou plusieurs utilisateurs, ou un groupe d'utilisateurs peuvent être sélectionnés comme approbateurs pour chaque niveau. Les approbateurs doivent se voir attribuer le rôle survey_reader. Vous pouvez obliger tous les utilisateurs sélectionnés à approuver l'exception ou permettre à un seul utilisateur d'approuver au nom de tous les approbateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Lorsque l'enregistrement d'exception de politique passe à l'état Vérification en attente, les approbateurs désignés sont informés que leur approbation est requise. Si des champs dans la demande d'exception de politique n'ont pas été renseignés par le demandeur (par exemple, la politique ou l'objectif du contrôle), ces champs deviennent obligatoires pour les approbateurs. Lorsque les approbateurs ont examiné, terminé et approuvé la demande, celle-ci passe à l'état Analyser et est affectée au gestionnaire de conformité pour une analyse et une approbation plus approfondies.

## Définir des règles d'approbation d'exception de politique

Les règles d'approbation définissent les critères (cote de risque, politique ou objectif de contrôle) utilisés pour envoyer des demandes d'approbation pour une exception. Les règles peuvent être configurées pour une application et vous pouvez identifier plusieurs niveaux d'approbateurs, selon les besoins.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les approbations à envoyer automatiquement ou manuellement après révision.

**Remarque :**
Lorsque les exceptions de politique sont créées à partir d'applications en amont (à partir de par exemple), l'exception de Réponse aux vulnérabilités politique doit avoir un impact sur les contrôles présents pour que vous puissiez demander l'approbation.

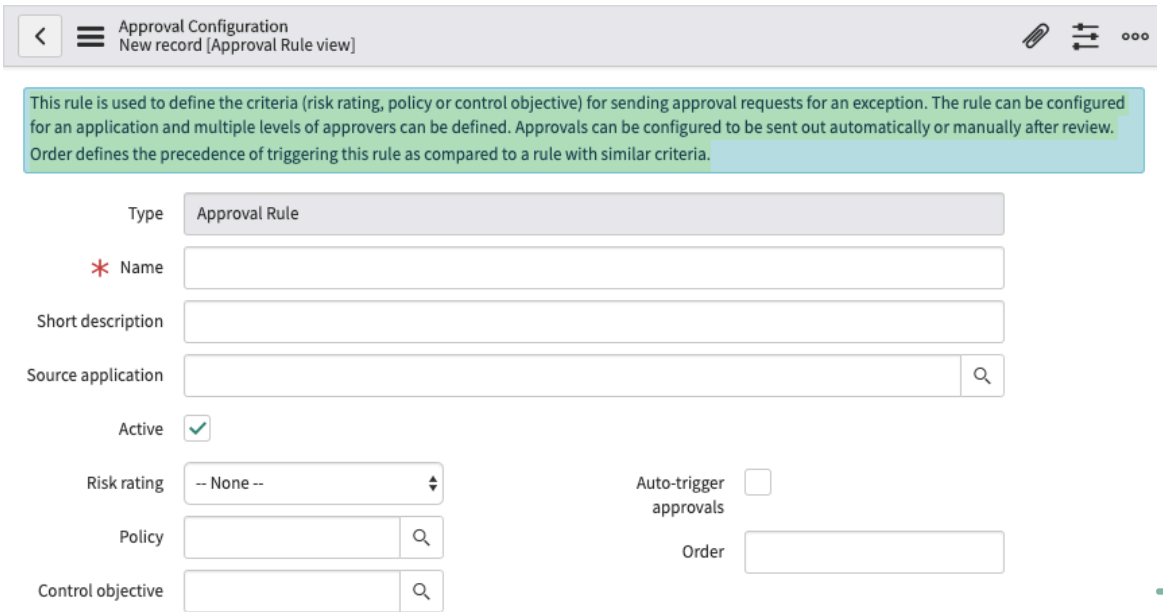
Pour les exceptions de politique créées à l'aide de Gestion de la politique et de la conformité, des exceptions peuvent être demandées pour une politique sans que les contrôles impactés soient présents, même si les politiques et les objectifs de contrôle sont ajoutés au formulaire d'exception. Toutefois, pour les exceptions de politique créées uniquement pour les objectifs de contrôle, les contrôles impactés doivent être présents avant que vous puissiez demander l'approbation.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Règle d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration de l'approbation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Type | La valeur par défaut est Règle d'approbation. |
| Nom | Entrez un nom pour cette configuration d'approbation. |
| Description brève | Décrivez brièvement le but de la configuration. |
| Application source | Sélectionnez l'application qui s'applique à cette règle d'approbation. Seules les applications qui ont déjà été ajoutées au registre d'intégration sont répertoriées. |
| Actif | Si cette option est sélectionnée, cette règle d'approbation est active. |
| Cote de risque | La cote de risque est déterminée en exécutant une évaluation des risques sur l'exception de politique. |
| Politique | Sélectionnez la politique à laquelle cette exception de politique est appliquée. |
| Objectif du contrôle | Sélectionnez l'objectif de contrôle qui fait référence à la politique sélectionnée. |
| Déclencher automatiquement les approbations | Cochez cette case pour déclencher automatiquement toutes les approbations une fois la révision terminée. Si vous ne la sélectionnez pas, le gestionnaire de conformité peut déclencher manuellement les approbations définies par cette règle. |
| Ordre | L'ordre définit la priorité du déclenchement de cette règle par rapport à une autre règle applicable à l'exception et définie avec des critères similaires. |

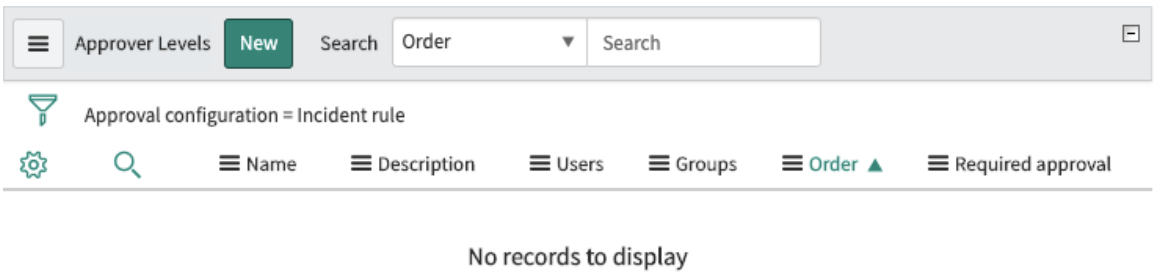
**4.** Cliquez sur **Mettre à jour**.

La liste connexe Niveaux de l'approbateur s'affiche. Cette liste connexe vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbateur pour une règle. Un ou plusieurs utilisateurs, ou un groupe d'utilisateurs peuvent être sélectionnés comme approbateurs pour chaque niveau. Les approbateurs doivent se voir attribuer le rôle survey_reader. Vous pouvez

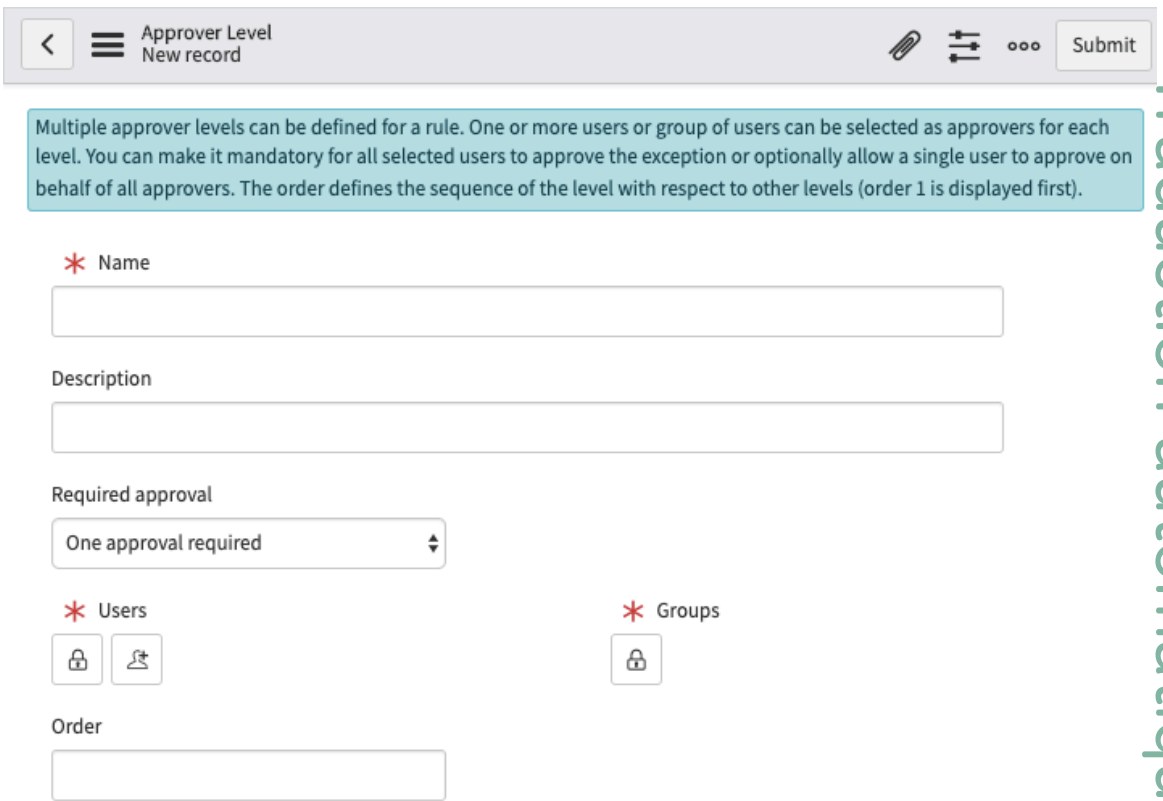
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

obliger tous les utilisateurs sélectionnés à approuver l'exception ou permettre à un seul utilisateur d'approuver au nom de tous les approbateurs.




**5.** Cliquez sur **Nouveau**.




**6.** Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire du niveau de l'approbateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Entrez un nom pour ce niveau d'approbation. |
| Description | Fournissez une brève description du niveau d'approbation. |
| Approbation requise | Sélectionnez **une approbation requise** pour permettre à un seul utilisateur d'effectuer une approbation au nom de tous les approbateurs.<br><br>Sélectionnez **l'option Tous les utilisateurs doivent approuver** pour rendre obligatoire l'approbation de la sélection par tous les utilisateurs désignés. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Utilisateurs | Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs pour agir en tant qu'approbateurs d'exceptions de politique. |
| Groupes | Sélectionnez un ou plusieurs groupes pour agir en tant qu'approbateurs d'exceptions de politique.<br>**Remarque :**<br>Les utilisateurs qui appartiennent au groupe doivent disposer d'un rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user). |
| Ordre | Sélectionnez l'ordre pour déterminer la séquence de niveaux utilisée par rapport aux autres niveaux (c'est-à-dire que l'ordre 1 est affiché en premier). |

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Si vous avez coché la case **Déclencher automatiquement les approbations** , les approbateurs désignés sont informés que leurs approbations sont requises. Les approbateurs sont également informés lorsque le gestionnaire de conformité clique sur le bouton **Envoyer pour approbation** .

## Utilisation de l'interface utilisateur classique pour les tâches Policy and Compliance

Vous pouvez continuer à utiliser l'environnement classique pour effectuer toutes les Gestion de la politique et de la conformité activités.

En tant que gestionnaire de conformité ou utilisateur de conformité disposant de rôles spécifiques, vous pouvez effectuer Gestion de la politique et de la conformité des tâches connexes telles que la gestion des objectifs de contrôle, des politiques, des exceptions et extensions de politique, des problèmes et autres.

### Gérer les objectifs de contrôle et les politiques

Le module Politiques et procédures contient une vue d'ensemble et des informations détaillées relatives aux approbations de politiques, aux politiques et aux objectifs de contrôle.

### Vue d'ensemble des politiques et procédures

**La vue d'ensemble des politiques et des procédures** est contenue dans le module **Politiques et procédures** et fournit une vue d'ensemble des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de conformité afin que les domaines de préoccupation puissent être identifiés rapidement. Les utilisateurs ayant les rôles d'administrateur de conformité et de gestionnaire de conformité consultent la **vue d'ensemble des politiques et procédures**.

#### Rapports Vue d'ensemble des politiques et des procédures dans le système de base

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Conformité vis-à-vis des | Graphique en anneau | Affiche la conformité globale de tous les contrôles du système. |
| Détails du contrôle | Graphique en anneau | Affiche une répartition des contrôles regroupés par propriétaire, catégorie ou type. |

Traduction automatique

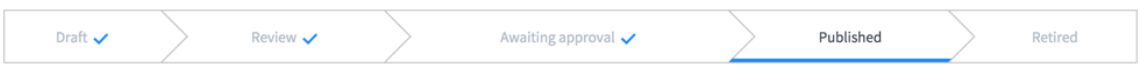
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports Vue d'ensemble des politiques et des procédures dans le système de base (suite)

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Vue d'ensemble des contrôles | Histogramme | Affiche le nombre total de contrôles associés à chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher l'état global de conformité des contrôles pour chaque politique. |
| Problèmes de contrôle par politique (date d'ouverture) | Graphique en courbes | Affiche le nombre de problèmes de contrôle ouverts chaque semaine, regroupés par politique. |
| Exceptions de politique | Liste | Affiche une liste des problèmes de contrôle qui ont été fermés avec une valeur de réponse d'acceptation, ce qui signifie que le problème n'a pas été résolu. |
| Objectifs de contrôle total par politique | Graphique à barres | Affiche un décompte du nombre global d'objectifs de contrôle dans chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher les objectifs de contrôle par type. |

## Processus d'approbation des politiques

Les politiques font partie d'un processus d'approbation rigoureux qui garantit la conformité et réduit l'exposition aux risques. Lorsqu'une politique est publiée, elle est automatiquement intégrée au processus d'approbation. Les gestionnaires de conformité définissent la durée de validité des politiques, en veillant à ce que l'équipe les examine souvent pour confirmer leur validité. Les politiques ont un type, tel qu'une politique, une procédure, une norme, un plan, une liste de vérification, un cadre de travail ou un modèle.




### États d'approbations des politiques

| État | Description |
|---|---|
| Brouillon | Toutes les politiques commencent à l'état **de brouillon** . À cette étape, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. |
| Revue | Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle et les envoyer à l'état suivant. |
| En attente d'approbation | La politique est en lecture seule dans cet état. Transition des politiques approuvées vers l'état **Publié** . Les politiques non approuvées retournent à **l'état Examen**. Si aucun approbateur n'est identifié sur le formulaire de politique, l'état est ignoré et la politique est publiée sans approbation. |
| Publié | Les politiques approuvées sont automatiquement publiées dans un article de la base de connaissances défini par un modèle, et la politique reste en lecture seule. Le champ **Date de fin de validité** du formulaire de politique définit la durée de validité de la police. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**États d'approbations des politiques (suite)**

| État | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Une fois la politique publiée et lorsque la date de fin de validité de la police est atteinte, la police revient à l'état Brouillon/Examen en fonction de la valeur de la *Number of days after reaching a policy "Valid to" date in which the expired policy will automatically move from its Published state back to a Draft/Review state* propriété. Par exemple, si la valeur de la propriété est de 10, la politique revient à l'état de révision 10 jours après que la date de fin de validité a été atteinte.<br><br>Lorsqu'une politique atteint la fin de l'état **Examen** et que sa publication est **approuvée** , elle est automatiquement publiée dans la base de connaissances GRC (tel que défini dans **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**. Le champ **Modèle d'article** du formulaire de politique définit le style de la politique publiée. |
| Mis hors service | Lorsqu'une politique passe à l'état **Mis hors service** , l'article de la base de connaissances qui lui est associé est supprimé. |

## Politiques

Les gestionnaires de conformité cataloguent et publient des politiques internes qui définissent un ensemble de processus business, de procédures et/ou de normes.

## Objectifs de contrôle

Les gestionnaires de conformité cataloguent les objectifs de contrôle et génèrent des contrôles à partir de ces objectifs de contrôle.

**Remarque :**
UCF fait référence aux objectifs de contrôle en tant que contrôles. Lorsque les données UCF sont importées, les contrôles sont importés dans la table des objectifs de contrôle.

### Créer une politique

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies comme des politiques, des procédures, des normes, des plans, des listes de contrôle, des cadres et des modèles.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

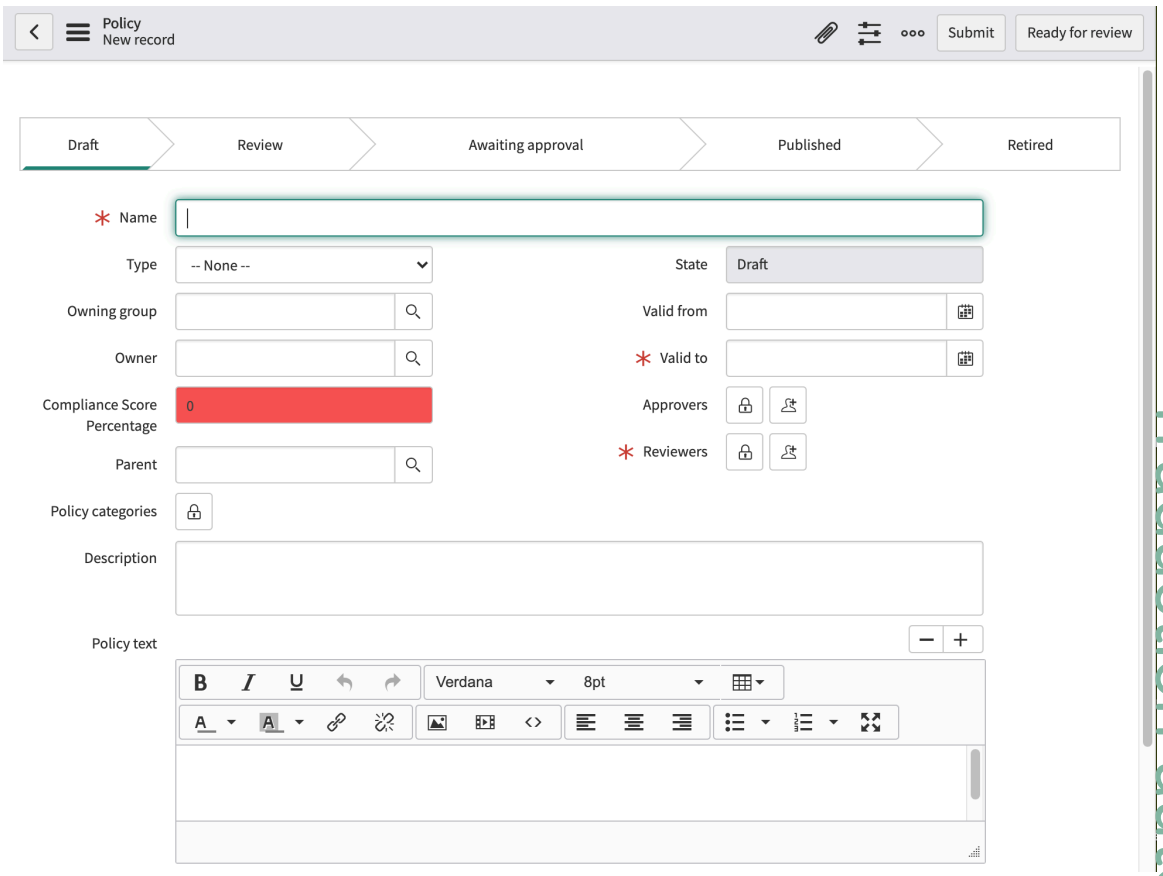
Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur Compliance (sn_compliance.user) peuvent également créer des politiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.




3. Renseignez les champs du formulaire.

### Politique

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la politique. |
| Type | Liste des options :<br>○ Politique<br>○ Procédure<br>○ Standard<br>○ Plan<br>○ Liste de vérification<br>○ Cadre de travail<br>○ Modèle |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de la politique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Propriétaire | Utilisateur propriétaire de la politique. |
| Score de conformité (%) | Pourcentage du score de conformité affecté à cette politique. |
| Société parente | Politique contenant cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est automatiquement renseigné. |
| Catégories de politique | Cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Vulnerability Response pour afficher les politiques associées à cette application. |
| État | L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont :<br>○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs puis sur le bouton **Demander une révision** . Saisissez un message dans la fenêtre contextuelle Examen de la demande et cliquez sur **Demande** , ce qui définit l'état sur Réviser.<br>○ **Révision** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs cliquent sur **Demander l'approbation** et démarrent le workflow en envoyant des approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs repassent la politique à l'état de brouillon en cliquant également sur **Retour au brouillon**.<br>○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste **connexe des approbations** du formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Sinon, il revient à l'état de **révision** .<br>○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent cliquer sur **Mettre hors service** , ce qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service**<br>○ **Retraité** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous. |
| Début de validité | Date et heure de début de validité de la police. |
| Date de fin de validité | Date et heure pour lesquelles la police n'est plus valide. |
| Approbateurs | Utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'approbation. |
| Réviseurs | Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus de révision. |
| Description | Description générale de la politique. |
| Texte de la politique | Description détaillée de la politique. |
| Base de connaissances | |
| Base de connaissances | Article de la base de connaissances relatif à cette politique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Article de la base de connaissances | Numéro d'article de la base de connaissances et lien vers lequel la politique est publiée. |
| Modèle d'article | Modèle d'article à utiliser pour la publication de cette politique. |
| Configuration de confirmation | |
| Audience | Sélectionnez l'audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique. |
| URL de la documentation de référence | Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter l'URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que les supports de certification ou de formation. |
| Permettre aux utilisateurs de refuser la politique | Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique. |
| Permettre aux utilisateurs de demander une exception | Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique. |
| Configuration de l'exception | |
| Durée maximale de l'exception (jours) | Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée. |

4. Continuez avec l'une des options suivantes.
   - Pour enregistrer et soumettre la politique, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour marquer la stratégie comme prête à être examinée, , puis sur **Demander une révision** .

### Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

## Approuver et publier une politique

Lorsqu'une politique est approuvée, elle est automatiquement publiée.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user ou sn_compliance.manager

**Remarque :**
Pour plus d'informations :

- À propos d'une politique, reportez-vous à la section Vue d'ensemble du cycle de vie des politiques dans Gestion de la politique et de la conformité.
- À propos de l'application GRC, reportez-vous à la section Gouvernance, risque et conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant la version 11.0.2 de l'application, un nouvel article de la GRC : gestion de la politique et de la conformité base de connaissances remplaçait la version précédente chaque fois que vous apportiez des modifications à une stratégie. À partir de la version 11.0.2, lorsque vous approuvez à nouveau une politique, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de politique** , avec un historique des versions précédentes.

Cette fonctionnalité nécessite que vous installiez et activiez manuellement le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

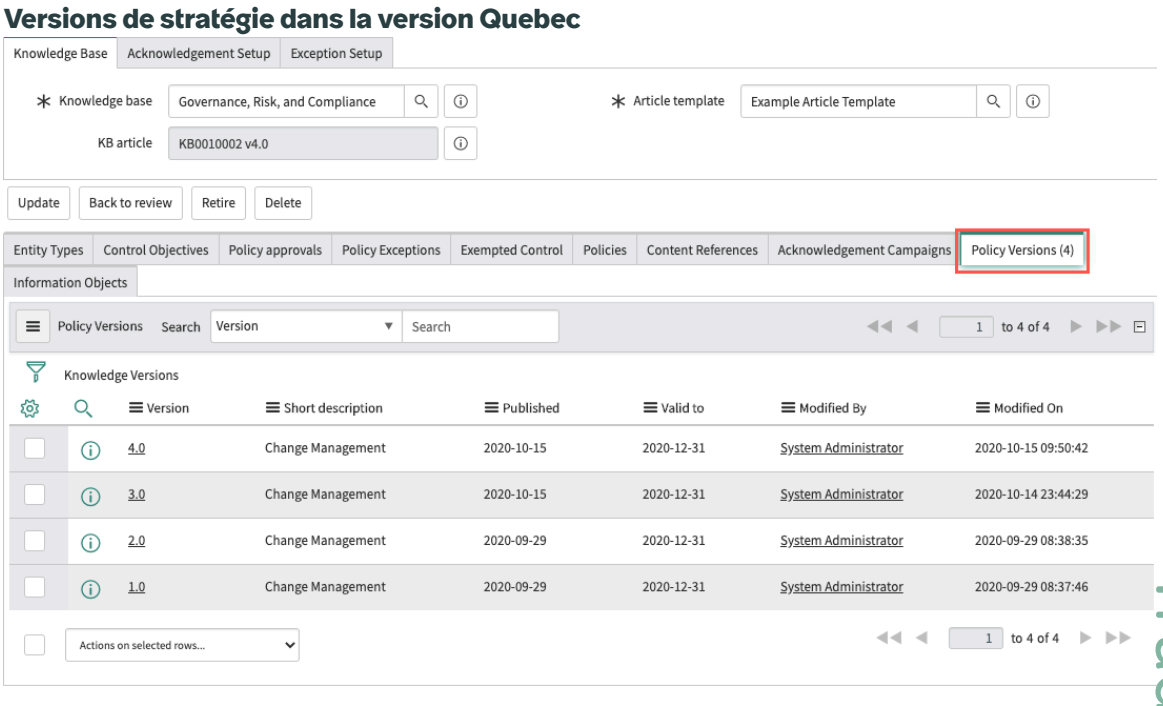
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Passez en revue les détails de la politique.
4. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .
   Les réviseurs ne peuvent pas demander l'approbation d'une politique. Toutefois, le propriétaire de la politique disposant du rôle sn_compliance.user, qui est le rôle minimum requis, et les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire de conformité peuvent demander l'approbation d'une politique. Lorsque l'approbation est accordée, la politique est publiée et un article de la base de connaissances (KB) est automatiquement créé avec les détails de la politique.
5. Chaque fois que vous devez apporter des modifications à la politique, vous pouvez cliquer sur **Modifier la politique** et saisir un message dans la fenêtre contextuelle, puis cliquer sur **Demander l'approbation**.
   Ajoutez un commentaire dans la fenêtre contextuelle. Lorsque l'approbation est accordée, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée.

   **Remarque :**
   Comme décrit ci-dessus, si vous avez activé le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer], une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de stratégie** , ainsi qu'un historique des versions précédentes, comme indiqué ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Ainsi, si vous créez des liens vers cette politique à partir de Portail de services ou d'ailleurs, la dernière version de l'article de la base de connaissances est toujours affichée.

### Confirmer une politique

Une fois qu'une politique a été publiée, vous pouvez créer une campagne de confirmation pour définir un groupe de vos employés qui doivent fournir une confirmation qu'une politique particulière est conforme. Lorsque la campagne a été définie, vous pouvez soumettre la demande à l'audience.

### Configurer une campagne de confirmation de politique

Une campagne de politique est l'enregistrement utilisé pour préparer une demande de confirmation de politique. Il définit l'audience qui doit fournir une confirmation qu'une politique particulière est conforme. Une campagne de politique n'est demandée que si l'utilisateur de conformité le juge nécessaire.

### Avant de commencer

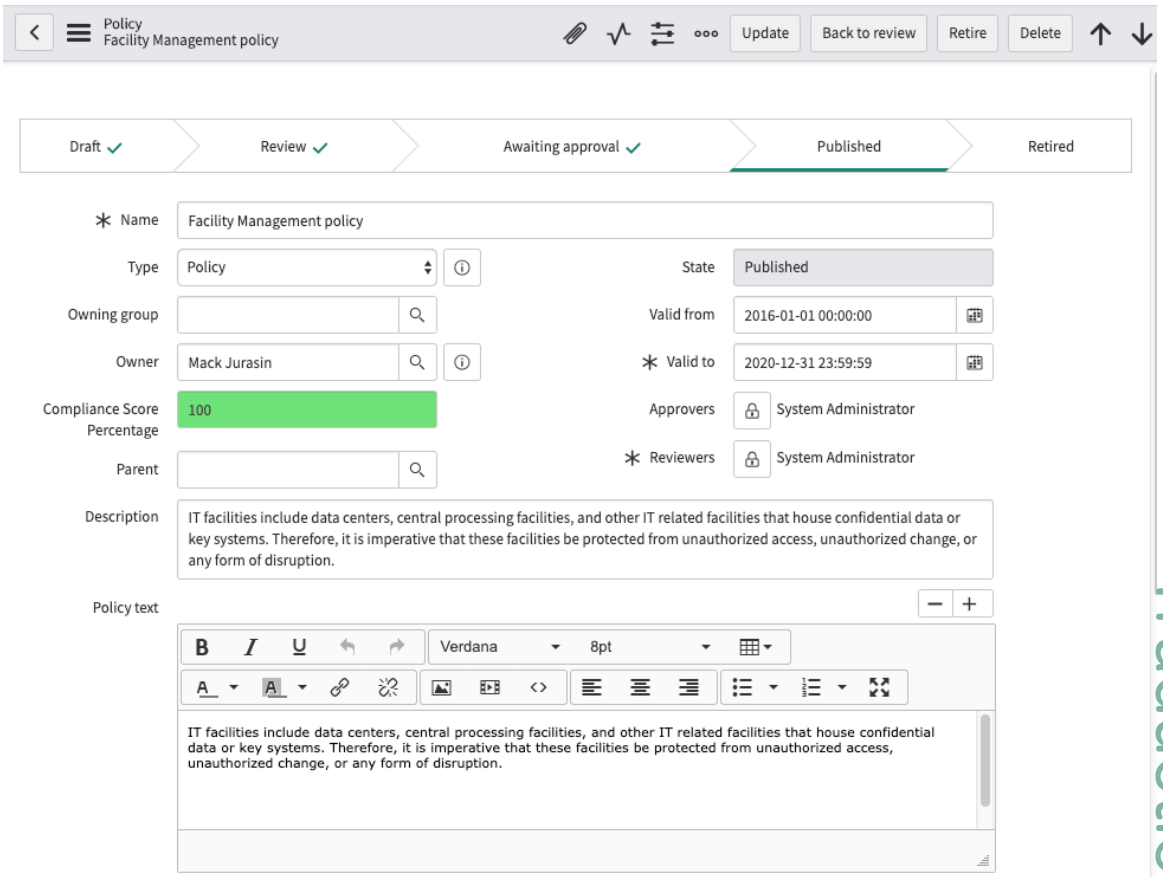
Rôle requis : utilisateur de conformité

### Procédure

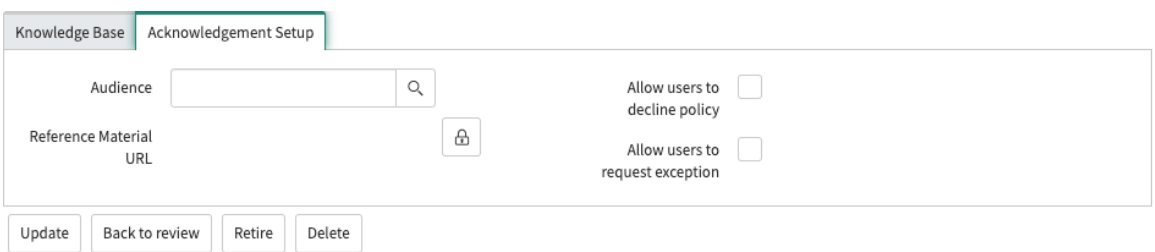
1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique à l'état **Publié** que vous souhaitez confirmer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Configuration de l'authentification** .




**4.** Renseignez les champs du formulaire.

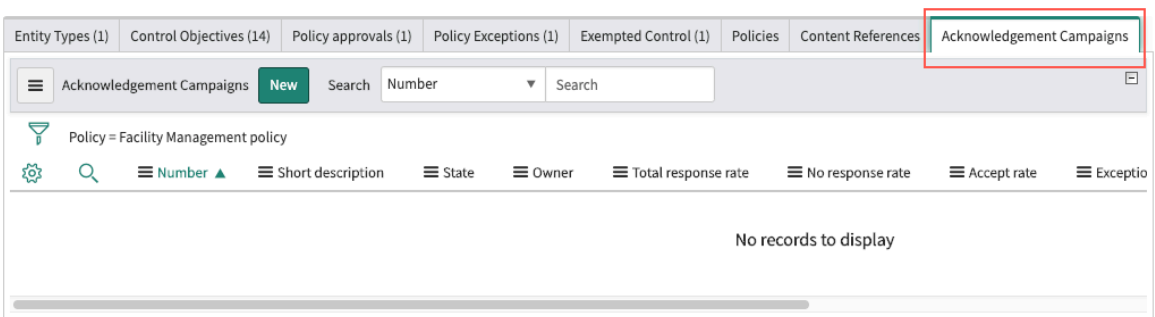
| Champ | Description |
|---|---|
| Audience | Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience. |
| URL de la documentation de référence | Cliquez sur l'icône de verrou et ajoutez une URL pour les documents de référence de la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage. |
| Permettre aux utilisateurs de refuser la politique | Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la politique. |
| Permettre aux utilisateurs de | Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| demander une exception | |

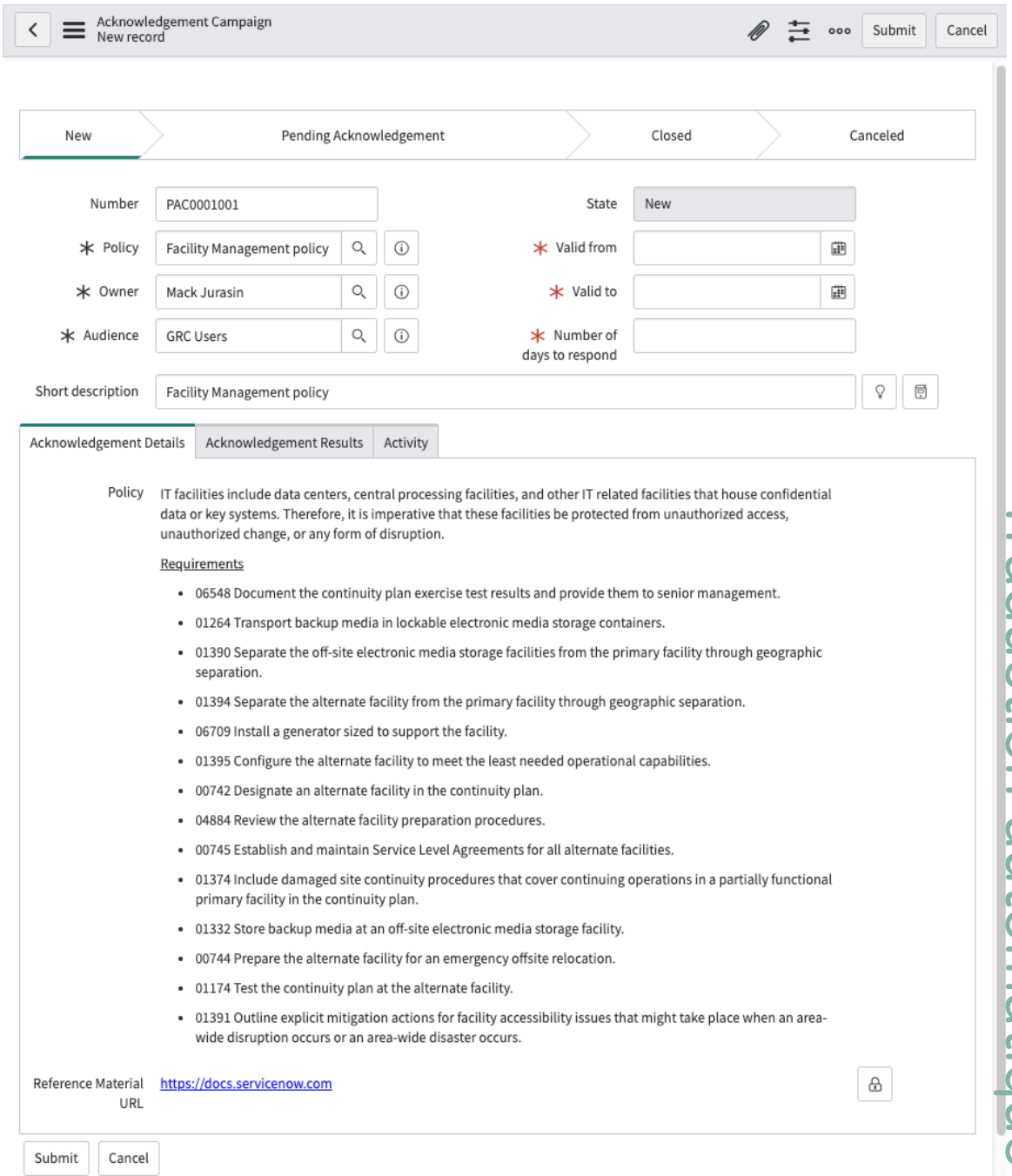
5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .




7. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

**Remarque :**
Notez que la majorité des champs sont pré-renseignés avec des données provenant de l'enregistrement de politique.

**8.** Renseignez les champs du formulaire.

**Remarque :**
Seules les descriptions de champ qui n'ont pas été décrites précédemment sont fournies ici.

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Un numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation. |

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| État | État actuel de la campagne de confirmation. L'état par défaut est Nouveau. |
| Fin de validité | Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début de validité** jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** .<br><br>**Remarque :**<br>La date **de début de validité** ne peut pas être antérieure à la date actuelle. La date **de fin de validité** ne peut pas être supérieure à la date **de fin de validité** définie dans la politique. |
| Nombre de jours pour répondre | Nombre de jours dont disposent les membres de l'auditoire pour répondre. |
| Description brève | Brève description de la politique. |
| **Onglet Détails de la confirmation** | Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation. |

9. Cliquez sur **Envoyer**.
   La demande de confirmation est maintenant prête à être envoyée à l'audience définie.

## Créer une audience

Lorsque vous configurez une demande de confirmation de politique, vous devez identifier une audience responsable de la fourniture de la confirmation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

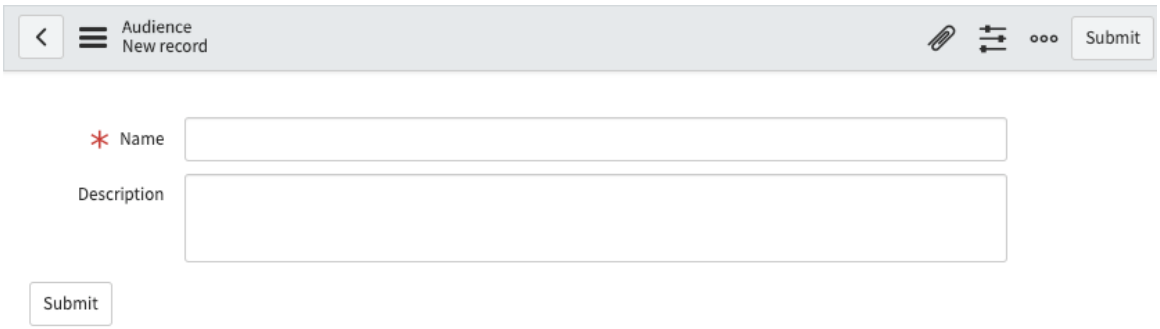
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Audience**.

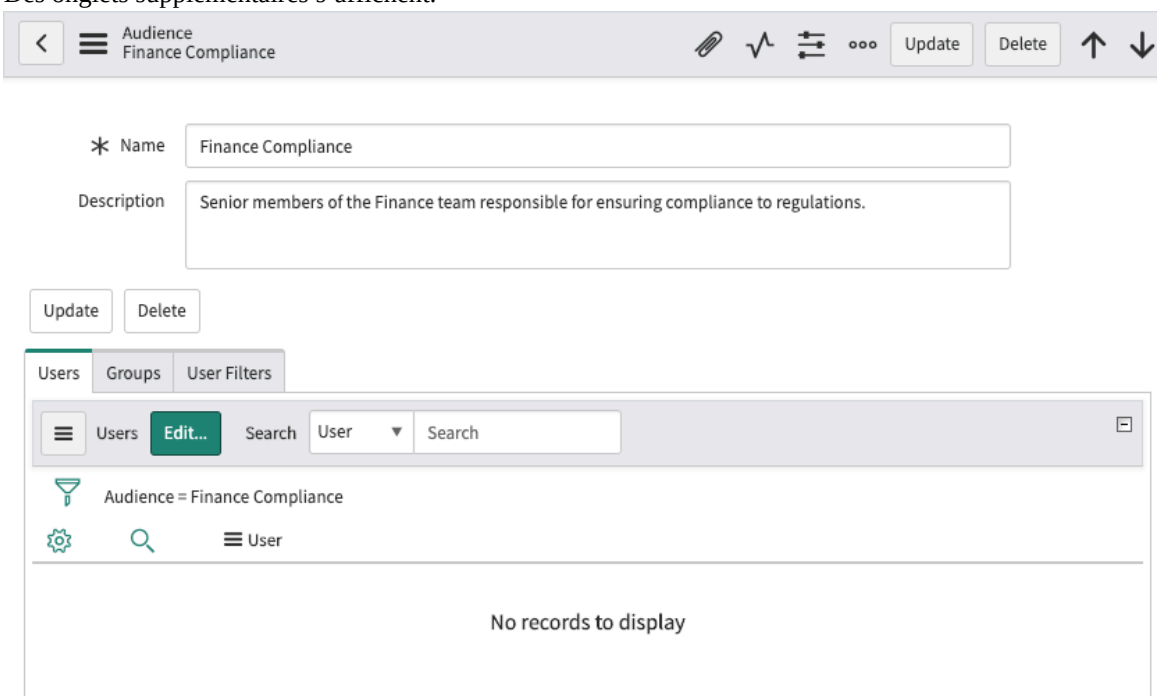
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




3. Entrez un nom et une description pour la nouvelle audience, puis enregistrez l'enregistrement.
4. Des onglets supplémentaires s'affichent.




5. Utilisez les trois onglets pour identifier les membres de cette audience.

| Option | Description |
|---|---|
| **Utilisateurs** | Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs utilisateurs à l'audience. |
| **Groupes** | Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs groupes prédéfinis d'utilisateurs à l'audience. |
| **Filtres de l'utilisateur** | Cliquez sur **Nouveau** pour définir un nouveau filtre pour l'inclusion des membres de l'audience. Cliquez sur **Modifier** pour modifier un filtre utilisateur existant. Vous pouvez enregistrer les filtres pour une utilisation ultérieure. |

6. Lorsque l'audience a été définie, vous pouvez ajouter les utilisateurs, les groupes ou les filtres d'utilisateur à unedemande de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Soumettre une demande d'accusé de réception

Une fois que vous avez créé une campagne de confirmation, vous pouvez envoyer la demande de confirmation à l'audience définie.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Mes campagnes de confirmation**.
2. Ouvrez l'enregistrement de campagne de confirmation de politique (PAC) que vous souhaitez soumettre à l'audience définie.
3. Assurez-vous d'avoir configuré et enregistré la confirmation dans la liste connexe Confirmation de configuration.
4. Cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .
5. Cliquez sur **Nouveau**.

   **Remarque :**
   La majorité des champs sont pré-remplis avec des données issues de l'enregistrement de politique.

6. Renseignez les champs du formulaire.

   **Remarque :**
   Seules les descriptions de champ qui n'ont pas été décrites précédemment sont fournies ici.

### Formulaire Campagne de confirmation

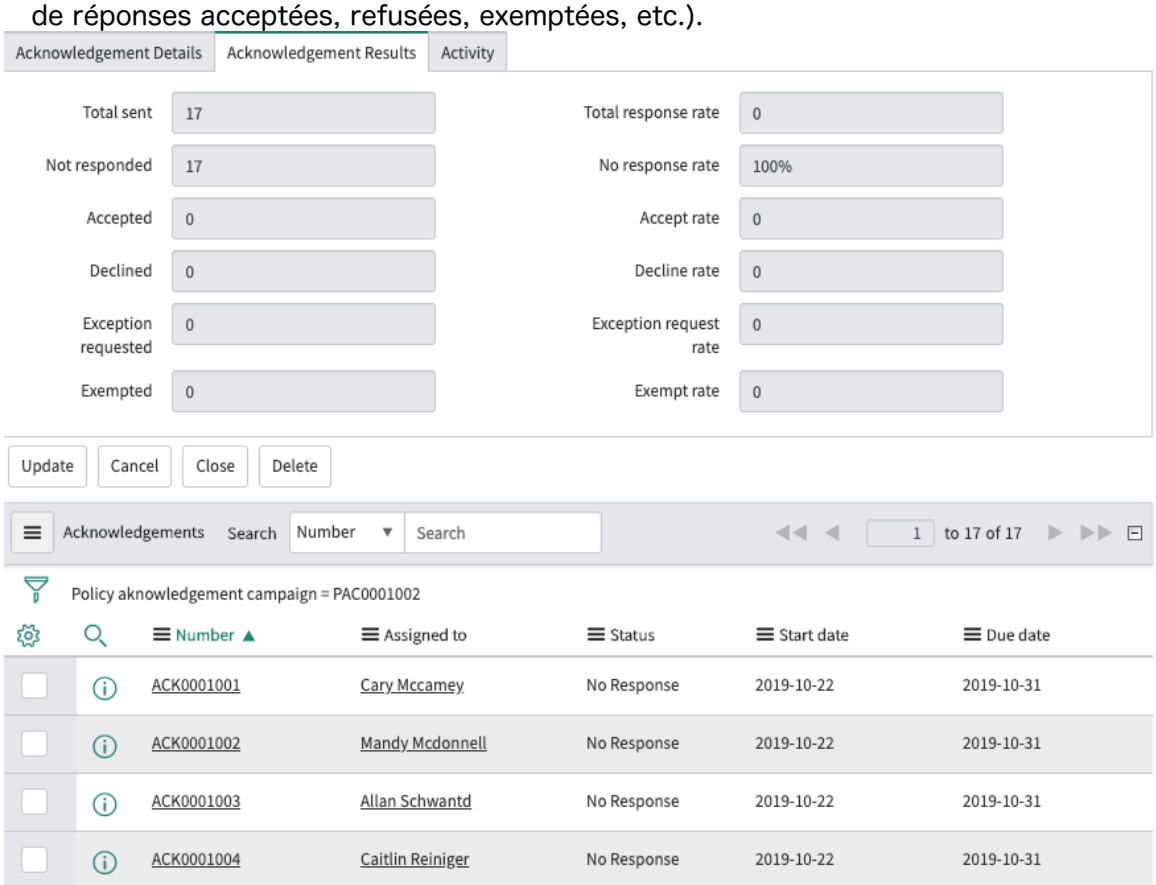
| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Un numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation. |
| État | |
| Fin de validité | Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début de validité** jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** .<br>**Remarque :**<br>La date **de fin de validité** ne peut pas être supérieure à la date **de fin de validité** définie dans la politique. |
| Nombre de jours pour répondre | Nombre de jours dont disposent les membres de l'auditoire pour répondre. |
| Description brève | Brève description de la politique. |
| **Onglet Détails de la confirmation** | Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation. |

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bouton **Demander confirmation s'affiche** .
8. Cliquez sur **Demander une confirmation**.
9. Notez que les changements suivants se produisent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’état de la campagne de confirmation devient **Confirmation en attente**.
- Les enregistrements de confirmation (ACK) pour chaque membre de l’audience s’affichent en bas de l’écran.
- **L’onglet Résultats** de confirmation affiche la progression du processus de confirmation. C’est-à-dire qu’il indique le nombre total d’accusés de réception envoyés et tient un compte courant du nombre et des types de réponses reçues (par exemple, le nombre de réponses acceptées, refusées, exemptées, etc.).

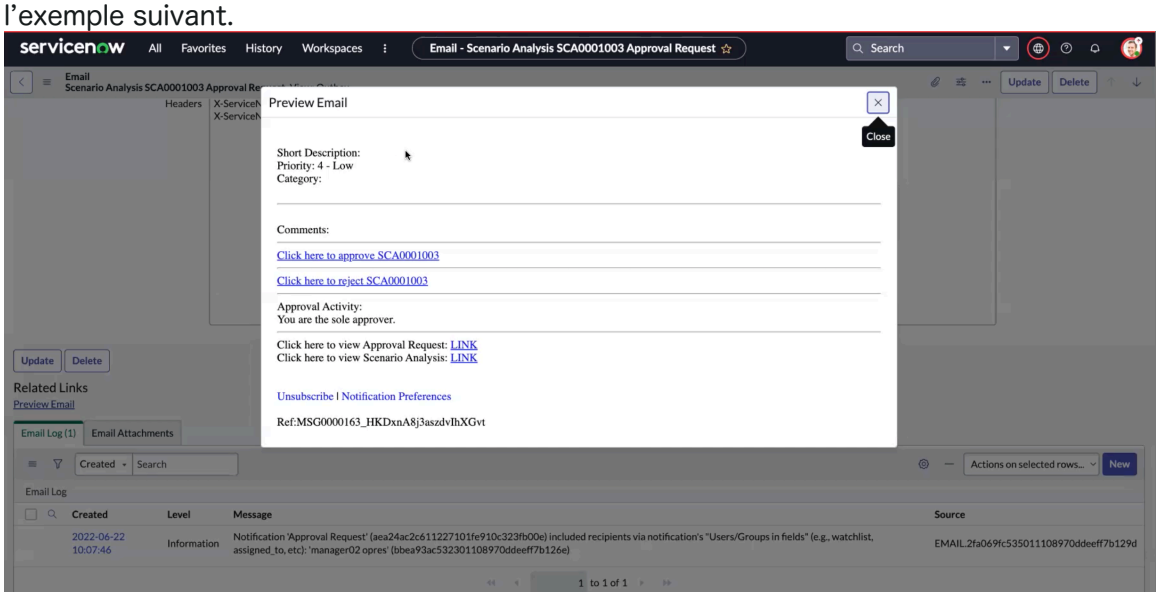



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
L'onglet **Activité** affiche les activités de confirmation au fur et à mesure qu'elles se produisent. L'utilisateur de conformité peut cocher la case Notes de travail et publier des notes de travail pour suivre les changements. La zone de commentaires supplémentaires peut être utilisée pour communiquer avec le public.

En outre, chaque membre de l'audience reçoit une notification par e-mail similaire à l'exemple suivant.




10. À mesure que la période de confirmation s'écoule, vous pouvez surveiller la progression des réponses en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en attente**.
11. Vous pouvez également identifier les membres de l'audience qui ont dépassé la chronologie de confirmation en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en retard**.

## Répondre à une demande d'accusé de réception

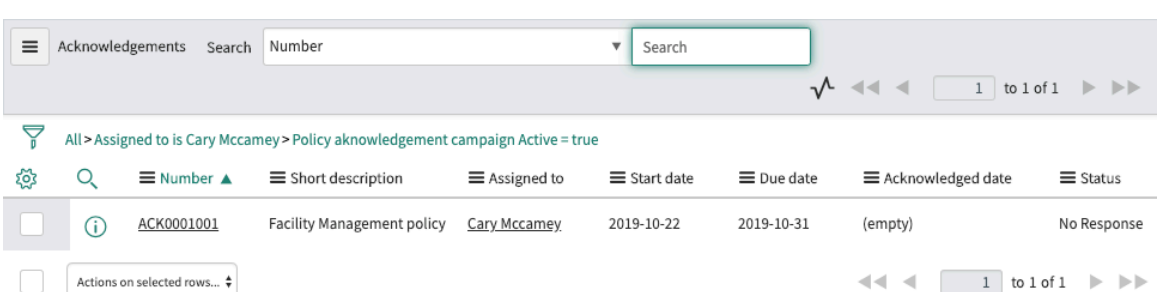
Une fois que vous avez été identifié en tant que membre d'une audience pour fournir une confirmation de politique, vous devez ouvrir et examiner l'enregistrement, puis en accuser réception.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

### Procédure

1. Après avoir reçu une notification vous informant que vous êtes tenu de confirmer une politique, accédez à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Mes confirmations**.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour fournir l'accusé de réception, ouvrez l'enregistrement et effectuez l'une des actions suivantes.

   Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande de confirmation a été configurée.

   Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande de confirmation a été configurée.

   - L'état par défaut de la confirmation de politique est **Nouveau**.
   - La confirmation de politique est définie sur **Confirmation en attente** si :
     - la confirmation de la politique a atteint l'heure définie sur **Fréquence**.
     - la confirmation de politique a atteint la date de début de validité, s'il s'agit de la confirmation ad hoc
     - cliquez sur le bouton **Confirmation en attente** pour déplacer son état manuellement.
   - La confirmation de politique est à l'état Fermé si :
     - vous le déplacez manuellement vers **l'état Fermé**
     - il atteint la **date de fin de validité**
   - L'état passe à **Annuler** si :
     - vous cliquez manuellement sur **le bouton Annuler**
     - l'exception de politique est rejetée, la confirmation est réinitialisée sur Annuler

   Les options suivantes sont disponibles lorsque l'instance de confirmation de politique est définie sur différents états :

   **Accepter**

   Si la politique est conforme, cliquez sur **Accepter**.

   **Refuser**

   Si la politique n'est pas conforme et que la demande est configurée de telle sorte que vous êtes autorisé à la refuser, cliquez sur **Refuser**.

   **Demande d'exception**

   Si, pour une raison quelconque, vous ne souhaitez pas répondre et que la demande est configurée de telle sorte que vous pouvez vous désabonner, cliquez sur **Demande d'exception**.

### Utiliser des accusés de réception à l'aide de Portail de services

Une fois que vous avez reçu une demande de confirmation d'une politique, vous pouvez travailler avec la demande dans le Now Platform, ou vous pouvez effectuer vos actions dans le ServiceNow Portail de services.

### Avant de commencer

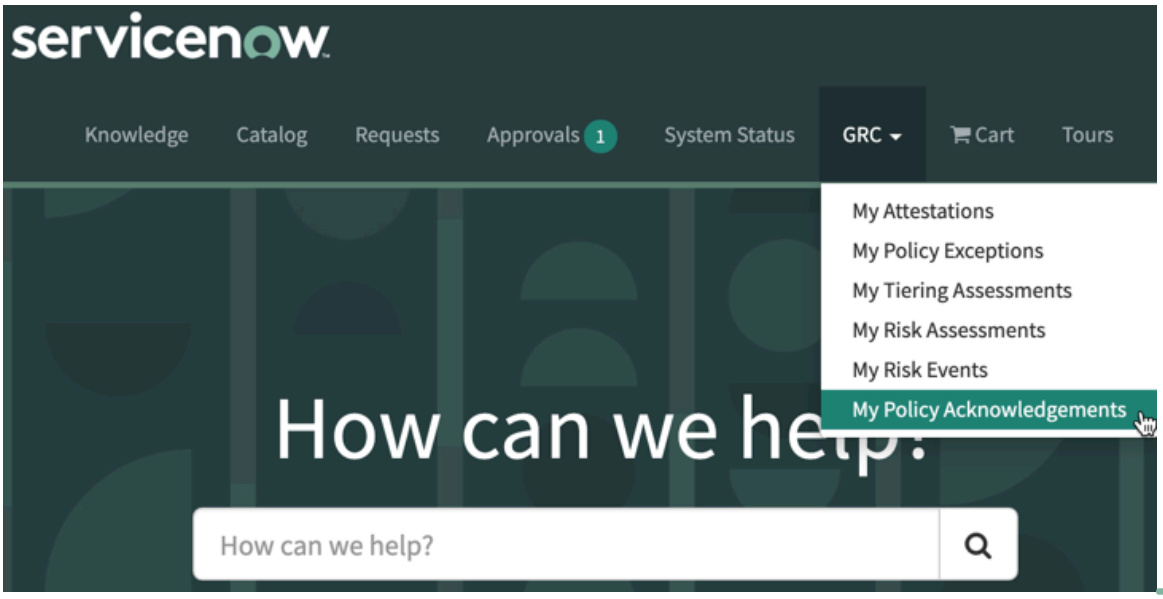
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite, sn_grc_emp_user.grc_employee

### Procédure

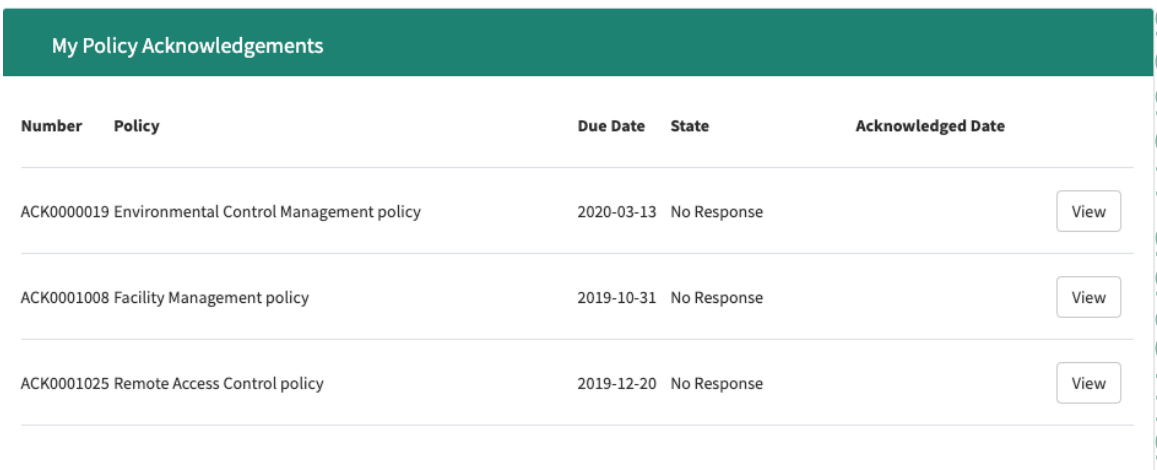
1. Accédez au ServiceNow Portail de services.
2. Dans la barre d'en-tête, accédez à **GRC** > **Mes confirmations de politique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



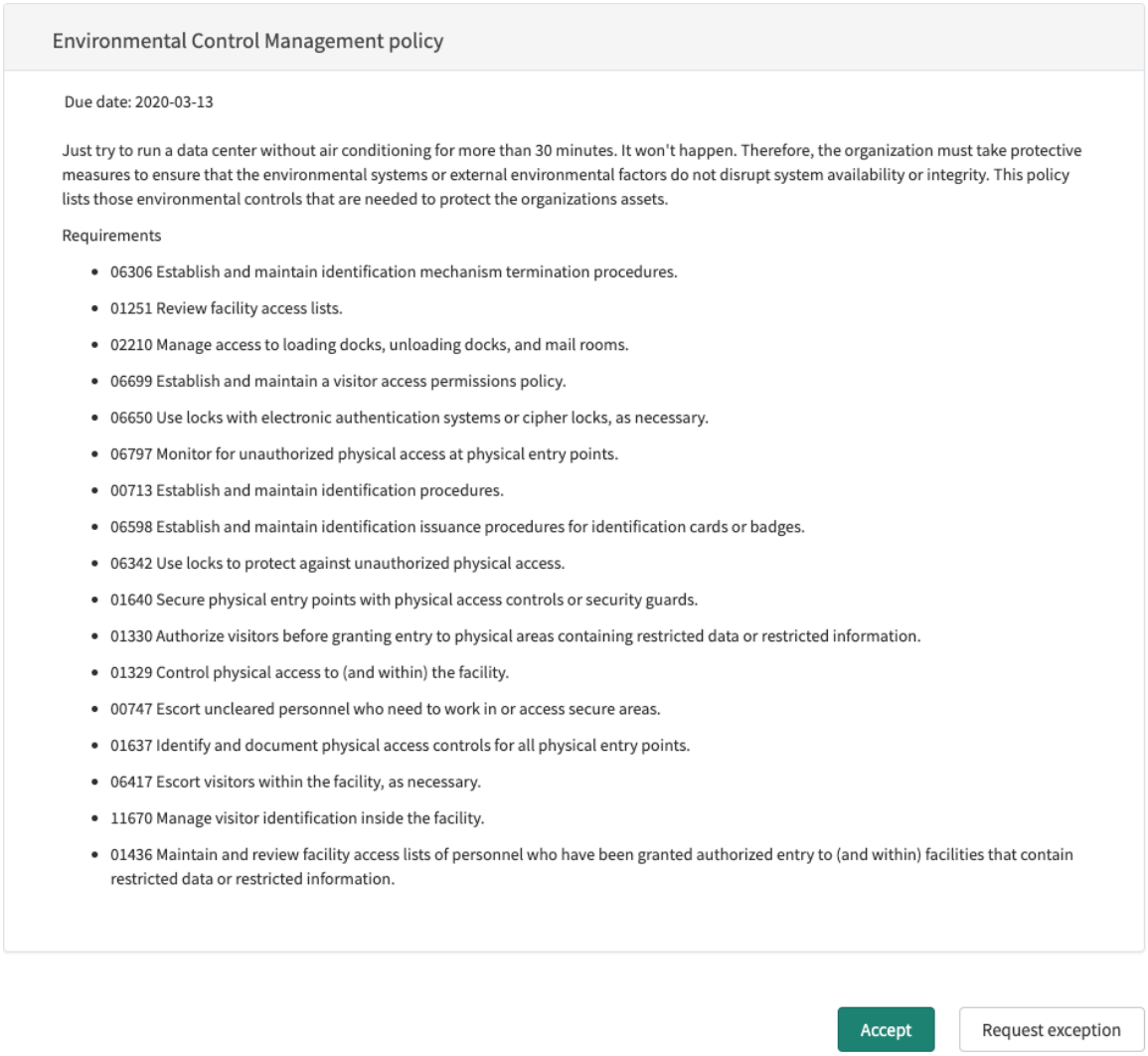

Toutes les demandes de confirmation de politique en attente qui vous sont affectées s'affichent.




**3.** Pour afficher les détails de la demande, cliquez sur **Afficher**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**Remarque :**
Les actions que vous pouvez effectuer sur la confirmation de politique dépendent de la façon dont la campagne de confirmation a été configurée, comme suit.

| Option | Description |
|---|---|
| **Si la politique est conforme** | Cliquez sur **Accepter**. |
| **Si la politique n'est pas conforme et que vous êtes autorisé à refuser la demande** | Cliquez sur **Refuser**. |
| **Si vous ne souhaitez pas répondre et que vous souhaitez vous désabonner** | Cliquez sur **Demander une exception**. |

### Mettre hors service une politique

La mise hors service d'une police fait partie du processus de gestion des politiques.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une politique peut être retirée à tout moment après avoir été approuvée et publiée dans la base de connaissances. Si la politique a des réviseurs, un mois avant sa mise hors service, elle passe à l'état de révision. S'il n'y a pas de réviseurs pour la politique, elle passe à l'état Brouillon.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur **Retirer**.
   Cette option n'est disponible que pour les politiques à l'état Publié.

## Créer un modèle d'article GRC

Les responsables de politique et conformité peuvent créer des modèles pour la publication d'articles de politique.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.developer

### Procédure

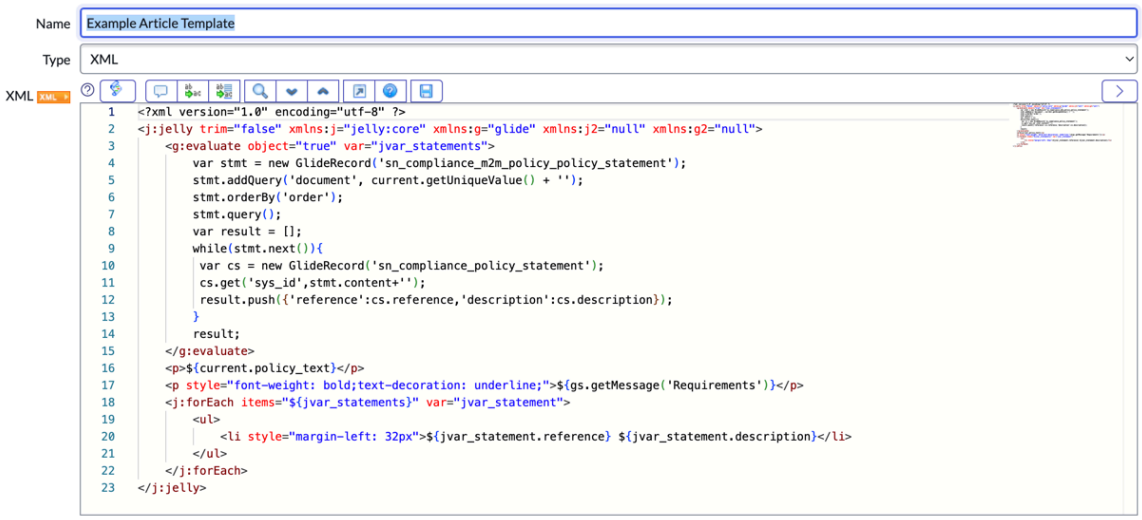
1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Document de référence

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d'article. |
| Type | ○ Script<br>○ HTML<br>○ XML |
| Script | Le code de script. Ce champ dépend du champ **Type** . |
| HTML | Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** . |
| XML | Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** . |
| Est par défaut | Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer un objectif de contrôle

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classés et associés aux politiques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comprendre la différence entre un objectif de contrôle et un contrôle, reportez-vous Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformitéà .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Objectifs de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Objectifs de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'objectif du contrôle. |
| Source | Source de l'objectif du contrôle. Par exemple, si l'objectif de contrôle provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer cet objectif de contrôle. |
| Référence | Identificateur numérique unique. |
| Société parente | Objectif de contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Il s'agit d'éviter les relations parent-enfant cycliques. |
| Score de conformité (%) | Pourcentage du score de conformité calculé pour cet objectif de contrôle et son code de couleur : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ◦ 80 et plus en vert<br>◦ 80 à 50 en jaune<br>◦ en dessous de 50 en rouge |
| Actif | Option qui indique si un objectif de contrôle est actif. |
| Crée automatiquement des contrôles | Option qui indique que les contrôles sont créés automatiquement à partir de l'objectif du contrôle.<br>**Remarque :**<br>Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut aussi servir de contrôle. |
| Catégorie | Liste des options :<br>◦ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations<br>◦ Audits et Gestion des risques<br>◦ Conformité et gouvernance du manuel de style<br>◦ Gestion des Ressources humaines<br>◦ Leadership et objectifs de haut niveau<br>◦ Surveillance et mesure<br>◦ Gestion des opérations<br>◦ Protection physique et environnementale<br>◦ Protection de confidentialité pour les données et les informations<br>◦ Gestion des enregistrements<br>◦ Renforcement du système via la gestion de configuration<br>◦ Continuité des systèmes<br>◦ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>◦ Sécurité technique<br>◦ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement<br>◦ Racine<br>◦ Déconseillé |
| Classification | Liste des options :<br>◦ Prévention<br>◦ Correctif<br>◦ Découverte |
| Type | Liste des options :<br>◦ Acquisition/Vente d'actifs ou de services<br>◦ Rapports ou mesures activables |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Audits et Gestion des risques<br>○ Comportement<br>○ Processus business<br>○ Communiquer<br>○ Configuration<br>○ Données et gestion d'informations<br>○ Dupliquer<br>○ Établir des rôles<br>○ Établir/maintenir la documentation<br>○ Gestion des Ressources humaines<br>○ Rechercher<br>○ Zone d'impact IT<br>○ Gestion des journaux<br>○ Maintenance<br>○ Surveiller et évaluer les occurrences<br>○ Protection physique et environnementale<br>○ Processus ou activité<br>○ Gestion des enregistrements<br>○ Continuité des systèmes<br>○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique<br>○ Test en cours<br>○ Formation |
| Attestation | Liste des options.<br>○ **L'attestation GRC** est choisie par défaut<br>○ **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation de l'objectif du contrôle connexe change également. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle. |
| Description | Description de l'objectif du contrôle. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Par défaut, les attributs de contrôle reprennent les mêmes attributs que l'objectif de contrôle associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

## Désactiver un objectif de contrôle

Désactivez les objectifs de contrôle qui ne sont plus pertinents pour leur citation ou leur objectif de contrôle parent.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectif du contrôle**.
2. Ouvrez un objectif de contrôle.
3. Dans l'objectif du contrôle, désactivez la case à cocher **Active**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Associer un objectif de contrôle à une politique

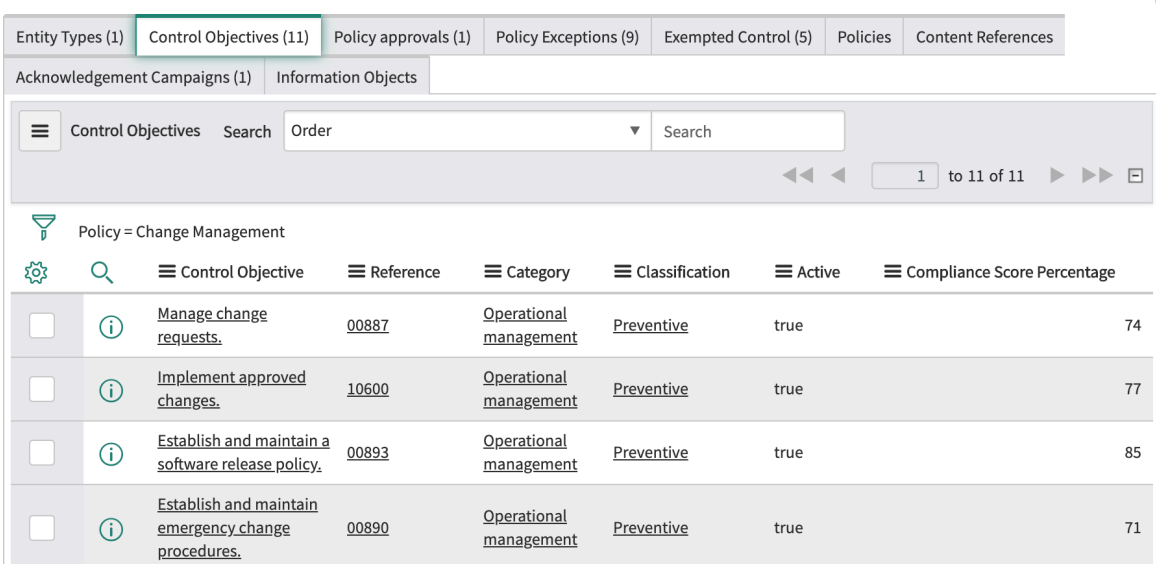
Associez l'objectif du contrôle à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état Révision ou Brouillon en cliquant sur le bouton Modifier dans la liste connexe Objectif de contrôle.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .
   La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.
4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **des objectifs de contrôle** .




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

## Associer un objectif de contrôle à une citation

Un seul objectif de contrôle peut être mappé à de nombreuses citations provenant de différents documents de référence. Cette fonction vous permet de tester un objectif de contrôle une seule fois tout en respectant de nombreuses citations différentes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Contenu des documents de référence**.
2. Ouvrez une citation.
3. Dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire d'objectif de contrôle**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'objectif du contrôle. |
| Source | Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence. |
| Référence | Identificateur numérique unique. |
| Politique | Objectif de contrôle parent pris en charge par cet objectif de contrôle. |
| Société parente | Fait référence au contenu parent. |
| Actif | Option qui indique si une politique est active. Si l'objectif du contrôle n'est pas dans les états **Brouillon** ou **Mis hors service** , une politique est marquée comme active. |
| Catégorie | Sélectionnez parmi une liste d'options :<br>◦ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations<br>◦ Audits et Gestion des risques<br>◦ Conformité et gouvernance du manuel de style<br>◦ Gestion des Ressources humaines<br>◦ Leadership et objectifs de haut niveau<br>◦ Surveillance et mesure<br>◦ Gestion des opérations<br>◦ Protection physique et environnementale<br>◦ Protection de confidentialité pour les données et les informations |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Gestion des enregistrements<br>○ Renforcement du système via la gestion de configuration<br>○ Continuité des systèmes<br>○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique<br>○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement<br>○ Racine<br>○ Déconseillé |
| Classification | Sélectionnez parmi une liste d’options :<br><br>○ Prévention<br>○ Correctif<br>○ Découverte<br>○ Zone d'impact IT |
| Type | Sélectionnez parmi une liste d’options :<br><br>○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services<br>○ Rapports ou mesures activables<br>○ Audits et Gestion des risques<br>○ Comportement<br>○ Processus business<br>○ Communiquer<br>○ Configuration<br>○ Données et gestion d'informations<br>○ Dupliquer<br>○ Établir des rôles<br>○ Établir/maintenir la documentation<br>○ Gestion des Ressources humaines<br>○ Rechercher<br>○ Zone d'impact IT<br>○ Gestion des journaux<br>○ Maintenance<br>○ Surveiller et évaluer les occurrences<br>○ Protection physique et environnementale<br>○ Processus ou activité<br>○ Gestion des enregistrements<br>○ Continuité des systèmes |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique<br>○ Test en cours<br>○ Formation |
| Description | Description de l'objectif de contrôle et de la manière dont il soutient les objectifs de l'organisation. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif de contrôle que vous avez créé est lié à la citation.

### Créer ou désactiver une citation

Habituellement, les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle sont téléchargés à partir d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence. L'option **Active** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans la liste connexe **à Citations** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de citation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation. |
| Source | Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence. |
| Référence | Référence de contenu. |
| Type | Type de citation créé. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour interroger les enregistrements d'un type spécifique.<br>○ Rubrique principale<br>○ Processus<br>○ Objectif du contrôle<br>○ Contrôle<br>○ Informations de prise en charge |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Document de référence | Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des citations à partir du formulaire de document de référence, le système remplit automatiquement ce champ. |
| Actif | Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case marquée **comme Active**. |
| Société parente | Fait référence au contenu parent. |
| Description | Description de la citation. |

### Créer un document de référence

Les documents de référence gèrent un processus et des citations y sont créées pour gérer les points du processus. Par exemple, le processus appelé Building Security contient une citation pour le contrôle d'entrée.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

## Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Document de référence

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | Nom du document. |
| Numéro | Champ en lecture seule automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique. |
| Source | Un champ non modifiable avec la source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient de l'importation UCF, la source est UCF. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence. |
| Version | Numéro de version unique utilisé par la source pour identifier ce document de référence. |
| Nom commun | Version abrégée du champ **Nom** . |
| Catégorie | Catégorie de ce document de référence. |
| Type | Le type de document :<br>○ Guide de bonnes pratiques d'audit<br>○ Guide de bonnes pratiques<br>○ Facturer ou agir<br>○ Obligation contractuelle<br>○ Norme internationale ou nationale<br>○ Non défini |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Valeur |
|---|---|
| | ○ Directive d'organisation<br>○ Réglementation des statuts<br>○ Sphère de sécurité<br>○ Exigence de l'organisme d'autorégulation<br>○ Documentation du fournisseur |
| Date de début de validité | Date et heure de début de validité de la police. |
| Date de fin de validité | Date et heure pour lesquelles la police n'est plus valide. |
| URL | URL du document de référence stocké. |
| Description | Plus d'informations sur le document de référence. |

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête, puis choisissez *Enregistrer* dans le menu contextuel.
   Le document de référence est créé et toutes les listes connexes sont visibles.

> **Remarque :**
> À partir de la version 13.0.3 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , une liste connexe de **taxonomie** s'affiche. Cette liste connexe vous permet de mettre à jour une taxonomie existante ou de mapper une nouvelle taxonomie au document de référence.

### Que faire ensuite
Créez une citation à partir de la liste connexe **Document de référence** .

#### Information associée
Créer ou désactiver une citation

### Désactiver un document de référence
L'option **Actif** d'un document de référence indique si les documents de référence ont été retirés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans le document de référence, décochez la case **Actif**.

   Pour les documents de référence importés à partir d'UCF, les utilisateurs ne sont pas autorisés à décocher la case **Actif** , car il s'agit d'un formulaire en lecture seule.

## Gérer les exceptions et extensions de politique
Les exceptions et extensions de politique offrent un allègement temporaire des contrôles non conformes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exception de politique saisit la justification, les commentaires et les preuves à l’appui de l’acceptation ou du rejet d’une demande d’exception de politique. En outre, vous pouvez demander une extension d’une exception de politique approuvée avant la période de validité de l’exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d’exception et d’extension de politique.

### Demander une exception de politique

Les utilisateurs peuvent demander des exceptions pour les politiques, les objectifs de contrôle ou les problèmes en spécifiant le motif de l’exception sur une liste particulière de systèmes, d’applications, de réseaux ou d’entités pour lesquels l’exception s’appliquera. L’utilisateur doit également spécifier la durée pendant laquelle l’exception est requise.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les exceptions offrent un soulagement temporaire aux utilisateurs qui ne sont pas en mesure de satisfaire aux exigences de conformité en raison de situations extraordinaires. Par exemple, si l’utilisateur n’est pas en mesure de répondre à un contrôle qui stipule que tous les serveurs de système d’exploitation critiques doivent être corrigés dans les 48 heures suivant la publication des correctifs par le fournisseur du système d’exploitation.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire d’exception de politique

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d’identification unique. |
| Demandeur | Personne demandant l’exception de politique, généralement le propriétaire du contrôle. |
| Groupe d'approbation | Groupe ayant le rôle de gestionnaire de conformité. Vous ne pouvez pas modifier le groupe d’approbation si l’exception de politique atteint l’état Réviser.<br><br>Si vous ne fournissez pas de groupe d’approbation, le champ par défaut est défini sur Gestionnaire de conformité. Gestionnaire de conformité est le rôle par défaut si l’exception de politique est déclenchée à partir d’une application en amont intégrée à GRC. Par exemple, si vous émettez une exception de politique pour un problème lié à un incident et que ce problème est lié à GRC. |
| Approbateur | Utilisateur du groupe d’approbation. Si la politique d’exception passe à l’état **Analyser** , vous devez sélectionner un approbateur. |
| État | État de l’exception de politique dans le workflow d’approbation. |
| Sous-état | Sous-état d’approbation de l’exception de politique dans le workflow d’approbation. |
| Priorité | Priorité d’approbation de cette exception de politique |
| Liste de surveillance | Utilisateurs notifiés lorsque la demande est mise à jour. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom unique de l’exception de politique. |
| Motif | Motif de la demande d’exception de politique. Le demandeur peut modifier le motif jusqu’à ce que l’exception de politique soit approuvée. |
| Justification | Énoncé d’explication de l’exception de politique. La justification est également affichée dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l’onglet **Commentaires** . |
| Source | |
| Type de source | Type d’exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes :<br>◦ Politique : créez une exception de politique basée sur une politique.<br>◦ Objectif de contrôle : par défaut est un objectif de contrôle unique sur lequel l’exception de politique est créée.<br>Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l’onglet**Contrôles concernés** s’affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l’objectif de contrôle.<br>◦ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles.<br>Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles à partir de différents objectifs de contrôle. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles.<br>◦ Problème : problème associé à cette exception de politique. |
| Objectif du contrôle | Objectif du contrôle associé à cette exception de politique. |
| Problème | Problème associé à cette exception de politique. |
| Enregistrement cible | Table d’enregistrement cible sur laquelle l’exception de politique est appliquée. Cette table est également référencée dans le champ **Table cible des exceptions de politique** du formulaire Registre d’intégration des exceptions de politique. |
| Cote de risque | |
| Cote de risque | Sélectionnez la cote de risque telle que déterminée par l’évaluation des risques effectuée sur l’exception de politique. |
| Description du risque | Description du risque effectuée par le gestionnaire des risques au cours de l’évaluation des risques. |
| Analyse du risque et de l'impact | Détails sur la probabilité de survenance de ce risque et les impacts résiduels de ce risque sur l’exception de politique. |
| Plan d'atténuation des risques | Plan d’atténuation des risques pour cette exception de politique. |
| Calendrier | |
| Début de validité | Jour de début de l’exception de politique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de fin de validité | Jour de fin de l'exception de politique.<br><br>**La date de fin de validité** doit être postérieure à la date **de début de validité** et ne peut pas être une date antérieure. |
| Durée | Nombre de jours entre les dates **de début de validité** et de **fin de validité** . |
| Extensions approuvées | Nombre de fois où des prolongations ont été demandées jusqu'à présent et ont été approuvées. |
| Extensions restantes | Nombre de fois que des extensions peuvent être demandées à l'avenir.<br><br>Extensions restantes = Valeur dans la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété – Nombre d'extensions approuvées. |
| Créé | Date à laquelle l'exception de politique a été demandée. |
| Dates d'approbation | Date d'approbation de la demande. |
| Date de report | Date d'extension demandée, qui est postérieure à la date **de fin de validité** . |
| Motif de l'extension | Motif de la prolongation. |
| Date de fin de validité d'origine | Date jusqu'à laquelle l'exception de politique a été initialement demandée et approuvée. La date **de fin de validité** d'origine n'est renseignée que lorsque l'extension est approuvée. |
| Commentaires | |
| Notes de travail | Les notes de travail peuvent être utilisées par les réviseurs et les approbateurs d'exceptions pour partager des informations relatives à l'exception. |
| Commentaires supplémentaires | Ces commentaires sont utilisés par le réviseur pour communiquer des informations supplémentaires au demandeur d'exception. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

**Remarque :**
Dans les versions antérieures à la version 10.1, l'onglet **Évaluation des risques** était appelé **Business Impact Analysis** et nécessitait l'activation de l'application GRC : Gestion des risques . À partir de la version 10.1, la dépendance a Gestion des risques été supprimée et les noms de champs associés ont changé.

**Les champs Extensions approuvées**, **Extensions restantes**, **Date d'approbation**, **Date d'extension**, Motif **de l'extension, Date de fin de validité d'origine** s'affichent uniquement lorsque vous avez demandé une extension de l'exception de politique et que cela a été approuvé par l'approbateur.

4. Enregistrez l'exception de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur l'un des onglets pour afficher les différents types d'informations relatives à l'exception de politique
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Demande d'extension

Demandez une extension pour l'exception de politique que vous avez créée.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Ouvrez l'exception de politique dont vous souhaitez demander l'extension.

   En tant que demandeur, vous pouvez demander plusieurs fois des extensions à une exception de politique qui se trouve dans l'état Approuvé. Configurez la propriété pour demander l'extension de la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* politique plusieurs fois.

   a. Pour configurer la propriété, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**

   b. Saisissez le numéro dans la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété.
   Si vous saisissez 20, vous pouvez demander 20 extensions pour chaque exception de politique.

   > **Remarque :**
   > Si une demande d'extension est rejetée par l'approbateur, vous pouvez demander une autre extension jusqu'à ce que la date **de validité** soit atteinte.

3. Cliquez sur le bouton **Demande de prolongation** .
4. Dans la fenêtre contextuelle, renseignez les champs **Date de prolongation**, **Motif de l'extension** et **Justification** .

   ### Formulaire Demande d'extension

| Champ | Descriptions |
|---|---|
| Date de report | Date d'extension demandée, qui est postérieure à la date **de fin de validité** . |
| Motif de l'extension | Motif de la prolongation. |
| Justification | Énoncé d'explication de la demande d'extension. La justification est également affichée dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l'onglet **Commentaires** . |

5. Cliquez sur **Demander**.
   Vous pouvez voir les détails de l'extension de la politique dans l'onglet Calendrier du formulaire d'exception de politique une fois que le demandeur a demandé une extension et que l'extension a été approuvée par l'approbateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Examiner la demande d'exception et d'extension de la politique

Après examen d'une demande d'exception de politique, un gestionnaire de conformité peut accepter ou rejeter la demande. Toutefois, si le gestionnaire de conformité ne dispose pas de suffisamment d'informations pour décider, il peut demander une évaluation des risques par le gestionnaire des risques.

#### Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Sélectionnez l'exception de politique.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Demander une exception de politique via Portail de services

Vos employés et utilisateurs métiers au sein de votre entreprise peuvent demander une exception de stratégie via le ServiceNow® Portail de services.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite, sn_grc_emp_user.grc_employee

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
2. Dans l'en-tête de l'écran, accédez à **GRC** > **Mes exceptions de politique** pour afficher toutes les exceptions de politique que vous avez demandées.
3. Cliquez sur **Nouvelle exception de stratégie**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Remplissez le formulaire Exception de politique. Spécifiez le but de l'exception de politique et sélectionnez la politique, l'objectif de contrôle ou le problème approprié. Cette question vous permet d'identifier le type de source approprié.

   Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l'onglet **Contrôles concernés** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l'objectif de contrôle. Vous pouvez également rechercher et sélectionner une entité.

   Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles à partir de différents objectifs de contrôle. Cette option prend en charge votre exception de politique pour plusieurs objectifs de contrôle, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles.

   Si vous créez une exception de politique à partir de **GRC** > **Mes confirmations de politique**, alors **À quoi sert l'exception ?** remplit automatiquement la valeur en tant que Politique. Le nom de la politique apparaît également dans le champ **Politique** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le champ **Problème** , vous pouvez effectuer une recherche par description et sélectionner le problème approprié.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Si vous soumettez une exception de politique à partir de Portail de services et si les règles de vérification ne sont pas configurées, l'exception de politique passe à l'état Analyser. Toutefois, si les règles de vérification sont configurées pour l'exception de politique, celle-ci passe à l'état Nouveau et le processus d'approbation de vérification est déclenché. Lorsque les règles de vérification sont configurées, l'approbateur est tenu de vérifier l'exception de politique et de l'approuver, puis l'exception de politique passe ensuite à l'état Analyser.

### Demander une extension de police via Portail de services

ServiceNow® À partir du portail, toute personne ayant demandé une exception de politique peut demander une extension avant la date limite de la politique.

#### Avant de commencer

Rôle requis : , sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Ajoutez le widget Mes exceptions de politique à la page d'index Portail de services . Le widget n'est visible que si votre liste comporte au moins une exception de politique.

#### Procédure

1. Cliquez sur **Mes exceptions de politique** dans le portail de services.
2. Ouvrez l'exception de politique dont vous souhaitez demander l'extension.
   Le nombre d'extensions restantes que vous pouvez demander s'affiche.
3. Dans la section **Demande d'extension** , saisissez la date jusqu'à laquelle vous souhaitez prolonger.
   Une note affiche le nombre d'extensions restantes que vous pouvez demander.
4. Cliquez sur **Demander**.

#### Résultats

La demande d'extension est envoyée pour approbation à l'autorité approbatrice.

### Intégration des exceptions de politique à Réponse aux vulnérabilités

À partir de la version 10.1, vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'aptitude GRC de gestion des exceptions de politique inhérente à l'application à partir de la Gestion de la politique et de la conformité version 10.3 de l'application Réponse aux vulnérabilités .

## Avantages de l'utilisation de l'intégration des exceptions de politique

La demande d'exceptions à l'aide de l'intégration des exceptions de politique avec Gestion de la politique et de la conformité offre les avantages suivants :

- Effectuez des évaluations pour recueillir des informations supplémentaires sur les demandes.
- Demander des exceptions en fonction d'une politique ou d'un objectif de contrôle spécifique. Cette action montre les effets sur la conformité lorsqu'une exception est approuvée.
- Configurez les approbations à déclencher automatiquement en fonction de la cote de risque, de la politique ou de l'objectif de contrôle associé à l'exception de politique.

Traduction automatique

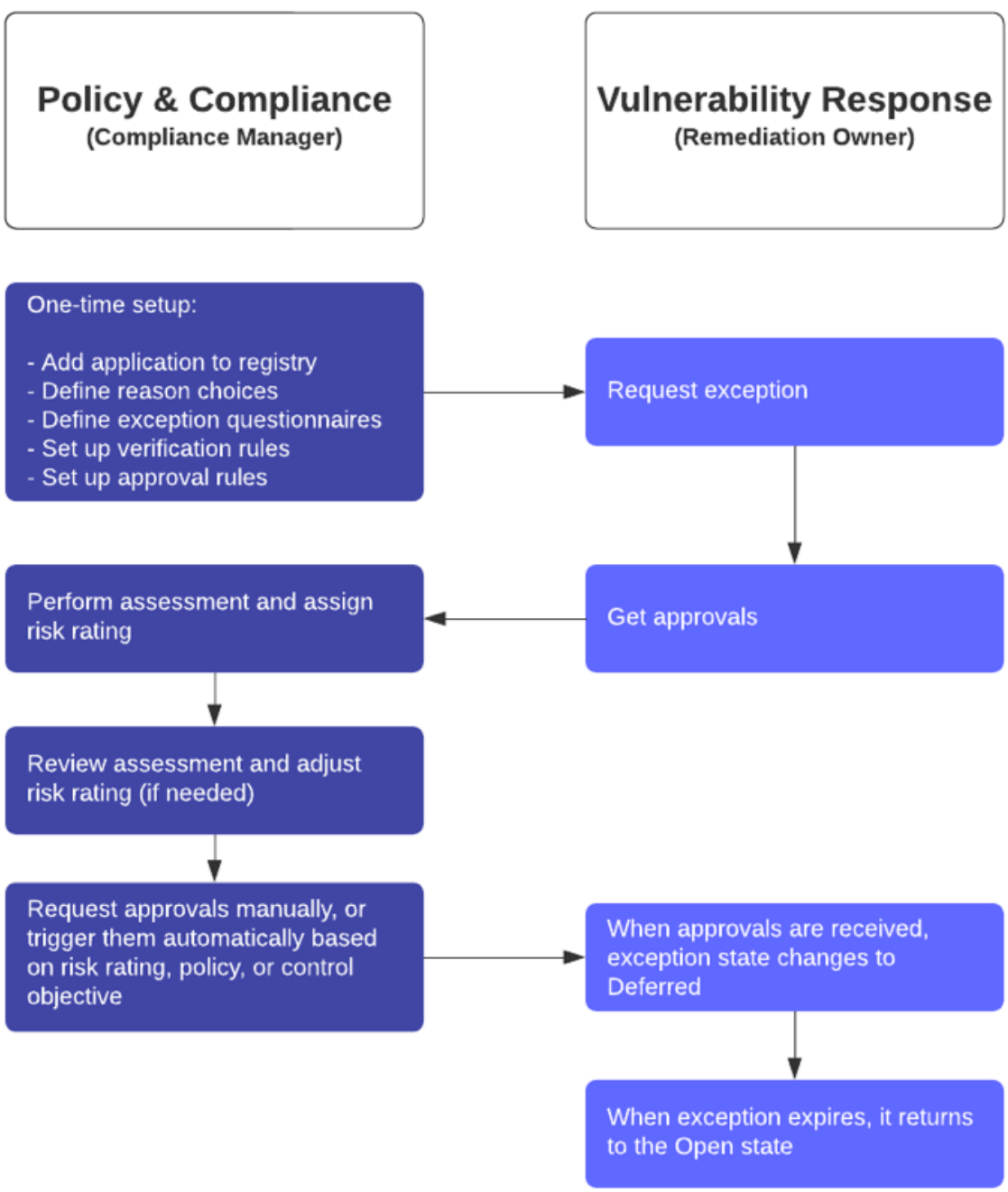
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Fonctionnement de l'intégration des exceptions de politique

Le scénario décrit ici suppose qu'une vulnérabilité a été identifiée dans votre système et que le propriétaire du rattrapage a déterminé qu'un correctif logiciel est nécessaire. Le correctif n'a pas été entièrement testé et le propriétaire demande une exception de politique pour différer le déploiement du correctif jusqu'à ce que les tests soient terminés.

Le diagramme suivant illustre les étapes effectuées par le gestionnaire de conformité et le propriétaire du rattrapage dans chacune des applications.

**Intégration de l'exception de politique**



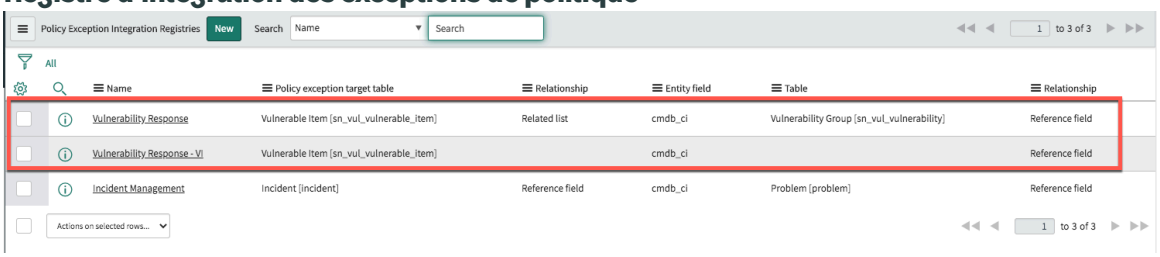

Traduction automatique

**Remarque :**
Le rôle Utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user) ou Utilisateur métier – Lite (sn_grc.business_user_lite) est le rôle minimum requis pour émettre une exception de politique à partir d'une application en amont.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Lorsque l'application Réponse aux vulnérabilités a été installée, deux enregistrements d'intégration d'exception de politique sont automatiquement créés et ajoutés au registre d'intégration, l'un pour un groupe de vulnérabilité et l'autre pour un élément vulnérable.

**Registre d'intégration des exceptions de politique**




Pour configurer l'enregistrement des éléments vulnérables, le gestionnaire de conformité effectue les étapes suivantes.

   a. Identifie le mappage des tables utilisées pour intégrer les deux applications.

   b. Définit les motifs des demandes d'exceptions.

   c. (en option) Définit les catégories de politique pour les politiques de filtrage

   d. (en option) Crée un ou plusieurs questionnaires à envoyer au demandeur pour recueillir des informations supplémentaires sur la demande d'exception de politique.

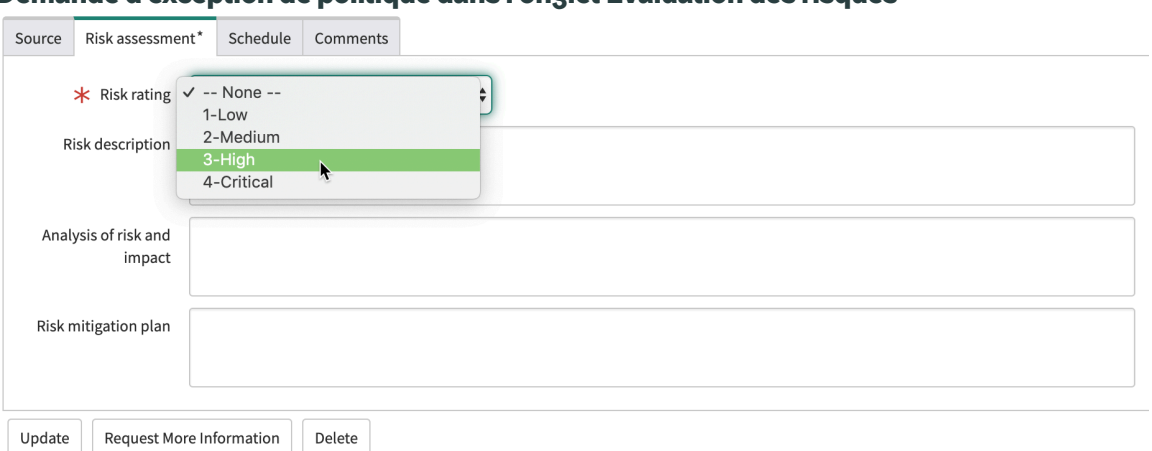
2. Le gestionnaire de conformité définit également des règles de vérification facultatives et des règles d'approbation pour automatiser le processus d'obtention d'approbations pour l'exception de politique.

3. En Réponse aux vulnérabilités, le propriétaire du rattrapage Demander une exception à l'aide de GRC : gestion de la politique et de la conformité .

4. Si une règle de vérification a été définie pour l'application, les approbateurs désignés sont notifiés que leur approbation est requise. Si des champs dans la demande d'exception de politique n'ont pas été renseignés par le demandeur (par exemple, la politique ou l'objectif du contrôle), ces champs deviennent obligatoires pour les approbateurs. Lorsque les approbateurs ont examiné, terminé et approuvé la demande, celle-ci passe à l'état Analyser et est affectée au gestionnaire de conformité pour une analyse et une approbation plus approfondies.

5. Dans Gestion de la politique et de la conformité, le gestionnaire de conformité reçoit la demande approuvée et attribue une évaluation des risques à la demande d'exception de politique dans l'onglet **Évaluation des risques** .

**Demande d'exception de politique dans l'onglet Évaluation des risques**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'enregistrement d'exception de politique est enregistré, les informations de l'onglet **Source** , y compris l'application source et l'enregistrement source, ainsi que les informations de la liste connexe des **éléments vulnérables** sont renseignées automatiquement. Le gestionnaire de conformité a maintenant accès à toutes les données nécessaires pour examiner et approuver l'exception de politique.

6. Dans Gestion de la politique et de la conformité, le gestionnaire de conformité effectue l'évaluation de l'exception si des évaluations ont été configurées. Lorsque l'évaluation est terminée, le gestionnaire de conformité revient à l'onglet **Évaluation des risques** et met à jour la **cote de risque** en fonction des résultats de l'évaluation, si nécessaire. Le gestionnaire de conformité renseigne également les champs suivants avec les informations recueillies au cours de l'évaluation.

**Onglet Évaluation des risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| Description du risque | Fournissez des détails sur le risque associé à cette exception de politique. |
| Analyse du risque et de l'impact | Fournissez des détails sur votre analyse du risque et de l'impact de l'exception de politique. |
| Plan d'atténuation des risques | Fournissez des détails sur le plan d'atténuation associé à cette exception de politique. |

7. S'il manque des informations à l'exception de politique, le gestionnaire de conformité peut cliquer sur **Demander plus d'informations** et ajouter des commentaires pour identifier le type de données nécessaires. Le demandeur est notifié et fournit les informations demandées.
8. En option, le gestionnaire de conformité peut envoyer l'exception de politique pour un examen interne supplémentaire avant de l'approuver en cliquant sur **Demander une révision**.

**Remarque :**
Avant de demander une révision, assurez-vous que la liste connexe des contrôles impactés contient les contrôles qui sont impactés par l'exception de politique. Il vous suffit d'ouvrir la liste connexe, de cliquer sur **Ajouter** et de sélectionner les contrôles.

9. Si l'exception de politique présente un risque particulièrement élevé et que le gestionnaire de conformité estime que l'approbation doit venir d'une personne plus haut placée dans l'organisation (par exemple, le DSI), le gestionnaire de conformité peut cliquer sur **Demander l'approbation**.

Sinon, l'approbation est effectuée dans les scénarios suivants.

| Règle d'approbation définie | Effet sur l'approbation |
|---|---|
| Si aucune règle d'approbation n'a été définie pour Réponse aux vulnérabilités | Si vous cliquez sur le bouton **Approuvé,** l'exception de politique est approuvée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Règle d'approbation définie | Effet sur l'approbation |
|---|---|
| Si une règle d'approbation a été définie, mais que la case **Déclenchement automatique** n'a pas été cochée | Vous pouvez cliquer sur **Demander l'approbation** pour envoyer l'exception de politique aux utilisateurs ou aux groupes définis dans la règle. Par exemple, une règle d'approbation peut indiquer que lorsque l'exception de politique est basée sur une politique particulière, un certain ensemble d'utilisateurs ou de groupes sont notifiés qu'ils doivent approuver l'exception de politique. Vous pouvez également définir une règle d'approbation afin que toute exception de politique avec une cote de risque critique soit automatiquement envoyée à un certain ensemble d'approbateurs.<br><br>Le nombre d'approbateurs nécessaires pour approuver l'exception de politique dépend du paramètre défini dans le champ **Approbation requise** de la règle.<br><br>Vous pouvez également cliquer sur **Approuver** pour approuver vous-même l'exception de politique. |
| Si une règle d'approbation a été définie et que la case **Déclenchement automatique** a été cochée | Si vous cliquez sur le bouton **Approuver** , la règle d'approbation est exécutée et l'exception de politique est automatiquement envoyée aux utilisateurs ou aux groupes définis par la règle pour approbation. Le déclenchement automatique rend cette étape obligatoire. Lorsque les approbations sont reçues, l'exception de politique entre en vigueur. |

10. Dans Réponse aux vulnérabilités, une fois les approbations reçues, l'exception de politique devient active et l'activité d'application de correctif sur l'élément vulnérable est différée jusqu'à l'expiration de l'exception de politique. Lorsque la date **de fin de validité** est atteinte, l'exception de politique expire et l'état de l'élément vulnérable passe de Différé à Ouvert.

## Gérer les problèmes dans Gestion de la politique et de la conformité

Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de l'exhaustivité avec lesquelles il identifie les problèmes de conformité et y réagit.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des problèmes dans toutes les applications GRC, consultez Problèmes GRC.

### Créer manuellement des GRC problèmes

En tant qu'utilisateur, vous pouvez créer manuellement des GRC problèmes pour documenter des observations de politique, de risque ou d'audit, ou pour accepter tout problème GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter l'analyse et la classification des problèmes.

**Avant de commencer**
Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion de l'audit: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations du contrôle d'accès aux problèmes, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.

   **Remarque :**
   À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

2. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème. |
| Affecté à | Membre du groupe affecté à la résolution du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit disposer au minimum du rôle sn_grc.business_user. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Utilisez l'icône d'ampoule pour obtenir des suggestions sur les personnes à qui le problème doit être affecté. L'icône d'ampoule n'apparaît que si l'application GRC : Intelligence prédictive est activée, que le formulaire est enregistré, que le champ **Affecté à n'est** pas inactif et que la propriété GRC est sélectionnée en tant qu'analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du GRC.<br><br>Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à l'enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de rattrapage.<br><br>À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations.<br><br>À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire. |
| Source du problème | Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé :<br>○ Échec de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur<br>○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque<br>○ Événement à risque : le problème est créé dans un événement à risque<br>○ Échec de l'attestation de contrôle : un problème est créé en raison d'un contrôle non conforme<br>○ Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé<br>○ Ad hoc : le problème est créé manuellement |
| Type de problème | Type de problème. Les choix possibles sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle<br>○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle<br>○ Contrôle ne répondant pas aux exigences<br>○ Contrôle inexistant<br>○ Non-conformité à une réglementation<br>○ Non-conformité à une politique<br>○ Amélioration ou suggestion à une politique existante<br>○ Recommandation pour une nouvelle politique<br>○ Optimisation ou amélioration des processus<br>○ Observation<br>○ Violation de données<br>○ Fraude<br>○ Inexactitude<br>○ Formation<br>○ Documentation<br>○ Problème de risque<br>○ Autre |
| Classification | Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème. |
| Groupe du gestionnaire des problèmes | Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites :<br>○ Les membres du groupe du gestionnaire des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants :<br>▪ sn_audit.manager<br>▪ sn_audit.user<br>▪ sn_compliance.manager<br>▪ sn_compliance.user<br>▪ sn_grc.manager<br>▪ sn_grc.user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ▪ sn_risk.manager<br>▪ sn_risk.user<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le **champ Groupe du gestionnaire des problèmes** ou **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire.<br>○ Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **d'examen** . |
| Gestionnaire des problèmes | Utilisateur gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites :<br>○ Le gestionnaire des problèmes doit disposer au minimum du rôle sn_grc.user.<br>○ Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur affecté fournit les informations demandées.<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou dans **le gestionnaire des problèmes** est obligatoire.<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| État | ○ Nouvelle<br>○ Analyser<br>○ Répondre<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet |
| Sous-état | Sous-état et détails applicables pour le sous-état. |
| Priorité | L'ordre dans lequel un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence :<br>○ **1 — Critique**<br>○ **2 — Élevée**<br>○ **3 — Modérée** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **4 — Faible**<br>○ **5 — Planification** |
| Évaluation du problème | À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut affecter l'évaluation du problème au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** sous l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée :<br>○ Très élevé (2 jours)<br>○ Élevé (4 jours)<br>○ Modérée (8 jours)<br>○ Faible (10 jours)<br>○ Très faible (15 jours)<br>Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**.<br>**Remarque :** Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent naviguer vers **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir d'autres évaluations des problèmes.<br>Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ Évaluation du problème est en lecture seule. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette règle vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois que tous les problèmes sont résolus. Cela ferme tous les problèmes enfants. |
| Problème parent | Problème parent auquel ce problème appartient. |
| Élément de configuration | Élément associé à ce problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, il est copié dans le problème parent |
| Emplacement | Emplacement où le problème s'est produit. |
| Description brève<br>À partir de la version 12.0.1, cette étiquette a été changée en **Nom**. | Nom donné au problème. |
| Description | Description plus complète du problème. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Détails | |
| Contrôle/Risque | Contrôle ou risque associé au problème.<br><br>Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** , et l'objectif du contrôle est ajouté au champ **Objectif du contrôle/ Définition du risque** . Ces objectifs et entités de contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle.<br><br>Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à la table source, un enregistrement correspondant, Problème à l'entité est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement Problème à Contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle. |
| Entité | Entité connexe. |
| Politique | Politique associée au problème. |
| Document de référence | Document de référence associé au problème. |
| Objectif du contrôle/Définition du risque | L'objectif de contrôle ou la définition du risque associée à ce problème. |
| Recommandation | Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit. |
| Plan d'action | Plan de résolution du problème. |
| Dates | |
| Date de début prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé commencer. |
| Date de fin prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé se terminer. |
| Durée prévue | Durée estimée du travail pour le problème. |
| Date de confirmation | (à partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date d'aujourd'hui à laquelle le problème est déplacé de **l'état Nouveau** à l'un des états suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Analyser**<br>○ **Revue**<br>○ **Répondre**<br>**Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti. |
| Date d'échéance | (à partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la propriété **Remplir automatiquement la date d'échéance en fonction de la cote du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour la cote de risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance.<br>Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| Date de début de l'analyse | Heure à laquelle les travaux sur cette question ont commencé. |
| Date de fin réelle | Valeur en lecture seule déterminée par le champ d'entrée **Durée réelle** . |
| Durée réelle | Quantité de temps de travail. |
| Créé | Date et heure de création du problème. |
| Fermé | Date et heure de fermeture du problème. |
| Engagement | |
| Engagement | L'engagement connexe. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème. |
| Notes de travail | Cochez la case Notes de **travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon de résoudre le problème, ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème. |
| Confidentialité | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |
| Événement à risque | |
| Événement à risque | L'événement à risque associé. |

3. Enregistrez l'enregistrement du problème.
   Les onglets situés en bas de l'écran vous permettent d'effectuer diverses tâches pour résoudre le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de rattrapage. En outre, vous pouvez afficher d'autres problèmes, résultats d'indicateurs et SLA de tâche liés au problème.

   **Remarque :**
   À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche les SLA en fonction de la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire et au gestionnaire du problème lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis lorsqu'il y a des violations. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas dans l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

   Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, le SLA est annulé si les champs **Date d'échéance** ou Affecté à sont vides, ou si **l'état** est Nouveau.

   Également à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées avec les rôles d'utilisateur Affecté à et d'utilisateur gestionnaire des problèmes, ainsi qu'avec n'importe quel utilisateur disposant du rôle d'utilisateur métier GRC.

### Regrouper des problèmes similaires sous un nouveau problème parent

Lorsque vous créez un problème, vous pouvez le regrouper avec d'autres problèmes similaires.

#### Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le regroupement des problèmes sous un parent peut vous faire gagner un temps précieux. Par exemple, supposons que vous rencontriez un problème lié à l'application de correctifs aux serveurs Windows. Étant donné que chaque serveur est une entité distincte, tous les contrôles associés à « Les serveurs Windows doivent être corrigés tous les mardis » auront le même problème. Par conséquent, le problème peut être résolu une fois

Traduction automatique

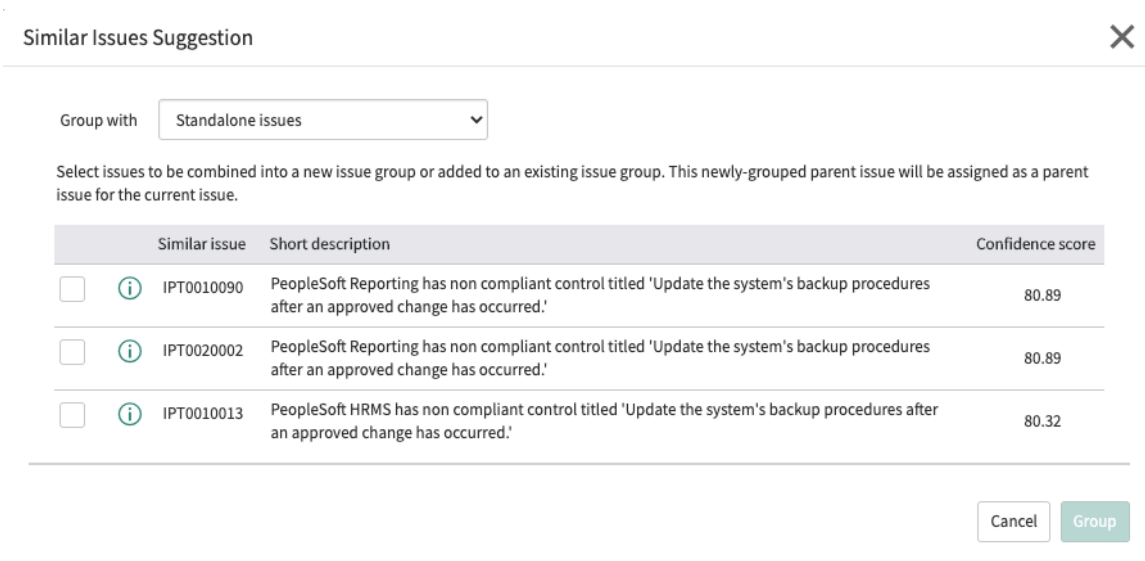
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour tous les serveurs Windows en appliquant le correctif pertinent une seule fois. Ainsi, cette fonctionnalité peut être utilisée pour regrouper des problèmes similaires et les résoudre tous au niveau parent.

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Problème parent** .

3. Cliquez sur l'icône d'ampoule ( ) pour afficher les problèmes similaires que vous pouvez affecter à ce problème parent.

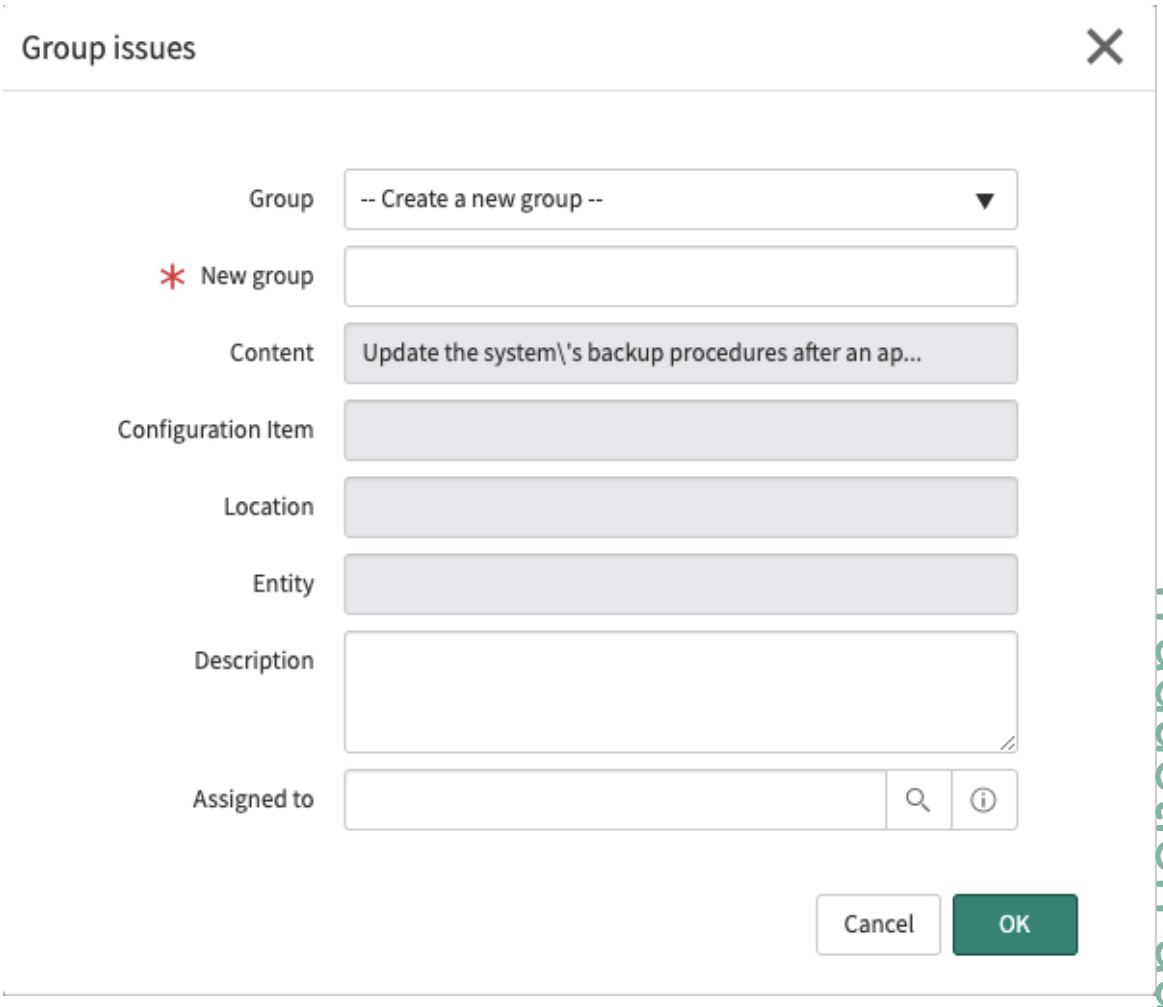



**Remarque :**
Les problèmes autonomes sont similaires au problème actuel, mais ne sont pas affectés à un groupe de problèmes parent. Le score de confiance est calculé à l'aide d'une définition de similarité incluse dans le système de base de l'application GRC : Intelligence prédictive.

4. Vous pouvez cliquer sur l'icône Informations pour afficher les détails de tous les problèmes similaires afin de déterminer s'ils doivent être regroupés avec le problème actuel.
5. Sélectionnez les problèmes similaires que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel, puis cliquez sur **Regrouper**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**6.** Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe | Pour regrouper les problèmes sélectionnés et les affecter à un nouveau groupe, sélectionnez **Créer un nouveau groupe**.<br><br>Pour ajouter les problèmes sélectionnés à un groupe existant, sélectionnez le groupe. |
| Nouveau groupe | Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Entrez le nom du nouveau groupe. |
| Description | Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez une description du groupe. |
| Affecté à | Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Sélectionnez l'utilisateur auquel le groupe est affecté. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **OK**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à un nouveau groupe ou à un groupe existant.
8. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

### Regrouper des problèmes similaires sous un problème parent existant

Lorsque vous créez un problème, vous pouvez regrouper le problème avec d'autres problèmes similaires dans le cadre d'un groupe de problèmes parent existant.

## Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

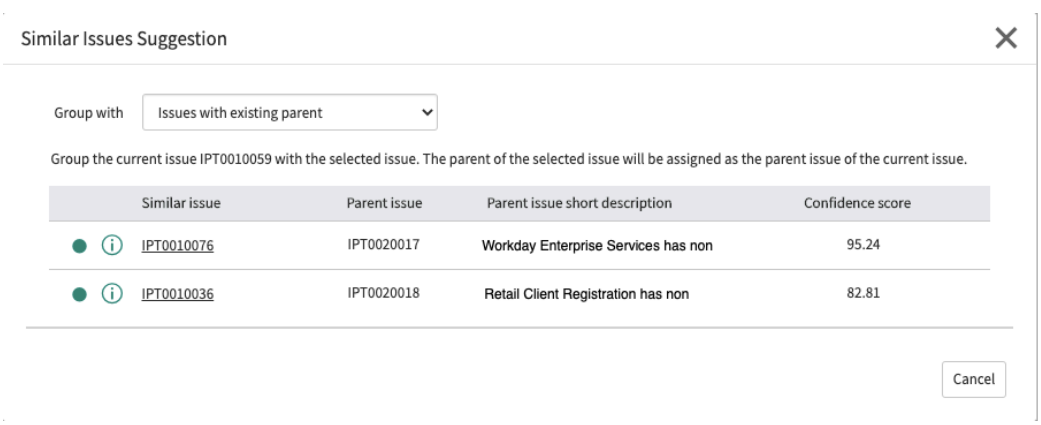
- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

## Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Parent** .

3. Cliquez sur l'icône d'ampoule ( ) et sélectionnez **Problèmes avec un parent existant** dans la liste déroulante **Groupe avec** .

   Une liste de problèmes similaires s'affiche.




4. Cliquez sur le **problème similaire** que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel.
   Le problème parent du problème que vous sélectionnez devient le problème parent du problème actuel.
5. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de correction

Si un utilisateur est affecté à un problème ou à une tâche de rattrapage, le gestionnaire de l'utilisateur et le gestionnaire au-dessus dans la hiérarchie ont également accès à l'enregistrement du problème ou de la tâche de rattrapage.

La référence à l'utilisateur dans le champ **Affecté à** , le champ **Ouvert par** ou le champ **Propriétaire** peuvent être configurées dans la table Configurations de la hiérarchie des utilisateurs [sn_grc_user_hierarchy_configuration]. Par conséquent, vous pouvez configurer les champs de la table et saisir la référence de l'utilisateur, par exemple **Affecté à** ou **Gestionnaire des problèmes** en tant que champ de référence utilisateur 1 ou Champ de référence utilisateur 2. Toutefois, vous ne pouvez configurer que deux champs dans une table.

Le gestionnaire de l'utilisateur dans le champ de référence utilisateur et le gestionnaire au-dessus dans la hiérarchie peuvent être configurés comme champ de hiérarchie d'utilisateurs 1 et champ de hiérarchie d'utilisateurs 2, respectivement. Si l'un d'entre eux n'est plus le gestionnaire de l'utilisateur dans le champ de référence de l'utilisateur, cet utilisateur dans la hiérarchie perd l'accès à l'enregistrement. Vous pouvez afficher la hiérarchie des utilisateurs dans la table Hiérarchie des utilisateurs [sn_grc_user_hierarchy].

Les conditions préalables pour activer le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs sont les suivantes :

- Les utilisateurs de la hiérarchie doivent disposer au minimum du rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user).
- La *sn_grc.enable_user_hierarchy_access_control* propriété système doit être définie sur **true**.

Le concept de hiérarchie des utilisateurs est utile car il offre une meilleure visibilité aux utilisateurs de la hiérarchie lors du suivi de son achèvement lorsqu'elle est affectée à un utilisateur d'une équipe. Les champs de hiérarchie des utilisateurs ne sont pas visibles dans le formulaire Problème ou Tâche de rattrapage, mais en interne, cette fonctionnalité vous permet de restreindre l'accès aux enregistrements en fonction des utilisateurs de la hiérarchie qui peuvent y accéder.

### Signaler les problèmes auto-identifiés via Portail de services

Vos employés et utilisateurs professionnels au sein de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de servicesfichier . Après la soumission, un problème de triage est automatiquement créé.

## Avant de commencer

Vous devez télécharger l'application GRC : Advanced Core avant de pouvoir utiliser l'application Triage des problèmes disponible dans Gestion de la politique et de la conformité. Pour plus d'informations, consultez Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

Rôle requis : sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe plusieurs méthodes permettant de signaler un problème à l'aide de Portail de services. Par exemple, vous pouvez cliquer sur le bouton **Demander quelque chose** sur la page d'accueil du portail de services, sélectionner la catégorie **Gouvernance, risque et conformité** , puis cliquer sur **Signaler un problème**. Une autre méthode, peut-être plus simple, est décrite ici.

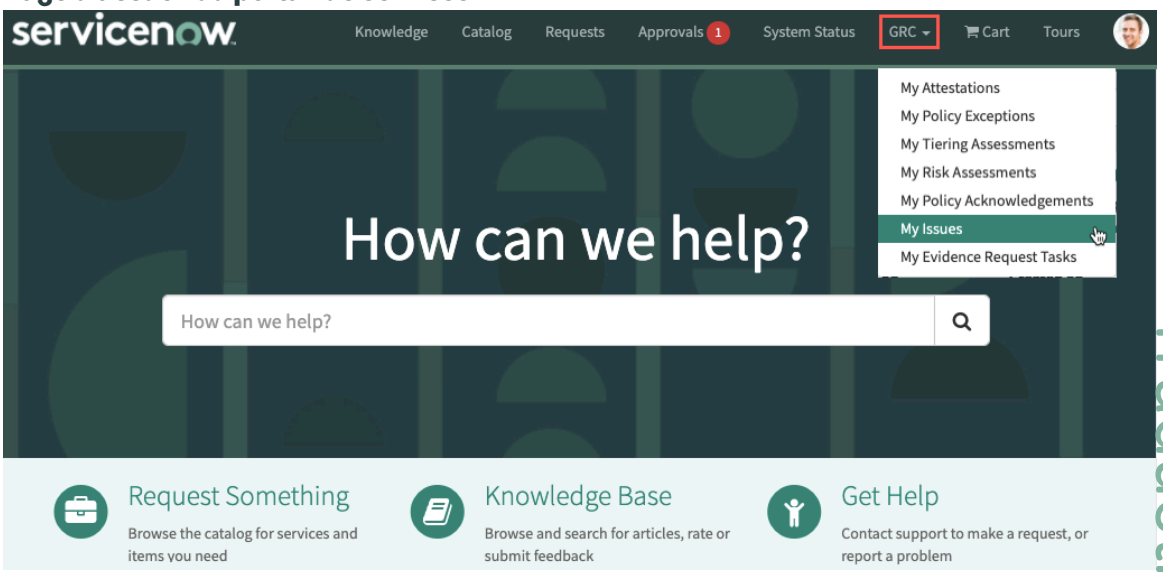
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

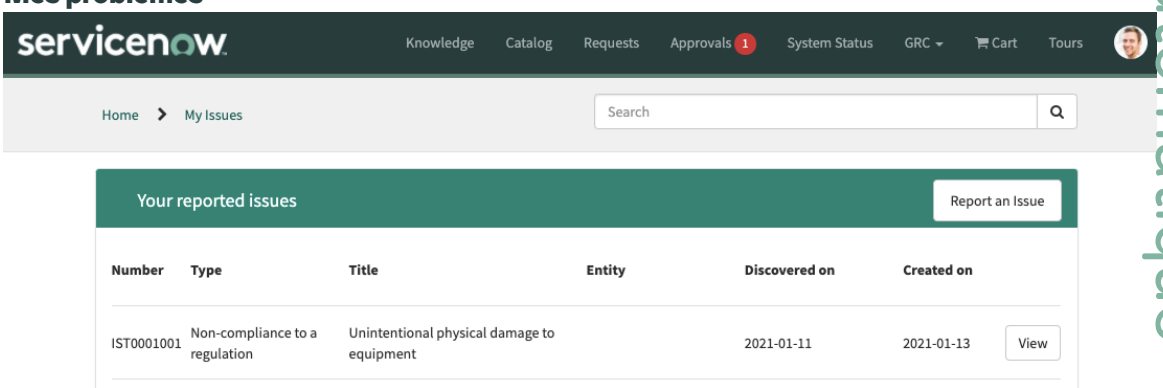
1. Ouvrez Portail de services.
   a. Dans l'URL de votre instance, tapez *sp* après le nom de votre instance.
   b. Appuyez sur la touche Retour.

**Page d'accueil du portail de services**




2. Dans l'en-tête de l'écran, accédez à **GRC** > **Mes problèmes** pour afficher les problèmes qui vous sont déjà affectés.

**Mes problèmes**

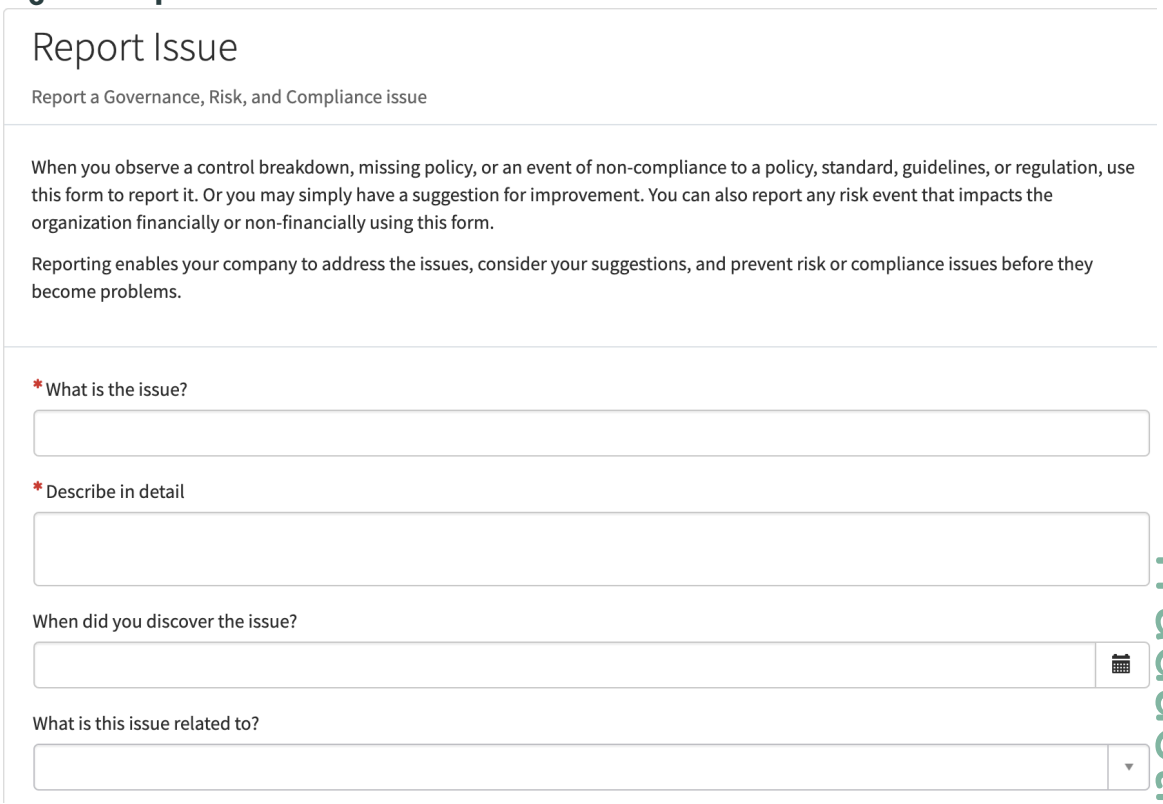



3. Cliquez sur **Signaler un problème**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Signaler un problème**




4. Répondez aux questions qui vous sont posées.

   **Example**
   Des questions supplémentaires peuvent apparaître en fonction des réponses que vous fournissez. Par exemple, si votre réponse au champ **De quel type de problème s'agit-il ?** est **Incident ou événement de perte**, des questions supplémentaires relatives à l'incident ou à l'événement de perte vous sont présentées. Si vous sélectionnez **Non-conformité à une politique** dans ce champ, vous êtes invité à indiquer la politique concernée et ce que vous considérez comme la cause première du problème.

5. Lorsque vous avez répondu à toutes les questions, cliquez sur **Soumettre**.

   La demande est envoyée et un enregistrement de triage du problème est créé. Cela lance le processus de triage des problèmes .

   **Remarque :**
   Vous pouvez contrôler les options affichées dans le menu **d'options GRC** du portail de services en revenant à votre instance et en naviguant vers **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Administration** > **Propriétés**et en définissant la propriété **sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues.**

   S'il est défini sur **Oui**, l'option **GRC** > **Mes problèmes** option de menu est disponible et l'option **Mes problèmes signalés** est masquée. Vous pouvez utiliser l'option de menu **Mes problèmes** pour créer des problèmes de conformité ou de risque qui doivent être triés avant d'être publiés en tant que problèmes réels.

   Si la propriété est définie sur **Non**, le **GRC** > **Mes problèmes signalés** l'option de menu est disponible et l'option **Mes problèmes** est masquée. Vous pouvez utiliser l'option de menu **Mes problèmes signalés** pour créer des problèmes de conformité ou de risque réels directement à partir du portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Triage d'un problème auto-identifié

Une fois qu'un problème a été identifié et soumis par les employés ou les utilisateurs métiers via , Portail de servicesle processus de triage des problèmes commence. Le problème réel est identifié et affecté au propriétaire approprié pour la hiérarchisation et la résolution.

## Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

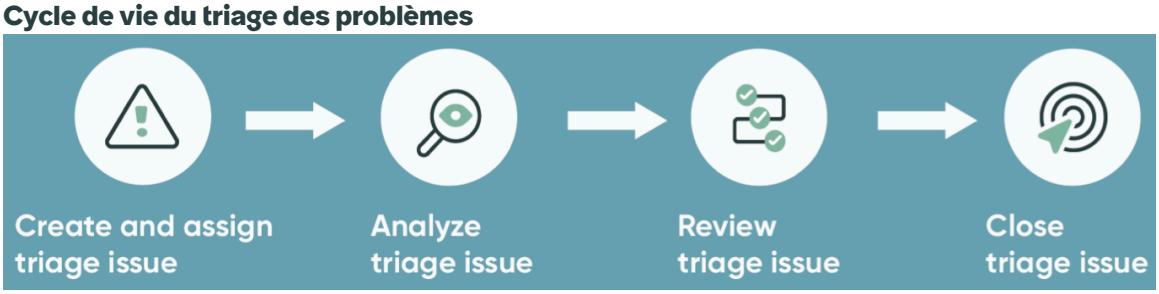
## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les équipes de triage affectées déterminent si les problèmes auto-identifiés sont des problèmes signalés réels, des événements à risque ou des observations à suivre et éventuellement à exclure en tant que bruit.

**Remarque :**
Dans la version initiale, seuls les problèmes auto-identifiés sont traités par le processus de triage. Dans une version ultérieure, les problèmes générés par le système, tels que ceux causés par des défaillances d'indicateur ou d'attestation, seront également triés.

Le flux de bout en bout du cycle de vie du triage des problèmes est illustré et décrit ici.

**Cycle de vie du triage des problèmes**




| Étape | Description |
|---|---|
| Créer et affecter un problème de triage | Un employé identifie un problème lié à une entité, un contrôle, une politique, un document de référence, un processus ou un risque, et soumet une demande de triage dans le ServiceNow Portail de services.<br><br>En fonction du type de problème soumis et d'une règle d'affectation de problème, le problème est affecté à une équipe de triage et à un propriétaire de triage. |
| Analyser le problème de triage | L'équipe de triage décide si le problème doit être analysé en tant que problème réel ou événement à risque, ou s'il doit être suivi en tant que recommandation pour une politique ou pour optimiser un processus.<br><br>Au cours de l'analyse, l'équipe de triage peut demander plus d'informations au créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Étape | Description |
| --- | --- |
| | gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage.<br><br>Les résultats possibles sont les suivants :<br>• Confirmé comme nouveau problème<br>• Confirmé comme problème existant<br>• Confirmé comme événement à risque<br>• Suivre en tant que recommandation<br>• Fermer en tant que non-problème/Aucune action requise |
| Examiner le problème de triage | L'état Examiner est facultatif. L'équipe peut envoyer le problème et le résultat au gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage pour examen. Ils peuvent également demander plus d'informations au propriétaire du triage.<br><br>Le gestionnaire de conformité, le gestionnaire des risques ou le gestionnaire de triage décide si le problème doit être confirmé comme un problème ou un événement à risque, suivi comme une recommandation ou fermé comme un non-problème. |
| Fermer le problème de triage | S'il a été déterminé que le problème est un problème réel ou un événement à risque, ces enregistrements sont créés ou le problème de triage est ajouté à un problème existant.<br><br>Lorsque le processus de triage est terminé, le problème de triage est automatiquement fermé. Le problème peut également être fermé manuellement par le gestionnaire et l'équipe de triage. |

Les rôles d'utilisateur suivants sont impliqués dans le processus de triage des problèmes.

### Profils de triage des problèmes

| Profil/rôle | Description |
| --- | --- |
| Utilisateur métier/employé | Capacité à signaler un problème. |
| • Utilisateur/responsable de la conformité<br>• Utilisateur/gestionnaire des risques<br>• Triage utilisateur/gestionnaire | Capacité à trier et à examiner les problèmes |
| Gestionnaire des problèmes | Capacité à gérer et à examiner le problème signalable |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

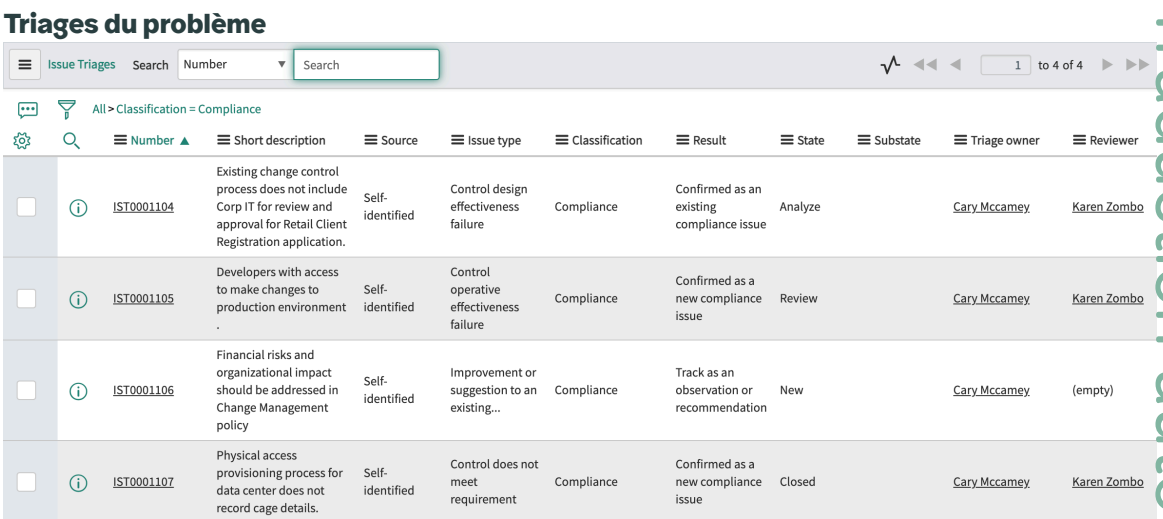
### Profils de triage des problèmes (suite)

| Profil/rôle | Description |
|---|---|
| Propriétaire du problème | Capacité à résoudre le problème signalable qui leur a été affecté |

**Remarque :**
Les rôles utilisateur/gestionnaire de triage et gestionnaire des problèmes ont été introduits dans la GRC : gestion de la politique et de la conformité version 11.1.0.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage** ou **Risque** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage**.
   La liste répertorie les problèmes de triage précédemment créés et affectés.

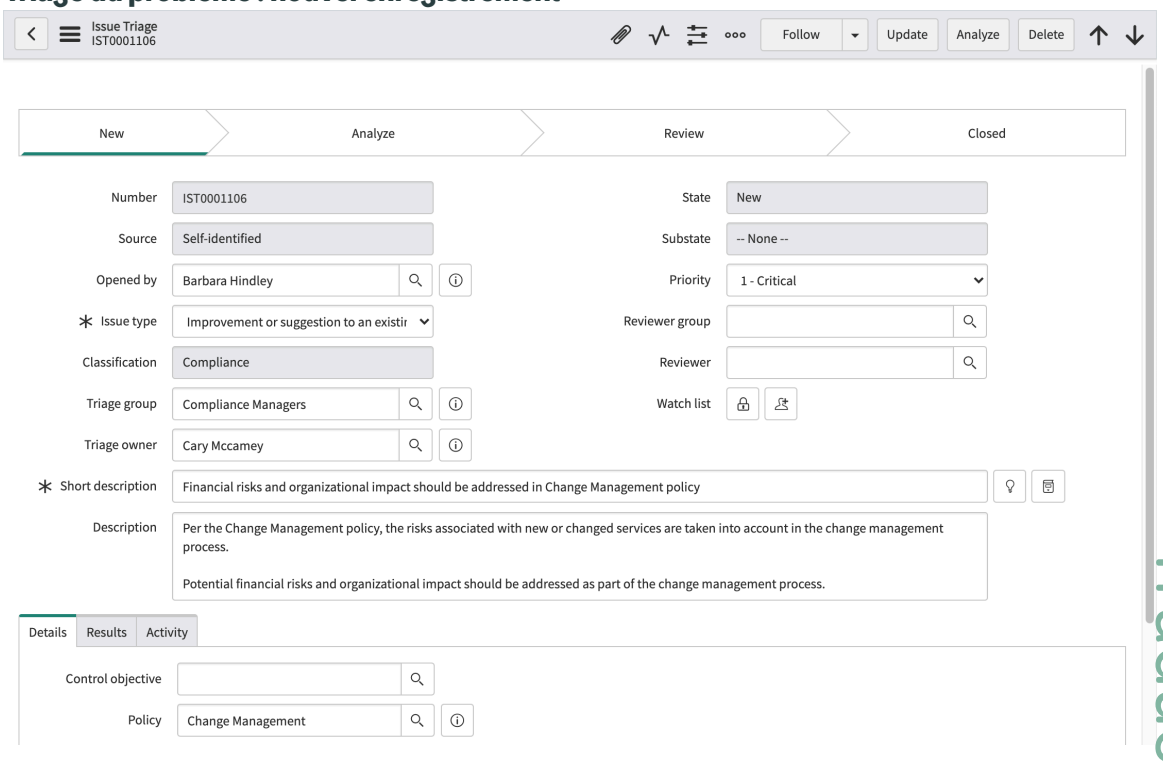



2. Cliquez sur le numéro du problème que vous souhaitez trier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Triage du problème : nouvel enregistrement**




**Remarque :**
Le champ **de classification** est automatiquement pré-rempli en fonction du **type de problème** sélectionné. De même, une règle d'affectation appelée sn_grc_advanced_issue_triage exécute et préremplit le **groupe Triage**. Cette règle utilise la **source** et la **classification** pour déterminer le groupe auquel le triage est affecté. Les règles d'affectation gèrent également les triages des problèmes dans Gestion des risques et les triages lorsque la **classification** est définie sur **Autre** (c'est-à-dire qu'elle est inconnue initialement). Pour le deuxième cas d'utilisation, vous devez définir manuellement le **groupe de triage** sur **Risque** ou **Conformité**.

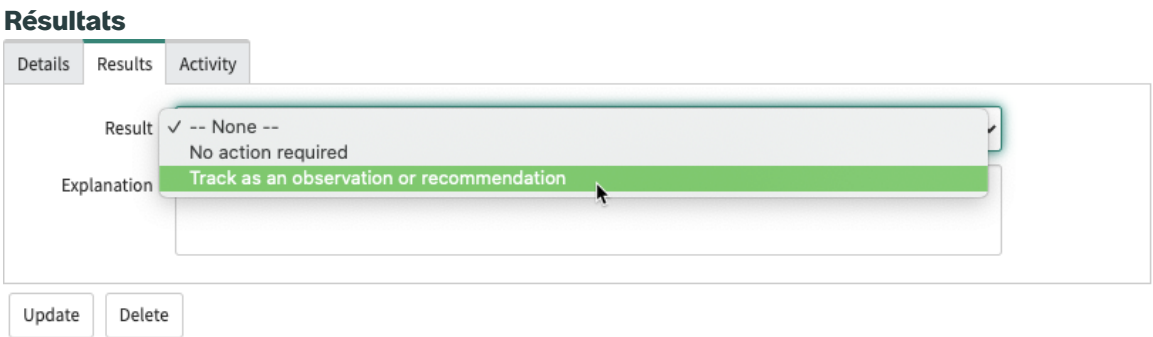
3. Lorsque vous êtes prêt à commencer le triage de ce problème, sélectionnez un **propriétaire de triage** et cliquez sur **Analyser**.
   Le propriétaire de triage affecté peut maintenant ouvrir le problème et commencer à l'analyser.
4. Au cours de l'analyse, le propriétaire du triage peut effectuer plusieurs tâches.

   **Example**
   Le propriétaire peut, par exemple, décider que le problème est mal classé et peut modifier le **type de problème**. Cette action peut entraîner la modification du groupe de triage et du propriétaire de triage. Dans cet exemple, la règle d'affectation s'exécute en arrière-plan et le problème est supprimé de la file d'attente du propriétaire actuel.
5. Le propriétaire du triage peut également effectuer les actions suivantes :
   - Cliquez sur **Demander des informations** pour demander des informations supplémentaires à la personne qui a soumis le problème.
   - Cliquez sur **Demander une révision** pour demander une révision à l'utilisateur identifié dans le champ **Réviseur** . Cet utilisateur peut ouvrir et examiner le problème en accédant à **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes vérifications en attente**.
   - Sélectionnez la liste connexe **Détails** pour fournir un enrichissement supplémentaire au problème.

Traduction automatique

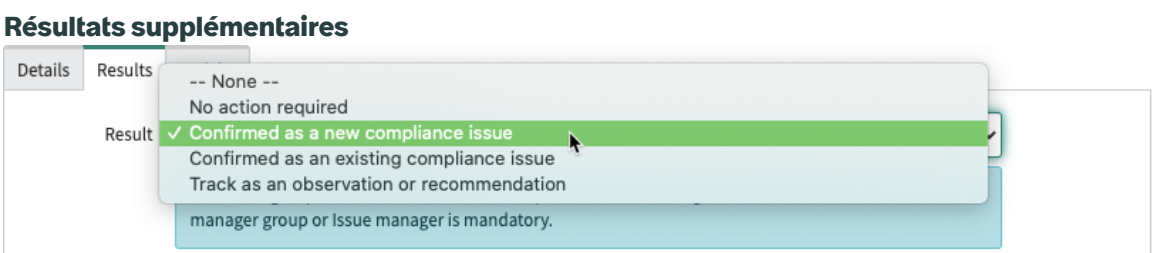
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Une fois qu'il a été déterminé quelles actions (le cas échéant) doivent être effectuées sur le problème, le propriétaire du triage peut sélectionner un résultat de l'analyse dans la liste connexe **Résultats** .

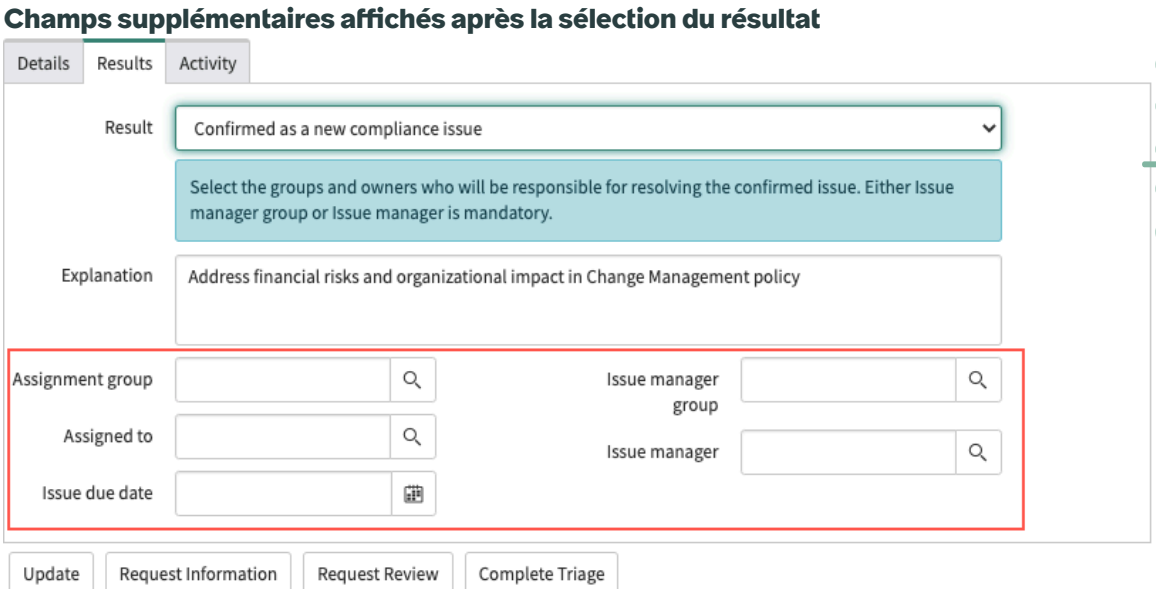



**Remarque :**

Les options disponibles dans le champ **Résultat** dépendent du **type de problème** identifié pour ce problème. Par exemple, si vous sélectionnez Échec de l'efficacité de la **conception du contrôle** comme **type de problème**, les résultats suivants peuvent être sélectionnés.




7. Si vous sélectionnez un résultat, tel que **Confirmé comme nouveau problème de conformité, qui nécessite plus d'actions qu'une** simple observation, des champs d'analyse supplémentaires s'affichent, comme illustré dans l'écran suivant.




Si le résultat est **Confirmé comme problème de conformité existant**, un champ **Problème existant** apparaît, dans lequel vous devez identifier le problème existant auquel vous faites référence.

8. Lorsque le triage du problème est terminé, le propriétaire du triage peut cliquer sur **Terminer le triage**.

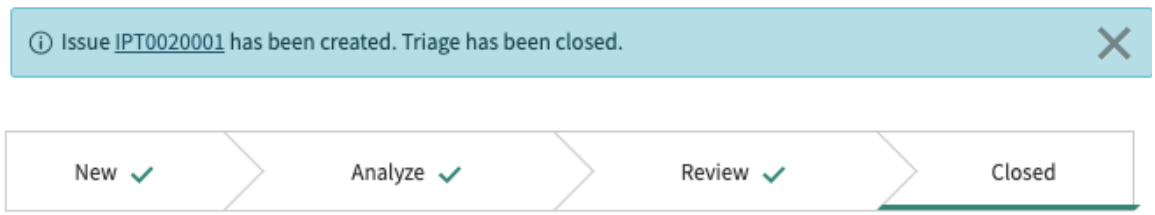
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Si le problème doit être examiné, le réviseur peut également cliquer sur **Terminer le triage** pour terminer le triage et créer un problème réel.

Le triage du problème passe à l'état **Fermé** et un lien vers le problème s'affiche en haut de l'écran.

**Triage fermé et nouveau problème créé**




9. Le problème peut être analysé à l'aide des procédures habituelles de gestion des problèmes.
Un changement important sur le formulaire **de problème** est l'ajout d'une liste connexe **Triages des problèmes** . L'ouverture de l'enregistrement de triage fournit à l'analyste les détails du triage qui a entraîné la création de ce problème.

### Corriger un problème dans Gestion de la politique et de la conformité

Une fois qu'un problème a été identifié, trié et étudié, vous pouvez le corriger.

#### Avant de commencer

Rôle requis : compliance_admin, compliance_manager, sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

**Remarque :**
À partir de la version 12.0.1, le rôle minimum de **l'utilisateur Affecté à** sur le formulaire de tâche de rattrapage est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **sn_compliance.user** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations du contrôle d'accès aux tâches de remédiation, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La correction d'un problème marque l'intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque l'intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à ce qu'ils soient réévalués. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

#### Procédure

1. Ouvrez le problème que vous souhaitez corriger.
2. Cliquez sur l'onglet **Tâches de remédiation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Deux options s'offrent à vous pour créer une tâche de rattrapage :

- Cliquez sur **Tâches de remédiation suggérées** , puis sur **Copier** pour utiliser une tâche existante comme base de création de cette tâche. Une copie de la tâche de rattrapage sélectionnée est créée et certaines informations de cette tâche sont copiées dans la nouvelle tâche. Vous pouvez remplir manuellement les autres champs.
- Cliquez sur **Nouveau** et créez manuellement la tâche.

**3.** Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de tâche de rattrapage**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Affecté à | Sélectionnez l'utilisateur responsable de l'exécution de cette tâche.<br><br>Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à la tâche de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de rattrapage. |
| Problème | Problème pour lequel cette tâche a été créée. |
| État | État actuel de la tâche. |
| Priorité | Sélectionnez la priorité ou la séquence de résolution de cette tâche, en fonction de son impact et de son urgence. |
| Liste de surveillance | Sélectionnez les utilisateurs qui souhaitent être avertis lorsque des changements se produisent. |
| Créé/Mis à jour | Affiche la date/l'heure de création et de mise à jour de la tâche. |
| Nom | Brève description de la tâche. Cela apparaîtra dans les listes de tâches. |
| Description | Entrez une description complète de la tâche. |
| Remarques et commentaires | |
| Commentaires supplémentaires | Si nécessaire, saisissez tous les commentaires destinés aux clients liés à cette tâche. |
| Notes de travail | Saisissez toutes les notes non destinées aux clients liées à la correction du problème. |
| Calendrier de la tâche | |
| Durée prévue | Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début prévue** et de la **date de fin prévue**. |
| Date de début prévue | La date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer. |
| Date de fin prévue | Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé se terminer. |
| Durée réelle | Quantité de temps de travail réel. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de la **date de fin réelle**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Date de début de l'analyse | Heure à laquelle le travail sur cette tâche a commencé. |
| Date de fin réelle | Heure à laquelle le travail sur cette tâche a été terminé. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Gérer l'intégration UCF

Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) s'intègre à votre ServiceNow instance via un processus d'authentification qui valide votre abonnement. Dans le formulaire Configuration UCF, vous sélectionnez le type d'authentification, puis entrez une clé API fournie par UCF ou un client et un ServiceNow secret Oauth2 fournis.

**Important :**
Introduite à Kingston, l'intégration UCF à l'aide du client OAuth fourni par ServiceNow et d'UCF Common Controls Hub est toujours prise en charge. Toutefois, il ne s'agit plus de la méthode recommandée pour intégrer votre instance à UCF. La méthode recommandée consiste à configurer l'intégration UCF à l'aide d'une clé API fournie par UCF (voir le lien ci-dessous).

### Activer UCF de conformité

Le GRCmodule d'extension : Conformité UCF (com.sn_comp_ucf) est disponible sous forme d'abonnement séparé.

### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

### Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

## Que faire ensuite

Configurez la source de votre bibliothèque de contrôles à l'aide d'une clé API fournie par UCF (méthode recommandée) ou à l'aide d'UCF Common Controls Hub, que vous pouvez acheter sous forme d'abonnement dans ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Concentrateur de contrôles communs ou Cadre de travail de la conformité unifiée.

### Configurer l'intégration UCF à l'aide d'une clé API fournie par UCF

UCF s'intègre à votre ServiceNow instance via un processus d'authentification qui valide votre abonnement.

## Avant de commencer

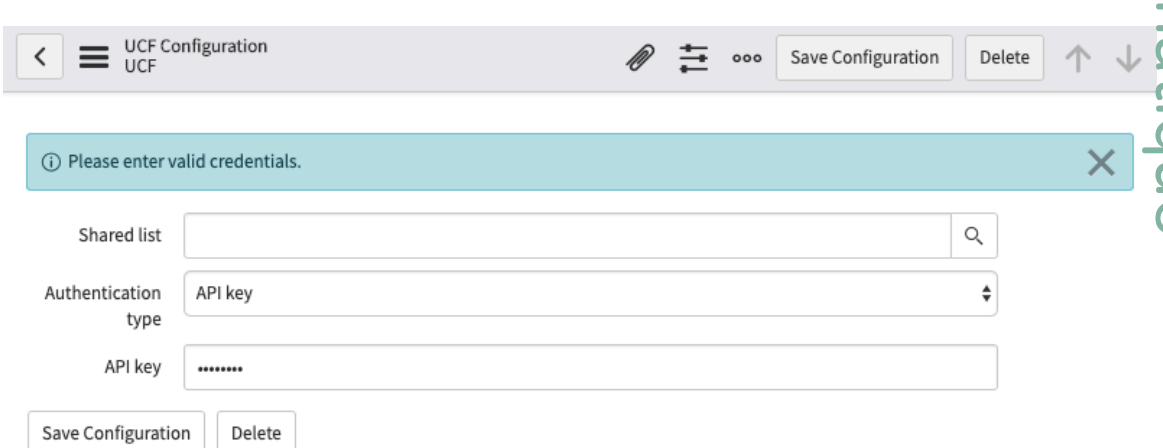
Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de configurer UCF Integration, vous devez disposer d'un abonnement de base UCF et utiliser le gestionnaire de clés API de votre compte pour acquérir une clé API auprès d'UCF. Vous devez également définir des listes partagées de documents de référence UCF dans votre compte.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration UCF.




3. Renseignez les champs du formulaire.

### Configuration UCF

| Champ | Description |
|---|---|
| Liste partagée | Sélectionnez la liste partagée de votre compte UCF. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Type d'authentification | Sélectionnez **une clé API**. |
| Clé API | Saisissez la clé API que vous avez acquise à partir de votre compte UCF. |

4. Cliquez sur **Enregistrer la configuration**.

### Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub

Les administrateurs de conformité peuvent télécharger du contenu à partir de Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) pour l'utiliser comme GRC documents de référence, citations, contrôles et objectifs de contrôle.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_comp_ucf.admin et oauth_admin

Les documents peuvent être mis à jour à des intervalles prédéfinis. Vous devez disposer d'un compte Hub de contrôles communs UCF pour créer des listes partagées et les importer dans l'instance ServiceNow® . L'accès à l'API est requis pour télécharger le contenu UCF à partir d'UCF-CCH.

**Remarque :**

Veuillez prendre note des instructions suivantes avant de configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub

- Seul l'administrateur OAuth UCF a accès aux tables OAuth système. Vous devez accorder le rôle d'administrateur UCF OAuth à l'administrateur GRC UCF, afin que celui-ci puisse configurer la page de configuration UCF.
- L'intégration UCF nécessite qu'il soit configuré et que GRC les utilisateurs soient des administrateurs du Centre de contrôles communs.
- La page de configuration du domaine global est chargée par défaut. Si vous utilisez Séparation de domaine, supprimez la page de configuration par défaut et créez-en une spécifique à votre domaine.

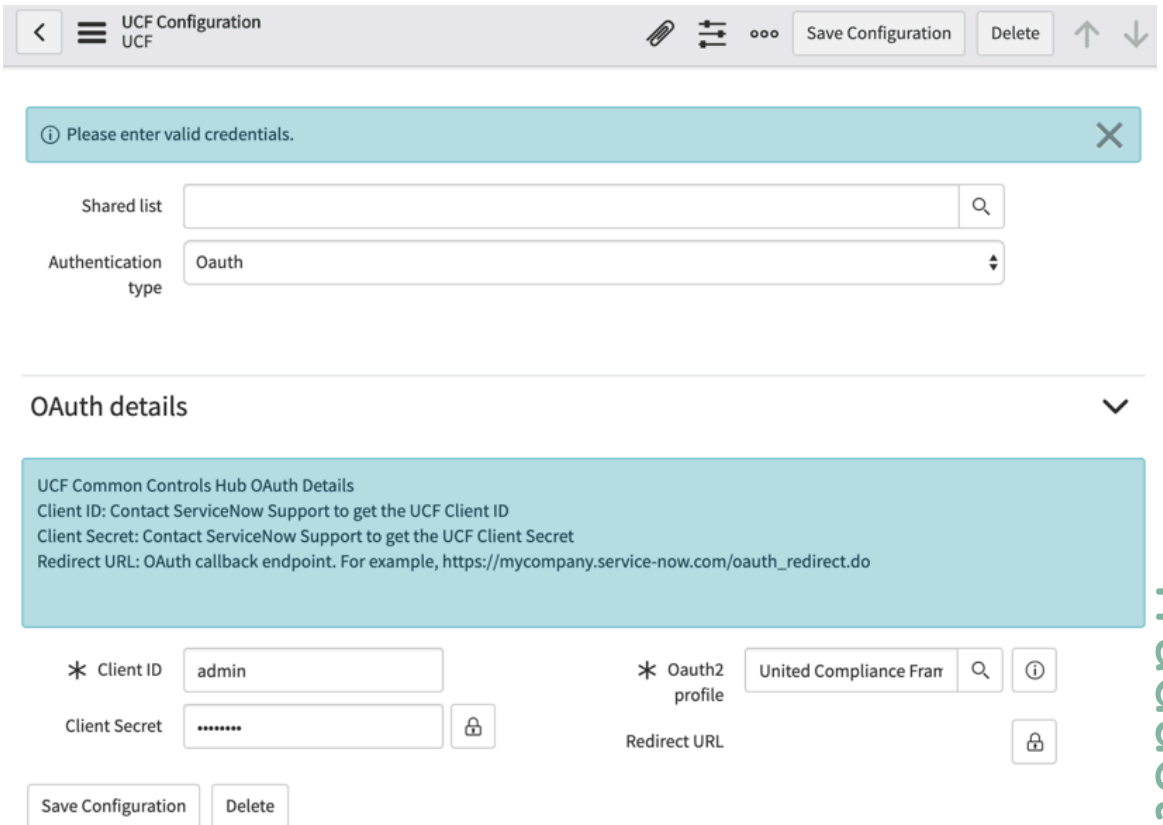
#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration UCF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Renseignez les champs du formulaire.

### Configuration UCF

| Champ | Description |
|---|---|
| Liste partagée | Liste partagée à importer.<br>**Remarque :**<br>Les listes partagées apparaissent pour l'authentification de l'abonnement. |
| Type d'authentification | Sélectionnez **OAuth**. |
| **Détails OAuth** | |
| ID client | Saisissez l'ID client ou l'ID client UCF OAuth fourni par Service et assistance client. Voir Créer un ticket pour les informations d'intégration Now Support de compte UCF-CCH pour plus d'informations.<br>**Remarque :**<br>Les informations de configuration sont spécifiques à l'instance ServiceNow®. Assurez-vous de saisir des informations exactes pour toutes les instances de test, de développement ou de production que vous utilisez. N'incluez pas d'espaces dans l'entrée. |
| Secret client | Entrez un secret client à utiliser par le client OAuth pour s'authentifier auprès du serveur d'autorisation. Le secret client doit être suffisamment aléatoire pour ne pas être devinable. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Profil OAuth2 | Entrez le profil OAuth2 à utiliser pour le téléchargement. La valeur par défaut est le profil par défaut United Compliance Framework qui est installé avec le module d'extension UCF. En règle générale, il n'est pas nécessaire de modifier ce champ. |
| URL de redirection | Entrez l'URL de redirection, fournie par Service et assistance client. Par exemple, https://mycompany.service-now.com/oauth_redirect.do |

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la boîte de dialogue Intégration UCF qui s'affiche, cliquez sur **Demander un nouveau jeton**.

> **Remarque :**
> Pour la configuration initiale, un utilisateur disposant d'un compte administrateur UCF effectue ce setp et l'étape suivante.

6. Entrez vos informations d'identification du Hub de contrôles communs pour vous connecter.
7. Dans le message d'autorisation d'application qui s'affiche, cliquez sur **Autoriser**.
8. Sélectionnez une liste partagée et cliquez sur **Enregistrer la configuration**.

## Que faire ensuite

Si UCF introduit de nouveaux champs et contenus, les administrateurs peuvent utiliser des tables intermédiaires et des cartes de transformation pour prendre en charge ces changements apportés aux formats de données UCF. Il s'agit d'une configuration avancée qui n'est pas obligatoire. Les ensembles d'importation et les tables suivants peuvent être configurés pour personnaliser la logique de téléchargement UCF.

### Table intermédiaire [s'étend à partir de la table de lignes de jeu d'importation : import_set_row] utilisée pour l'intégration UCF

| Table intermédiaire | Description |
|---|---|
| Source de référence UCF [sn_comp_ucf_authority_document] | La table intermédiaire de document de référence UCF est utilisée pour stocker les documents de référence qui sont téléchargées à partir d'UCF Common Controls Hub |
| Citation UCF [sn_comp_ucf_citation] | La table intermédiaire de citation UCF est utilisée pour stocker les citations qui sont téléchargées à partir d'UCF Common Controls Hub |
| Contrôle UCF [sn_comp_ucf_control] | La table intermédiaire de contrôle UCF est utilisée pour stocker les contrôles qui sont téléchargés à partir d'UCF Common Controls Hub |
| Citation UCF au contrôle [sn_comp_ucf_m2m_control_citation] | La table intermédiaire UCF Citation to Control est utilisée pour stocker les citations vers les contrôles qui sont téléchargées à partir d'UCF Common Controls Hub |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Cartes de transformation utilisées pour l'intégration UCF

| Cartes de transformation | Description |
|---|---|
| Transformation du document de référence par défaut | Transforme les données de la table intermédiaire de document de référence UCF en table de documents de référence |
| Transformation de citation par défaut | Transforme les données de la table intermédiaire de citation UCF en table de citation |
| Transformation du contrôle par défaut | Transforme les données de la table intermédiaire de contrôle UCF en table d'objectif de contrôle |
| Carte de transformation contrôle vers citation | Transforme les données de la table de citation à contrôle UCF en table Objectif de contrôle à citation |

### Intégrer à UCF Common Controls Hub pour gérer les cadres de travail de conformité

Les administrateurs de conformité peuvent télécharger du contenu à partir de Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) pour l'utiliser comme GRC documents de référence, citations, contrôles et objectifs de contrôle. Les documents peuvent être mis à jour à des intervalles prédéfinis. Vous devez disposer d'un compte Hub de contrôles communs UCF pour créer des listes partagées et les importer dans l'instance ServiceNow® .

Si votre organisation souhaite utiliser UCF Common Controls Hub comme source pour votre bibliothèque de contrôles, vous pouvez acheter un abonnement auprès du ServiceNow Store ou consulter Common Controls Hub . Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de la conformité unifiée .

**Remarque :**
L'accord précédent pour l'accès gratuit au contenu UCF, y compris votre licence GRC, a pris fin le 30 novembre 2018. Tous les clients doivent acheter un abonnement directement auprès d'Unified Compliance.

**Avertissement :**
Toutes les données importées à partir des documents de référence UCF sont en lecture seule et doivent être protégées. Ne personnalisez pas les documents de référence, le contenu des documents de référence ou les objectifs de contrôle sur les champs UCF transformés en tables GRC.

1. Créez un compte UCF CCH et personnalisez votre abonnement de base pour inclure l'accès à l'API.
2. Activer UCF de conformité.
3. Créer un ticket pour les informations d'intégration Now Support de compte UCF-CCH.
4. Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub.
5. Télécharger une liste partagée UCF.

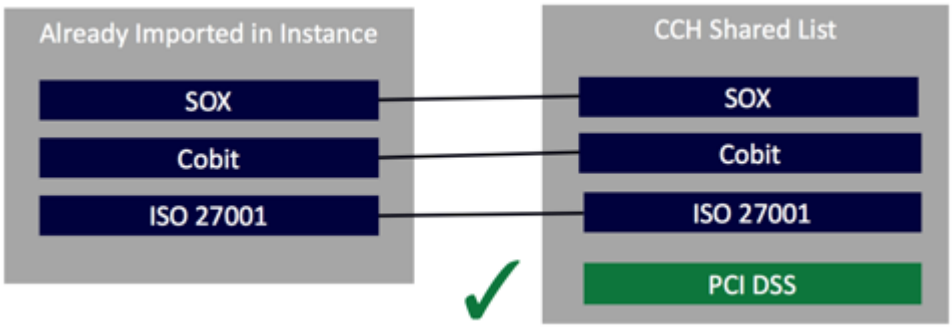
## Importer un document de référence à l'aide d'une seule liste partagée

Chaque document de référence déjà importé dans l'instance ServiceNow® doit faire partie de la liste partagée que vous souhaitez importer à partir d'UCF CCH. Cela permet d'éviter les incohérences entre le contenu de l'UCF CCH (qui peut avoir changé) et ce que vous avez déjà importé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Importation de la liste partagée réussie**




**Échec de l'importation de la liste partagée**

Une erreur est rendue, car SOX n'est pas réimporté dans cette liste partagée.

## Importer des documents de référence à l'aide de plusieurs listes partagées

Si vous avez besoin d'importer plus de 100 documents de référence, vous devez les importer dans plusieurs listes partagées, car une liste partagée ne peut contenir que 100 documents de référence. Vous pouvez créer plusieurs listes partagées (SL), par exemple SL1 pour importer 100 documents de référence et SL2 pour le reste des documents de référence. Regroupez des documents de référence similaires en un seul groupe lorsque vous importez les documents de référence dans plusieurs listes partagées, de sorte qu'il n'y ait aucune dépendance des documents entre les listes partagées multiples.

Pour prendre en charge plusieurs listes partagées, la propriété `sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs` système qui est **par défaut Vrai** doit être définie sur **Faux**.

- Si la propriété système est définie sur true, la validation existante est effectuée pour vérifier si les documents de référence importés sont déjà importés dans l'instance ServiceNow .
- Si la propriété système est définie sur false, les documents de référence importés ne sont pas validés du tout.

Définissez la propriété sur false et importez le contenu UCF dans plusieurs listes partagées. Si les documents de référence, le contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle importés dans la liste partagée sont déconseillés, ces documents ne sont pas désactivés dans l'instance ServiceNow . Au lieu de cela, l'utilisateur doit valider manuellement les documents et les liens entre les objectifs de citation et de contrôle. Un e-mail contenant les liens vers le mappage entre les objectifs de citation et de contrôle est envoyé.

## Différences entre UCF et GRC terminologie

Les documents de référence dans le contenu UCF sont organisés et mappés à leurs citations appropriées, qui sont à leur tour mappées à un ensemble commun de contrôles. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

terminologie entre UCF et les GRC applications diffère légèrement, comme expliqué dans le tableau suivant.

**Différences de terminologie**

| UCF | Application GRC |
|---|---|
| Document de référence | Document de référence |
| Contenu source d'autorité | Contenu source d'autorité |
| Contrôle | Objectif du contrôle |

### Créer un ticket pour les informations d'intégration Now Support de compte UCF-CCH

Après avoir créé votre compte UCF CCH, utilisez le portail de Now Support services pour lancer le processus d'intégration du compte.

**Avant de commencer**

Créez un compte UCF CCH et personnalisez votre abonnement de base pour inclure l'accès à l'API. Un utilisateur ayant le rôle administrateur UCF doit se connecter au compte CCH et générer la clé API.

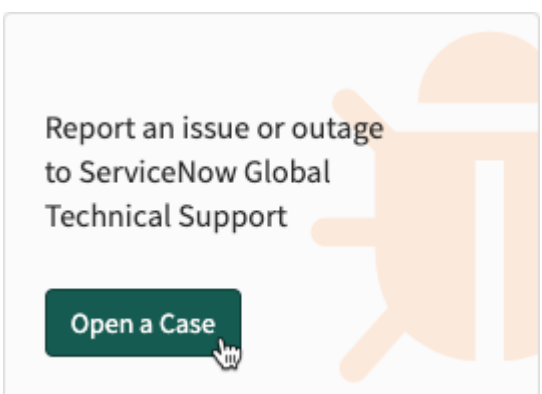
**Remarque :**
L'accord précédent pour l'accès gratuit au contenu UCF, y compris votre GRC licence, a pris fin le 30 novembre 2018. Tous les clients doivent acheter un abonnement directement auprès d'Unified Compliance.

Rôle requis : administrateur

**Procédure**

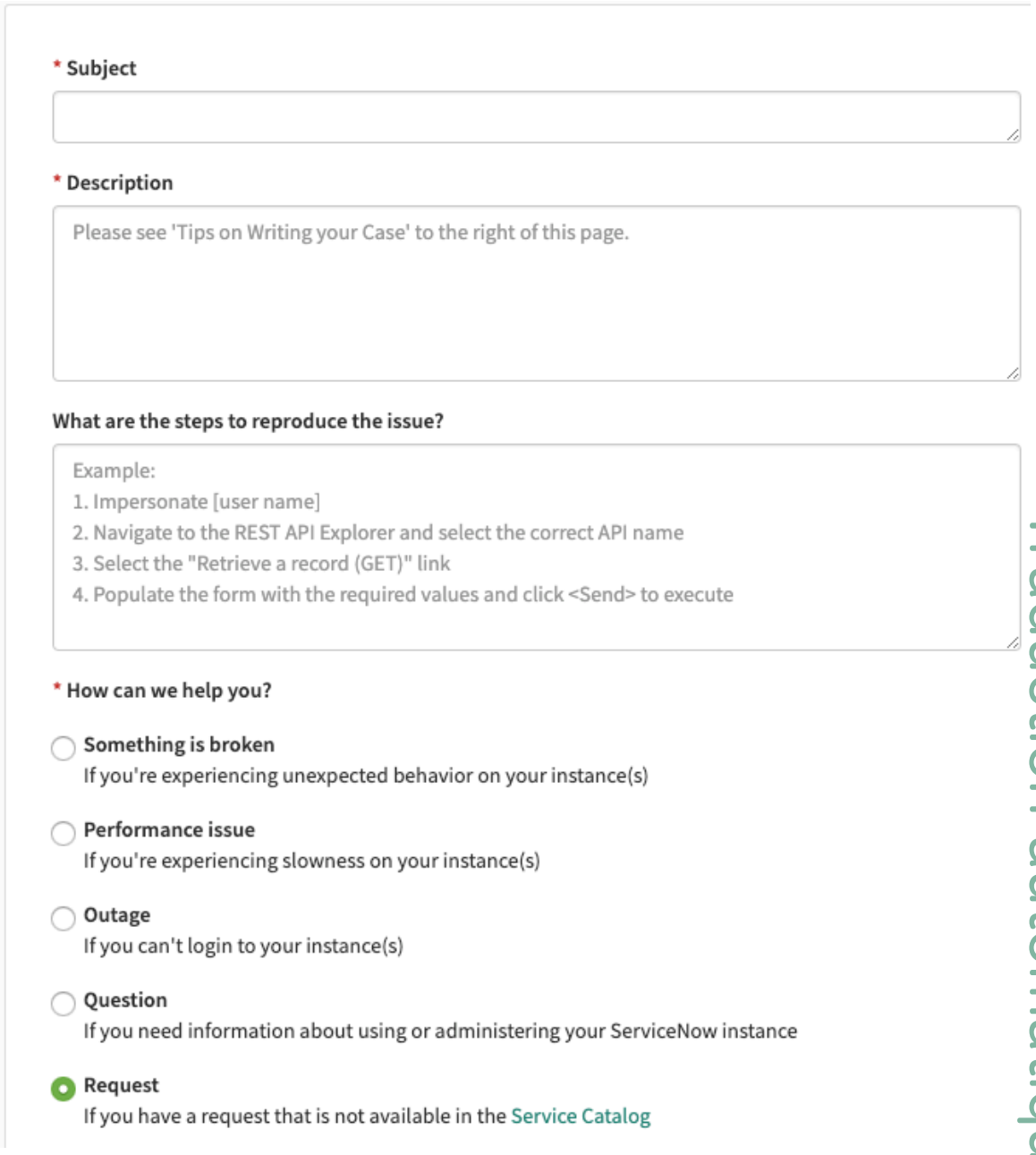
1. Après avoir activé le module d'extension Conformité UCF , connectez-vous à Hi Service Portal .
2. Cliquez sur **Obtenir de l'aide**.

3. Cliquez sur **Ouvrir un ticket**.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

**4.** Remplissez le formulaire **Créer un ticket** .

| Champ | Description |
|---|---|
| Objet | Une brève description du ticket. |
| Description | Décrivez le problème et fournissez les informations suivantes :<br>◦ Entrez J'ai activé le nouveau module d'extension GRC : Compliance UCF (com.sn_comp_ucf). Je me suis déjà abonné à l'UCF CCH. Je vous demande de me fournir les informations OAuth nécessaires pour terminer l'intégration.<br>◦ Indiquez le nom et le numéro de compte de votre société.<br>◦ Indiquez le nom du demandeur, son adresse e-mail professionnelle et son numéro de téléphone. |

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>En fournissant les coordonnées de votre entreprise et du demandeur, vous autorisez le ServiceNow® service clientèle à contacter et à partager ces informations avec Network Frontiers, un tiers, pour finaliser l'inscription à votre compte UCF CCH. |
| Comment pouvons-nous vous aider ? | Cliquez sur **Demander**. |
| Pièces jointes (captures d'écran, journaux, etc.) | Joignez des captures d'écran, si nécessaire. |
| Lesquelles de vos instances sont affectées ? | Saisissez l'instance de GRC votre société. |
| Quel est l'impact ? | Sélectionnez votre réponse. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Service et assistance client lance le processus d'intégration OAuth et contacte le demandeur avec les informations d'intégration.

### Télécharger une liste partagée UCF

Pour que les gestionnaires de conformité puissent télécharger les documents de référence UCF à partir d'UCF CCH, la liste doit être marquée comme partagée. Lorsque vous mettez à jour des documents de référence ou que vous en ajoutez de nouveaux, vous devez mettre à jour toutes vos sources de référence pour vous assurer que le cadre de contrôle commun reste synchronisé avec les documents de référence que vous utilisez.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

**Remarque :**
La conception actuelle d'UCF prend en charge le téléchargement de contrôles obligatoires et implicites. Le téléchargement des contrôles d'implémentation n'est pas pris en charge. Voir la documentation Unified Compliance Comment distribuer une liste de documents de référence à d'autres comptes ?

Toutes les données importées à partir des documents de référence UCF sont en lecture seule et doivent être protégées. Ne personnalisez pas les documents de référence, le contenu des documents de référence ou les objectifs de contrôle sur les champs UCF des GRC tables.

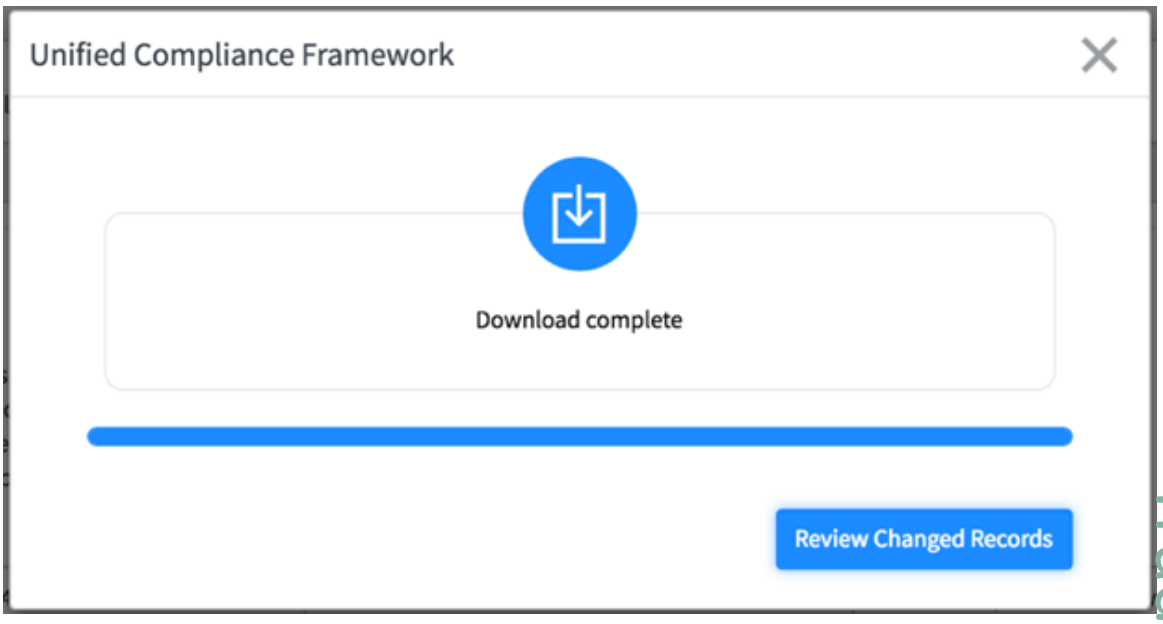
#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration **UCF** .
3. Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hubsi besoin est.
4. Cliquez sur **Importer la liste partagée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une barre de progression indique la progression du téléchargement et de l'importation des documents.




Vous pouvez rencontrer l'une des erreurs suivantes :

### Erreurs de la liste partagée UCF

| « Erreur » | Explication | Résoudre |
|---|---|---|
| Une erreur s'est produite lors du téléchargement du contenu UCF. Réessayez ou contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide. | Si la connexion Internet est perdue pour une raison quelconque, ce message s'affiche. | Cliquez sur **Importer la liste partagée pour la** télécharger. |
| Une erreur s'est produite lors du téléchargement du contenu UCF. Réessayez ou contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide. | Ce message peut également indiquer que les documents de référence font partie d'une liste partagée existante ou une possibilité d'erreur d'importation UCF. Il vous suggère d'examiner la validité des documents de référence, des citations, des objectifs de contrôle et des liens vers | À partir de la Gestion de la politique et de la conformité version 12.0.4, votre administrateur UCF reçoit un e-mail contenant des liens vers tous les enregistrements non valides.<br>**a.** Cliquez sur un lien dans l'e-mail et corrigez le(s) enregistrement(s) répertorié(s).<br>**b.** Répétez l'opération pour les autres enregistrements non valides s'ils apparaissent dans l'e-mail.<br>**c.** Cliquez sur **Importer la liste partagée pour la** télécharger. |

Traduction automatique

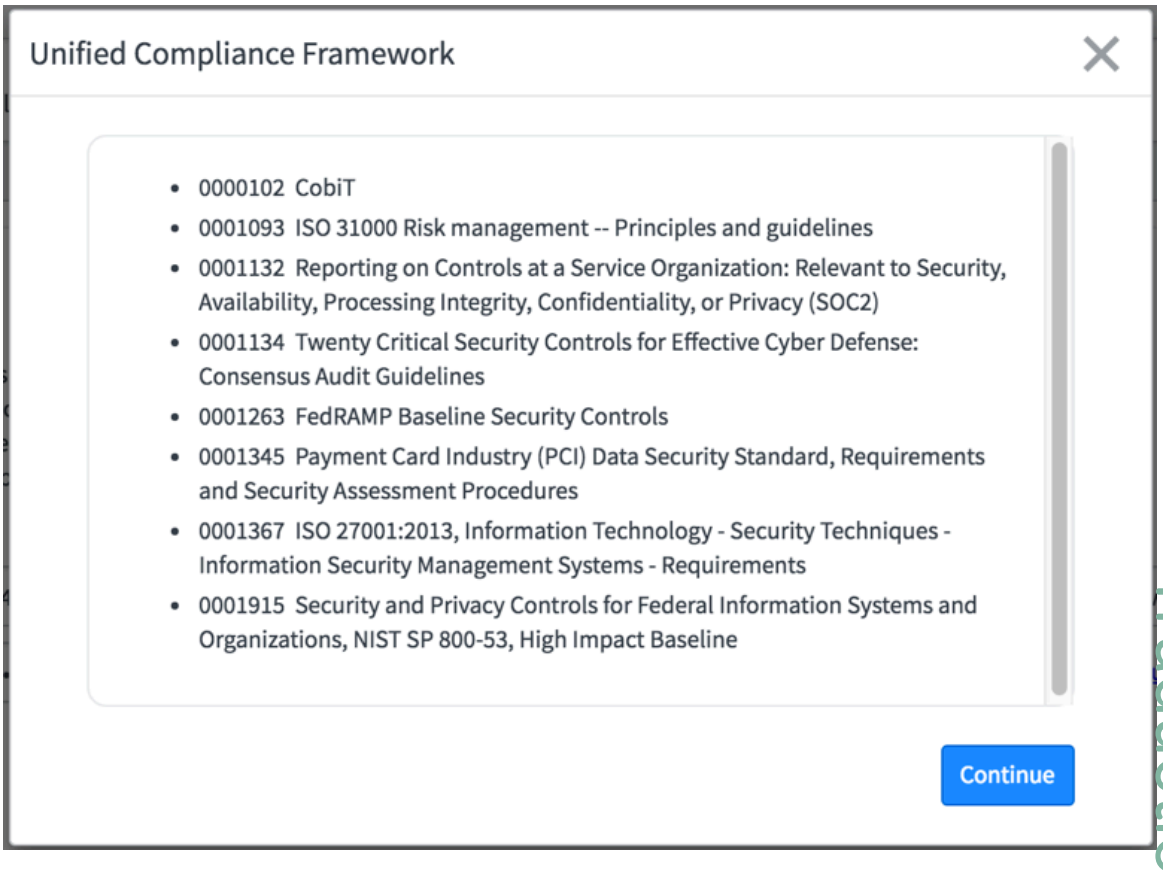
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| « Erreur » | Explication | Résoudre |
|---|---|---|
| | le mappage des objectifs de citation et de contrôle. | **Remarque :**<br>Propriété système appelée *sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs* contrôle si une notification par e-mail est envoyée lorsque des enregistrements non valides ou déconseillés sont rencontrés lors d'une importation de liste partagée. La propriété est définie par défaut sur true. Définissez la propriété sur false si vous téléchargez du contenu UCF dans plusieurs listes partagées. Lorsque la propriété est définie sur faux, les documents ne sont pas déconseillés mais un e-mail est envoyé. |
| La liste partagée sélectionnée ne correspond pas à la liste de documents de référence existante. Sélectionnez une autre liste partagée ou mettez à jour la liste partagée existante. | Si la liste partagée UCF sélectionnée que vous téléchargez n'inclut pas tous les documents de référence que vous avez déjà téléchargés, ce message s'affiche. | **a.** Retournez au CCH et vérifiez que la liste partagée que vous essayez de télécharger inclut tous les documents de référence de l'importation d'origine vers votre instance.<br>**b.** Cliquez sur **Importer la liste partagée pour la** télécharger. |

5. Cliquez sur **Examiner les enregistrements modifiés** pour examiner la liste des enregistrements modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Les documents de référence dans le contenu UCF sont organisés et mappés à leurs citations appropriées, qui sont à leur tour mappées à un ensemble commun de contrôles. La terminologie entre UCF et les GRC applications diffère légèrement, comme expliqué dans le tableau suivant.

**Différences de terminologie**

| UCF | ServiceNow Application GRC |
|---|---|
| Document de référence | Document de référence |
| Contenu source d'autorité | Contenu source d'autorité |
| Contrôle | Objectif du contrôle |

## Gérer les contrôles

Les contrôles sont des implémentations spécifiques d'un objectif de contrôle. Les contrôles mis hors service n'apparaissent pas dans la liste. Avant de définir des contrôles, prenez le temps de rationaliser, consolider et définir les contrôles importants dans votre organisation.

## Rationaliser vos contrôles

Si vous chargez tous vos contrôles en bloc, vous manquez l'occasion d'affiner et de rationaliser votre ensemble de contrôles. Au fur et à mesure que votre entreprise évolue et que vos données, processus et technologies informatiques s'améliorent, remplacez les contrôles et procédures obsolètes lorsque vous implémentez votre GRC application. Considérez ce qui suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comment ce contrôle affecte-t-il mon objectif commercial ?
- Ce contrôle permet-il réellement de prévenir ou de détecter les risques ?
- Y a-t-il un autre contrôle que vous pouvez mettre en place pour mieux protéger votre entreprise ?
- Existe-t-il un contrôle que vous pouvez mettre en place pour réduire les frais généraux des processus et améliorer les performances informatiques tout en atténuant les risques ?
- Un contrôle compliqué peut-il être remplacé par un contrôle plus simple et plus efficace ?

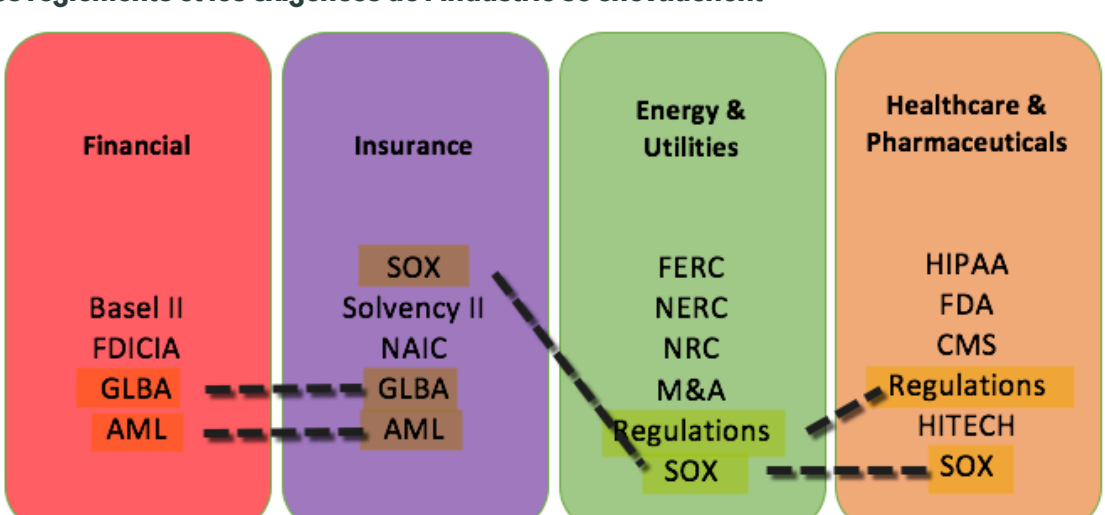
**Remarque :**

Lorsque vous définissez des contrôles manuellement ou lorsque vous les importez à partir d'Unified Compliance Framework (UCF), une entité est associée aux contrôles. Il s'agit d'un champ obligatoire du formulaire Contrôle. Toutefois, si vous importez des contrôles à partir d'une source autre que UCF, vous pouvez rencontrer des contrôles qui n'ont pas d'entités associées. Il est important que vous retourniez au formulaire de contrôle et que vous ajoutiez une entité au contrôle. Les entités manquantes peuvent entraîner des résultats peu fiables dans les calculs. En outre, si vous rencontrez un contrôle avec une entité qui a été désactivée, le contrôle doit être mis hors service.

## Consolider vos contrôles

Rechercher des occasions de consolider les contrôles. Recherchez des contrôles communs et répétés entre plusieurs autorités de réglementation des cadres (par exemple, SOX, GLBA et AML). Évitez d'utiliser une seule commande plusieurs fois pour chaque réglementation, en croisant les commandes et en éliminant les commandes redondantes. Ce processus établit un ensemble consolidé unique de contrôles = cadre de contrôle, l'exécution et la préservation de la cartographie croisée des contrôles sont essentielles pour les audits.

**Les règlements et les exigences de l'industrie se chevauchent**




## Définir les contrôles et les règles métier

Les règles métier que vous définissez au départ établissent les paramètres de GRC configuration ultérieurement. Préparez-vous à :

- Identifier les contrôles et les propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Établir les fréquences d'essai et de contrôle
- Identifier les risques : impact et probabilité
- Préparer des attestations, des évaluations, des questionnaires et les preuves requises
- Composer des cas d'utilisation probables (qui a besoin d'interagir avec le contenu du système ou de l'afficher GRC et à quelles fins)
- Mappez les sources de référence aux politiques, aux procédures, aux contrôles et aux risques

### Créer un contrôle

Les contrôles sont automatiquement générés lorsque vous associez une politique à un type d'entité ou un type d'entité à un objectif de contrôle. Un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif de contrôle. Les contrôles peuvent également être créés manuellement.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de contrôle**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom du contrôle. |
| Entité | Entité connexe.<br>**Remarque :** Si vous passez l'état de l'entité de l'état à Actif à partir de l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon. |
| Hériter de l'objectif du contrôle | Option pour indiquer si le contrôle est créé via le processus de génération d'élément. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Contrôles multiples pour une combinaison entité unique-objectif de contrôle. |
| Objectif du contrôle | Objectif de contrôle connexe. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de la politique. |
| Propriétaire | Utilisateur propriétaire de la politique.<br>**Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire. |
| Contrôle clé | Indicateur indiquant que le contrôle est un contrôle clé. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Pondération | Valeur utilisée pour calculer l'efficacité du score de contrôle. La pondération de contrôle calcule la valeur d'efficacité du score de contrôle |
| Statut | État de contrôle. Les choix possibles sont :<br>○ **Conforme**<br>○ **Non conformes**<br>○ **Sans objet** |
| État | État de contrôle. Les choix possibles sont :<br>○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés.<br>○ **Attester** Lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état.<br>**Remarque :** Lorsqu'un contrôle est redéfini à l'état de brouillon, l'attestation est annulée.<br>○ **Révision** Les contrôles passent automatiquement de la phase d'attestation à l'état Révision.<br>○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent déplacer le contrôle de Révision à Surveillance.<br>○ **Retraité** Les gestionnaires de conformité ou les administrateurs peuvent déplacer un contrôle de Surveillance vers Mis hors service.<br>**Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service :<br>▪ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas<br>▪ Les attestations associées sont annulées<br>▪ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle |
| Mise en application | Liste des options :<br>○ Obligatoire<br>○ Volontaire |
| Catégorie | Liste des options :<br>○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations<br>○ Audits et Gestion des risques<br>○ Conformité et gouvernance du manuel de style<br>○ Gestion des Ressources humaines<br>○ Leadership et objectifs de haut niveau<br>○ Surveillance et mesure |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Gestion des opérations<br>○ Protection physique et environnementale<br>○ Protection de confidentialité pour les données et les informations<br>○ Gestion des enregistrements<br>○ Renforcement du système via la gestion de configuration<br>○ Continuité des systèmes<br>○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique<br>○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement<br>○ Racine<br>○ Déconseillé |
| Type | Liste des options :<br><br>○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services<br>○ Rapports ou mesures activables<br>○ Audits et Gestion des risques<br>○ Comportement<br>○ Processus business<br>○ Communiquer<br>○ Configuration<br>○ Données et gestion d'informations<br>○ Dupliquer<br>○ Établir des rôles<br>○ Établir/maintenir la documentation<br>○ Gestion des Ressources humaines<br>○ Rechercher<br>○ Zone d'impact IT<br>○ Gestion des journaux<br>○ Maintenance<br>○ Surveiller et évaluer les occurrences<br>○ Protection physique et environnementale<br>○ Processus ou activité<br>○ Gestion des enregistrements<br>○ Continuité des systèmes<br>○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Test en cours<br>○ Formation |
| Classification | Liste des options :<br><br>○ Prévention<br>○ Correctif<br>○ Découverte<br>○ Zone d'impact IT |
| Fréquence | Liste des options :<br><br>○ Piloté par événement<br>○ Quotidien<br>○ Hebdomadaire<br>○ Mensuel<br>○ Trimestriel<br>○ 2 fois par an<br>○ Annuel<br><br>**Remarque :**<br>Pour plus d'informations sur la différence entre le champ**Fréquence** d'un contrôle et le champ**Fréquence d'attestation** d'une entité, consultez KB0694607 . |
| Description | Description du contrôle. |
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires sur le contrôle. |
| Affectation | |
| Groupe propriétaire | Groupe qui détient le contrôle. |
| Propriétaire | Utilisateur qui possède le contrôle. |
| Attestation | |
| Attestation | Sélectionnez une option dans une liste d'options.<br><br>○ D'autres types d'attestation peuvent être configurés.<br>○ Si ce champ est renseigné, le champ **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** devient automatiquement obligatoire et le propriétaire devient la personne chargée de répondre.<br><br>**Remarque :**<br>Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif du contrôle, tous les contrôles associés sont également modifiés. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Personnes chargées de répondre sur l'attestation | ○ Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle.<br>○ Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre.<br>**Remarque :** Lorsque les champs **Attestation** et **Personnes chargées de répondre sur Attestation** sont définis, des attestations sont créées lorsque vous cliquez sur **Attester**. |
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Informations publiques sur le contrôle. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Que faire ensuite

Après avoir créé un contrôle, vous pouvez le convertir en contrôle commun et y ajouter des entités dépendantes et des types d'entités dépendants. Pour plus d'informations, consultez Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes.

## Suivre un contrôle

Connexion s'intègre à Gestion de la politique et de la conformité la superposition de l'interface standard, ce qui permet aux utilisateurs de participer à des conversations pendant qu'ils travaillent et collaborent sur l'enregistrement de contrôle.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user ou sn_compliance.reader

Pour plus d'informations sur Connect, reportez-vous à la section Connect.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
2. Ouvrez l'enregistrement de contrôle.
3. Cliquer sur **Suivre** > **Suivant** et sélectionnez l'une des options dans la liste déroulante.

## Attester un contrôle

Les attestations sont des enquêtes qui rassemblent des preuves pour prouver qu'un contrôle est implémenté. Si les champs Attestation de contrôle et Personnes chargées de répondre sont sélectionnés, lorsque le contrôle passe de l'état **Brouillon** à l'état **Attester** , une notification est envoyée aux personnes chargées de répondre sur l'attestation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Les utilisateurs peuvent créer plusieurs types d'attestation et définir leurs objectifs de contrôle sur différentes attestations. Un exemple d'attestation appelé **attestation GRC** est également fourni comme attestation par défaut.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les contrôles sont attestés, un nouveau questionnaire est créé. Par conséquent, les attestations n'apparaissent pas dans le fichier **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** module. Des centaines

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’enregistrements d’évaluation GRC peuvent être générés à la fois et doivent être séparés des autres évaluations dans une vue de liste distincte.

### Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Ouvrez l’attestation et examinez les détails.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Si vous n’êtes pas en mesure de répondre aux questions** | **a.** Réaffectez l’attestation à un autre utilisateur dans le champ **Affecté à** .<br>**b.** Cliquez sur **Mettre à jour** et fermez l’enregistrement.<br>**Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut se voir réaffecter l’attestation.<br>La liste des attestations s’actualise lorsque vous réaffectez une attestation à un autre utilisateur. |
| **Si vous êtes en mesure de répondre aux questions** | **a.** Cliquez sur **Prendre attestation**.<br>**b.** Répondez aux questions et joignez les renseignements, au besoin.<br>**c.** Cliquez sur **Envoyer**.<br>La liste des attestations s’actualise lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle **Passer l’évaluation** . |

### Plusieurs contrôles pour une combinaison entité unique-objectif de contrôle

Vous pouvez créer plusieurs contrôles pour une combinaison unique d’une entité et d’un objectif de contrôle afin d’obtenir des informations de contrôle granulaires.

Pour une organisation qui gère plusieurs produits, lignes opérationnelles et pratiques, il est inefficace d’avoir un seul contrôle pour une entité et une combinaison d’objectifs de contrôle. Plusieurs niveaux d’objectifs de contrôle, contrôlés et gérés de manière centralisée, permettent d’obtenir des informations de contrôle granulaires.

Les avantages de la création de plusieurs contrôles pour les mêmes combinaisons d’entité et d’objectif de contrôle sont les suivants :

- Vous pouvez créer des objectifs de contrôle de haut niveau et des contrôles plus granulaires.
- Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et l’utilisateur de conformité peuvent gérer la bibliothèque de conformité plus efficacement.

Vous pouvez créer plusieurs contrôles pour la même combinaison d’entité et d’objectif de contrôle en activant l’option **Hériter de l’objectif du contrôle** dans le formulaire Contrôle. Les contrôles peuvent être créés via le processus de génération d’éléments ou, par défaut,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

hérités de l'objectif de contrôle. Ces contrôles ont un nom unique, car ils sont propres à la combinaison entité-objectif de contrôle. Par défaut, un seul contrôle peut être hérité de l'objectif du contrôle. Toutefois, si vous souhaitez créer plusieurs contrôles pour la même combinaison d'entité et d'objectif de contrôle, vous devez le faire manuellement et le nom du contrôle doit être unique.

Lorsque vous sélectionnez l'option **Hériter de l'objectif du contrôle** dans le formulaire Contrôle, le contrôle hérite automatiquement du nom et de la description de l'objectif de contrôle. Toutefois, lorsque l'option n'est pas sélectionnée, vous devez saisir le nom du contrôle manuellement.

## Gérer les attestations de contrôle

Les attestations sont des enquêtes qui rassemblent des preuves pour prouver qu'un contrôle est implémenté. Les attestations documentent la façon dont le contrôle est mesuré. Cette méthode est fréquemment utilisée pendant l'état de surveillance.

Le concepteur d'attestation fournit une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que modifier les paramètres de notation. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.

**Remarque :**
Pour en savoir plus sur les attestations de contrôle, reportez-vous à la section Vue d'ensemble du cycle de vie des politiques dans Gestion de la politique et de la conformité.

Les utilisateurs peuvent créer plusieurs types d'attestation et définir leurs objectifs de contrôle sur différentes attestations. Un exemple d'attestation appelé **attestation GRC** est également fourni en tant qu'attestation par défaut, qui est composé des questions simples suivantes :

Par défaut, **l'attestation GRC** est utilisée pour les contrôles et fournit les questions d'évaluation suivantes :

- Ce contrôle est-il mis en œuvre ?
- Joindre la preuve
- Expliquer

**Mes attestations** se trouve dans la section **Contrôles** de l'application Policy and Compliance et contient les attestations actives pour lesquelles vous êtes la personne chargée de répondre. Les attestations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'attestation par contrôle.

**Mes attestations groupées** contient des attestations que vous avez regroupées pour éliminer la tâche consistant à fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires.

**Toutes les attestations** sont contenues dans la section **Contrôles** de l'application Policy and Compliance et contiennent toutes les attestations actives.

Les gestionnaires de conformité peuvent créer des types d'attestation contenant différents types de questions pour répondre à leurs besoins. Consultez Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation.

Les gestionnaires de conformité peuvent créer une nouvelle série de questions pour chaque objectif de contrôle. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. Consultez Créer un type d'attestation.

## Concepteur de l'attestation

Le concepteur d'attestation fournit une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que modifier les paramètres de notation.

Tous les enregistrements d'attestation sont stockés dans des tables d'évaluation et affichés dans les vues Attestation de ces tables.

### Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation

Utilisez le concepteur d'attestation pour créer et modifier des types de mesures. Utilisez différents types de mesures pour différents contrôles. Sélectionnez plusieurs personnes chargées de répondre pour une attestation et modifiez les paramètres de notation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attest_creator, sn_compliance.manager, sn_compliance.administrator

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Concepteur de l'attestation**.
   Le concepteur contient les éléments suivants :

| Élément | Description |
|---|---|
| Contrôles | Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type. |
| Questions | Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. |
| Catégories | Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie. |

3. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

#### Contrôles de question

| Type de données | Description | Score obtenu |
|---|---|---|
| Pièce jointe | Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers. | N |
| Booléen | Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur. | Y |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de données | Description | Score obtenu |
|---|---|---|
| Choix | Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**. | Y |
| Date | Champ de date. | N |
| Date/Heure | Champ de date et d'heure. | N |
| Numéro | Champ numérique avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 10. | N |
| Pourcentage | Champ de pourcentage avec une plage prescrite. | N |
| Échelle | Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. | Y |
| Échelle numérique | Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. | Y |
| Chaîne | Champ texte d'une ou plusieurs lignes. | N |
| Modèle | Liste de choix des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options.<br>**Remarque :**<br>Il est important d'affecter un modèle à chaque attestation. Cela permet de créer automatiquement des contrôles en fonction des objectifs de contrôle et des types d'entité. | Y |
| Référence | Liste de choix des champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence. | N |

**Remarque :**
Définissez la réponse correcte pour la mesure que vous souhaitez noter. Les mesures notées déterminent l'état de conformité des contrôles.

5. Pointez sur l'icône de menu dans le coin supérieur droit du concepteur d'attestation pour sélectionner l'une des options suivantes.

**Remarque :**
La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'attestation qui est ouverte dans le concepteur.

| Option | Description |
|---|---|
| **Nouvelle attestation** | Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle attestation. |
| **Charger l'attestation** | Ouvre une liste d'attestations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier. |

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les attestations de contrôle n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** , car plusieurs attestations de contrôle peuvent être générées à la fois. Au lieu de cela, les attestations de contrôles sont affichées sous forme de liste dans le fichier **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations** et **le module Toutes les attestations** .

## Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un type d'attestation

Plutôt que d'utiliser le type **d'attestation GRC** par défaut, le gestionnaire de conformité peut créer un nouvel ensemble de questions pour chaque objectif de contrôle.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attestation_creator ou sn_compliance.manager ou sn_compliance-admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de type de métrique d'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du type d'évaluation. |
| Durée d'évaluation | Durée allouée de la génération à l'achèvement de l'évaluation. |
| Table | Table à laquelle cette évaluation s'applique. |
| Facteur de mise à l'échelle | Valeur d'échelle à utiliser pour tous les résultats d'évaluation. |
| Condition | Définissez des enregistrements spécifiques à partir de la table. |
| Description | Plus de détails sur l'évaluation. |
| État | État de l'évaluation : **brouillon** ou **publié** |
| Appliquer la condition | Option qui indique si les enregistrements accessibles de ce type qui ne remplissent pas les conditions spécifiées sont supprimés. |
| Rôles | Rôles ayant accès aux informations relatives à ce type de mesure. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Consolider les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse

Gestion de la politique et de la conformité et Gestion des risques proposent deux méthodes pour consolider les attestations et les évaluations des risques en groupes qui permettent d'éliminer la tâche consistant à fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires. Vous pouvez fournir les mêmes preuves aux évaluations groupées ou répondre à des évaluations individuelles dans la même interface utilisateur.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous consolidez des attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse, vous pouvez regrouper des attestations contenant un maximum de 1000 questions. Lorsque l'attestation ou l'évaluation des risques pour le groupe est effectuée, tous les enregistrements du groupe héritent des réponses.

Traduction automatique

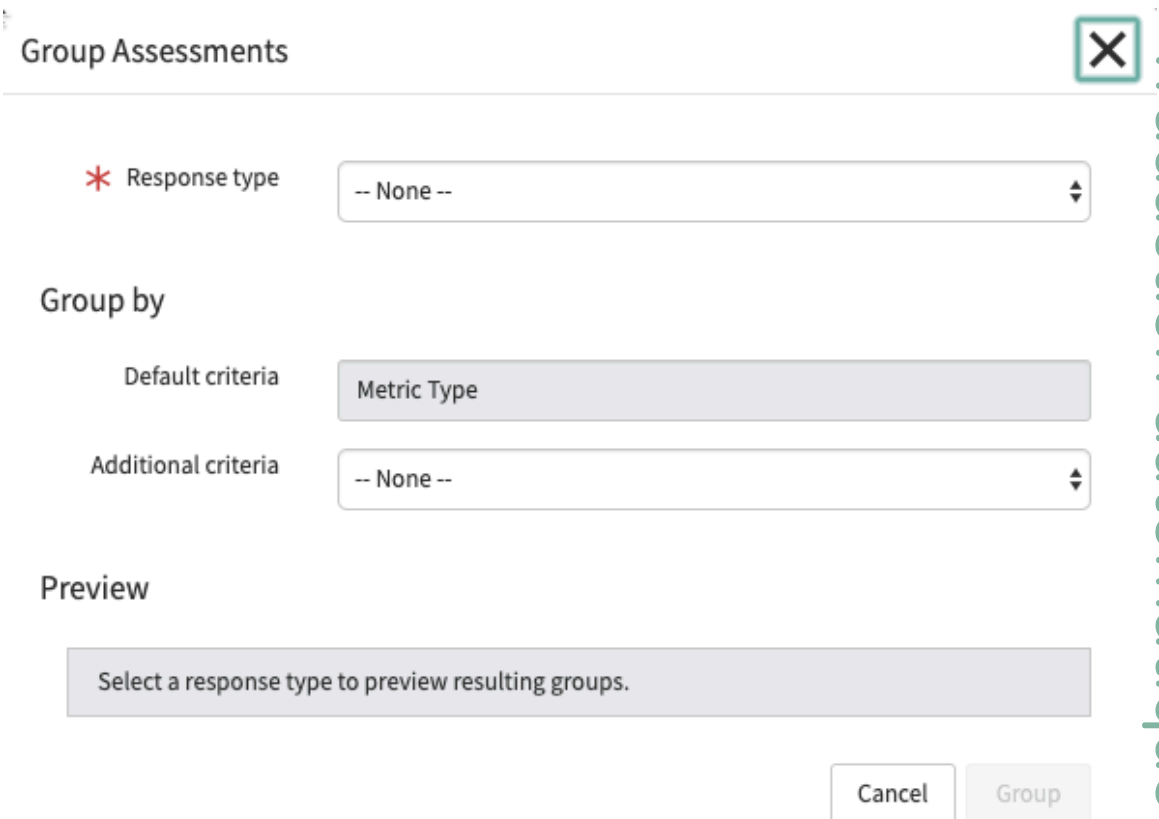
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Pour modifier la limite de 1 000 questions, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC** et modifiez la propriété **sn_grc.consolidated_questions_limit** .

Si vous ne souhaitez pas que vos utilisateurs aient accès à cette option, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**et désactivez la propriété **sn_grc.enable_consolidate_asmt** .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Sélectionnez les attestations que vous souhaitez regrouper.
3. Dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** , cliquez sur **Évaluations de groupe**.




4. Dans **Type de réponse**, sélectionnez **Fournir la même réponse pour toutes les évaluations**.
5. Renseignez les champs nécessaires.

| Champ | Description |
|---|---|
| Critères par défaut | Ce champ est défini par défaut sur **Type de mesure**. |
| Critères supplémentaires | Vous pouvez éventuellement définir des critères de regroupement supplémentaires : |

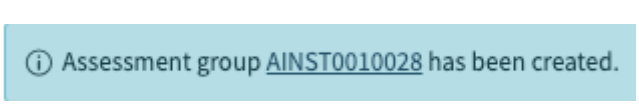
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Catégorie<br>○ Objectif du contrôle/Définition du risque<br>○ Entité<br><br>Vous pouvez également définir des options de critères d'évaluation supplémentaires si les valeurs par défaut ne correspondent pas à vos besoins.<br><br>**Remarque :**<br>L'utilisation de ces schémas de regroupement est judicieuse si les attestations groupées contiennent plusieurs instances des critères sélectionnés. Par exemple, si vous avez sélectionné un groupe de 20 attestations, dont 10 associées à une entité et les 10 autres à une entité différente, la sélection **d'Entité** dans ce champ entraîne la création de deux groupes d'attestations distincts. Si, toutefois, le groupe est constitué de 5 attestations associées à une entité et de chacune des 15 autres attestations associées à différentes entités, seules ces 5 attestations sont regroupées et les autres sont ignorées. |
| Aperçu | **L'aperçu** affiche le nombre d'attestations à regrouper. En fonction des **critères supplémentaires** que vous avez sélectionnés, l'aperçu peut afficher plusieurs groupes. Si vous souhaitez afficher les attestations à regrouper, cliquez sur le lien qui indique le nombre d'attestations ou d'évaluations des risques à regrouper. |

6. Lorsque vous êtes satisfait des attestations ou des évaluations des risques à consolider, cliquez sur **Grouper**.

   Un message de confirmation s'affiche, ainsi qu'un lien vers le groupe d'attestations.

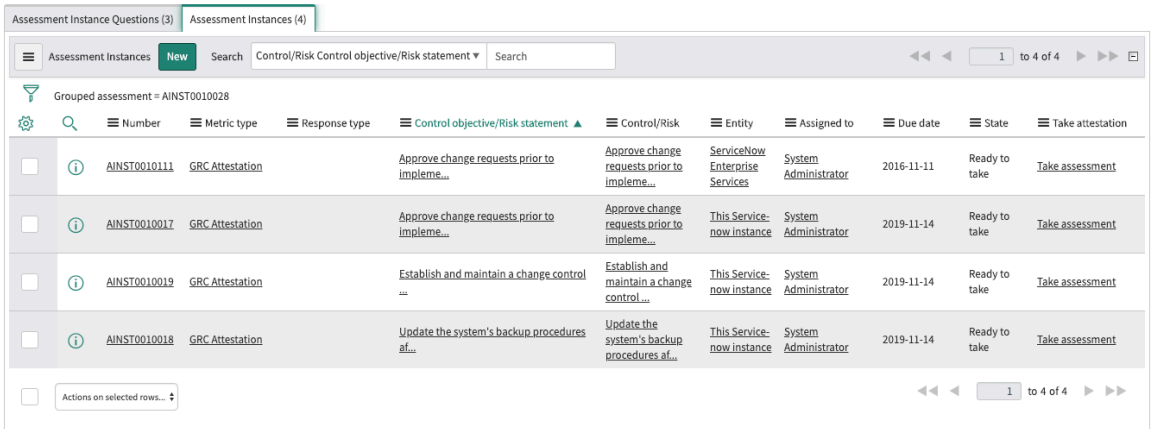
   
   

   **Remarque :**
   Lorsque des groupes d'attestations sont créés, vous pouvez les afficher en accédant à **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations groupées**. Si vous ouvrez une attestation groupée, vous avez la possibilité de supprimer une ou plusieurs attestations du groupe. Pour ce faire, sélectionnez celles que vous souhaitez supprimer et sélectionnez **Dissocier l'évaluation** dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** . Si vous supprimez des attestations d'un groupe au point qu'il n'existe plus qu'une seule attestation, le groupe est supprimé.

7. Lorsque vous êtes prêt à passer l'évaluation, cliquez sur le lien dans le message de confirmation ou sur le numéro d'attestation dans **Mes attestations groupées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




8. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.
9. Terminez l'évaluation comme vous le feriez pour n'importe quelle autre, puis cliquez sur **Soumettre**. Toutes les attestations du groupe héritent des réponses que vous avez fournies, et l'état de chaque attestation dans le groupe passe à **Terminé**.

## Consolider les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Réponse différente

Gestion de la politique et de la conformité et Gestion des risques proposent deux méthodes pour consolider les attestations et les évaluations des risques en groupes qui permettent d'éliminer la tâche consistant à fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires. Vous pouvez fournir les mêmes preuves aux évaluations groupées ou répondre à des évaluations individuelles dans la même interface utilisateur.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous consolidez des attestations de contrôle ou des évaluations des risques à l'aide de la fonctionnalité Réponse différente, vous pouvez regrouper des attestations ou des évaluations des risques qui contiennent un maximum de 150 questions. Toutes les questions s'affichent dans une interface utilisateur unique.

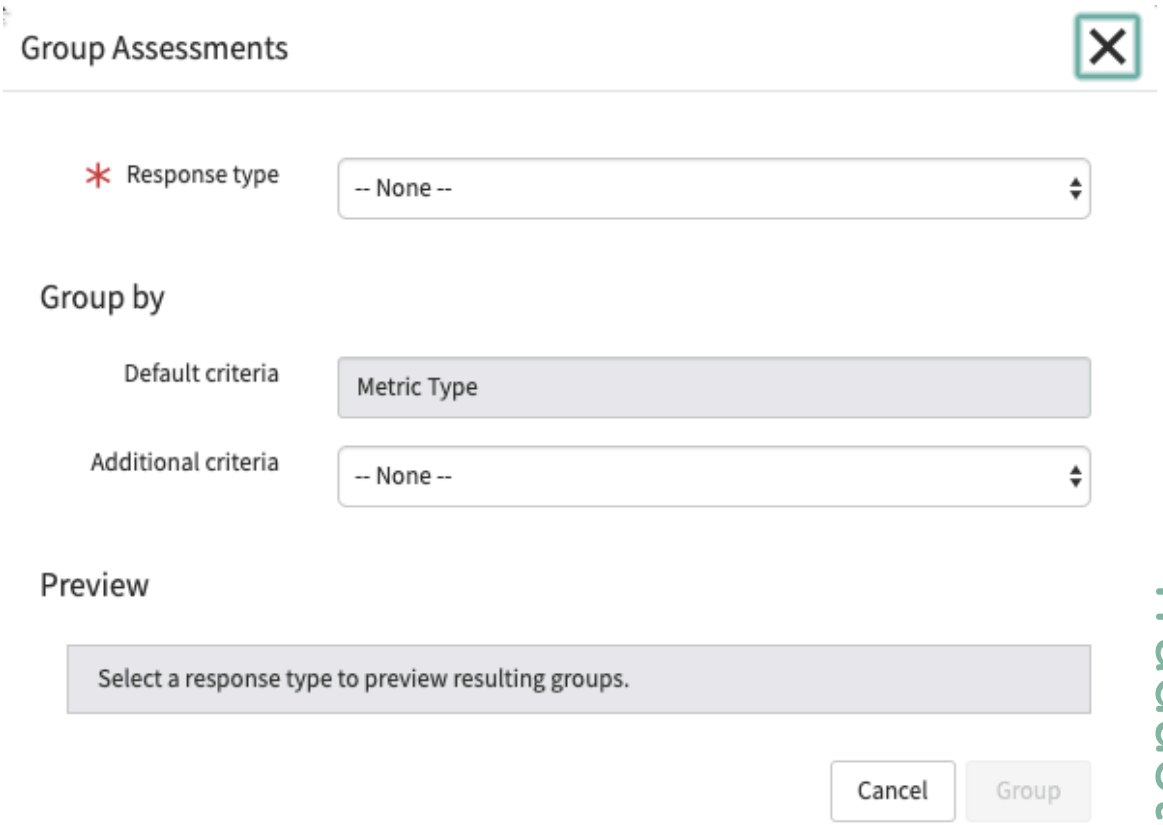
**Remarque :**
Pour modifier la limite de 1 000 questions, accédez à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC** et modifiez la propriété **sn_grc.grouped_questions_limit** .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Sélectionnez les attestations que vous souhaitez regrouper.
3. Dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** , cliquez sur **Évaluations de groupe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




4. Dans **Type de réponse**, sélectionnez **Fournir une réponse différente pour chaque évaluation**.
5. Renseignez les champs nécessaires.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Critères par défaut | Ce champ est défini par défaut sur **Type de mesure**. |
| Critères supplémentaires | Vous pouvez éventuellement définir des critères de regroupement supplémentaires :<br>○ Catégorie<br>○ Objectif du contrôle/Définition du risque<br>○ Entité<br>Vous pouvez également définir des options de critères d'évaluation supplémentaires si les valeurs par défaut ne correspondent pas à vos besoins. |

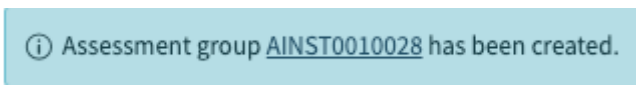
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :**<br>L'utilisation de ces schémas de regroupement est judicieuse si les attestations groupées contiennent plusieurs instances des critères sélectionnés. Par exemple, si vous avez sélectionné un groupe de 20 attestations, dont 10 associées à une entité et les 10 autres à une entité différente, la sélection **d'Entité** dans ce champ entraîne la création de deux groupes d'attestations distincts. Si, toutefois, le groupe est constitué de 5 attestations associées à une entité et de chacune des 15 autres attestations associées à différentes entités, seules ces 5 attestations sont regroupées et les autres sont ignorées. |
| Aperçu | **L'aperçu** affiche le nombre d'attestations à regrouper. En fonction des **critères supplémentaires** que vous avez sélectionnés, l'aperçu peut afficher plusieurs groupes. Si vous souhaitez afficher les attestations à regrouper, cliquez sur le lien qui indique le nombre d'attestations ou d'évaluations des risques à regrouper. |

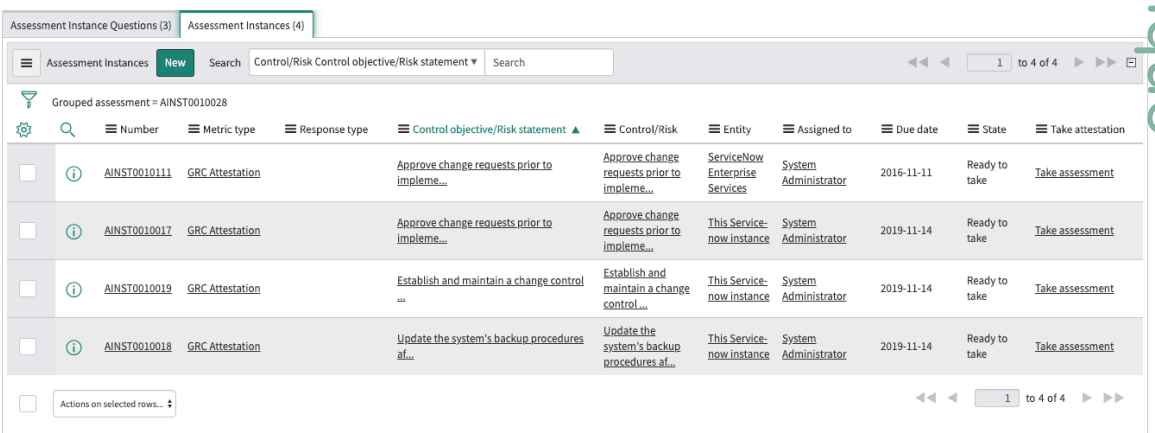
6. Lorsque vous êtes satisfait des attestations ou des évaluations des risques à consolider, cliquez sur **Grouper**.

   Un message de confirmation s'affiche, ainsi qu'un lien vers le groupe d'attestations.

   **Remarque :**
   Lorsque des groupes d'attestations sont créés, vous pouvez les afficher en accédant à **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations groupées**. Si vous ouvrez une attestation groupée, vous avez la possibilité de supprimer une ou plusieurs attestations du groupe. Pour ce faire, sélectionnez celles que vous souhaitez supprimer et sélectionnez **Dissocier l'évaluation** dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** . Si vous supprimez des attestations d'un groupe au point qu'il n'existe plus qu'une seule attestation, le groupe est supprimé.

7. Lorsque vous êtes prêt à passer l'évaluation, cliquez sur le lien dans le message de confirmation ou sur le numéro d'attestation dans **Mes attestations groupées**.

8. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.
   Des questionnaires s'affichent pour toutes les attestations sélectionnées dans le groupe.
9. Terminez l'évaluation pour chacune des attestations, puis cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Définir des critères de regroupement d'évaluation

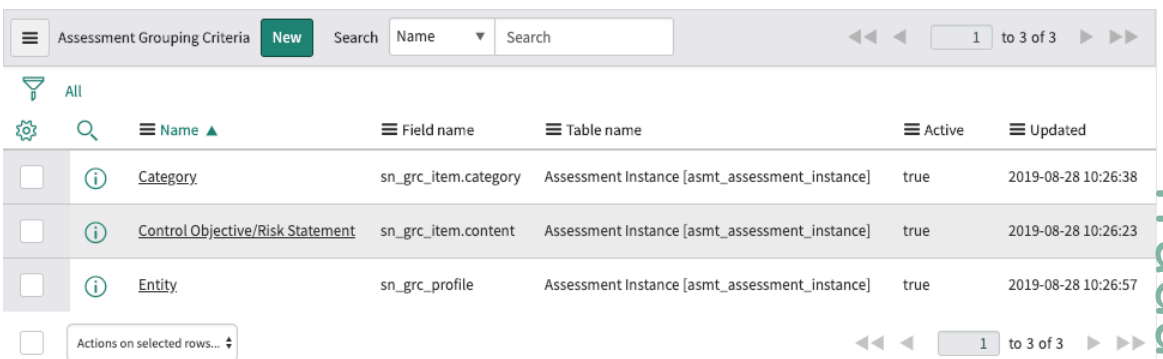
Vous pouvez éventuellement définir des critères de regroupement supplémentaires si les critères par défaut ne répondent pas à vos besoins.

**Avant de commencer**

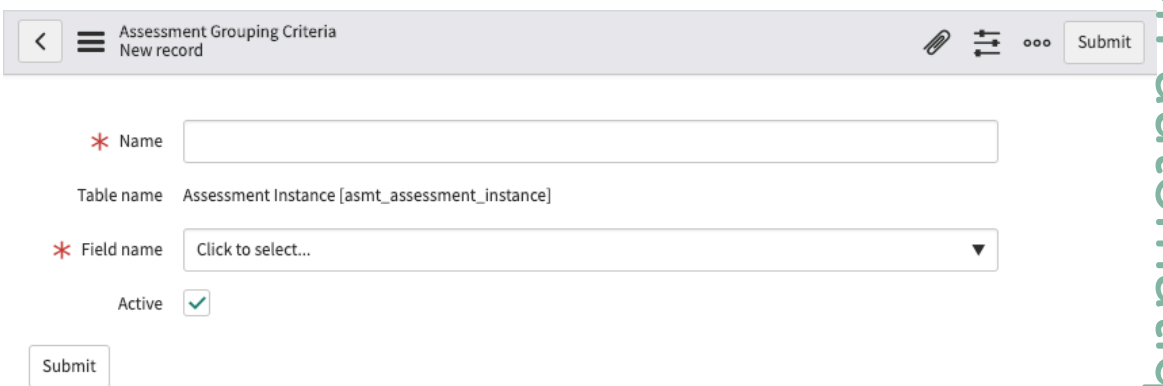
Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Critères de regroupement d'évaluation**.




2. Cliquez sur **Nouveau**.




3. Renseignez les champs du formulaire.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom des critères de regroupement d'évaluation. |
| Nom de champ | Sélectionnez le nom de champ dans la table Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance ]table. |
| Actif | Sélectionnez cette option pour activer la légende de regroupement. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Gérer les indicateurs de contrôle

La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. La vue d'ensemble de la conformité est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

disponible pour les administrateurs de conformité et les gestionnaires de conformité, fournissant une vue de direction sur les exigences de conformité, la conformité globale et les répartitions de conformité.

Les informations associées peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais de la collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations de support pour les activités d'audit et les tests de contrôle.

**Indicateurs**

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques, et collectent des éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

**Modèles des indicateurs**

Les modèles d'indicateur permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

## Vue d'ensemble de la conformité

### Rapports Vue d'ensemble de la conformité dans le système de base

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Exigences de conformité | Couronne | Sélectionnez un secteur pour vous concentrer sur une zone de conformité spécifique. |
| Conformité globale | Couronne | Affiche la conformité globale de toutes les exigences de contrôle dans le système. La sélection d'un coin spécifique dans le widget précédent met en évidence cette zone. |
| Entité | Liste déroulante | Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leur conformité à plusieurs éléments. |
| État du contrôle | Liste de vérification | Activez ou décochez les cases pour afficher les rapports de filtre par état de contrôle. |
| Conformité par document de référence | Histogramme | Comparez le niveau de conformité en fonction de l'entité et/ou du document de référence sélectionné. |
| Répartition de la conformité | Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux | Affichez une répartition de la conformité des contrôles par documents de référence et politiques connexes. |
| Entités non conformes | Histogramme | Nombre d'exigences de contrôle non conformes regroupées par entité. |

## Documents de référence

Les documents de référence définissent les politiques, les risques, les contrôles, les audits et d'autres processus pour garantir le respect du contenu faisant autorité.

Chaque document de référence est défini dans un enregistrement et les listes connexes de cet enregistrement contiennent les conditions individuelles du document de référence.

Les relations de ces éléments de liste connexe de document de référence sont visibles dans la console GRC de l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux documents de référence. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux documents de référence.

## Contenu des documents de référence

Les citations contiennent les dispositions du document de référence, qui peuvent être liées. Les citations décomposent un document de référence en thèmes faciles à gérer.

Vous pouvez créer des citations ou les importer à partir de documents de référence UCF, puis créer toutes les relations nécessaires entre les citations.

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux citations. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux citations.

### Créer un indicateur de contrôle

Les données d'indicateur pour les contrôles, le risque et les preuves d'audit sont mesurées différemment selon l'application GRC .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie | Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque. |
| Nom | Nom de l'indicateur. |
| Concerne | Entité liée à **l'élément**. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l'indicateur. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'indicateur. |
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Actif | Option qui indique si l'indicateur est actif. |
| Élément | Contrôle ou risque connexe. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle | Modèle d’indicateur connexe. |
| Remplacer le modèle | Option indiquant s’il faut remplacer le modèle d’indicateur associé à cet indicateur |
| Dernier résultat réussi | Option qui indique si le dernier résultat a été validé. |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l’indicateur. Les tâches et les résultats de l’indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l’indicateur. |
| Prochaine heure d'exécution | Prochaine heure de collecte pour les résultats de l’indicateur. |
| Méthode | |
| Type | Les résultats peuvent être collectés manuellement à l’aide de l’affectation de tâches ou automatiquement à l’aide des conditions de filtre de base, d’Analyse des performances ou d’un script.<br>○ Manuel<br>○ Élémentaire |
| Description brève | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Description brève du problème. |
| Instructions | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats de l’indicateur. |
| Valeur obligatoire | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. |
| Réussite/Échec | Si le type est **Basique**, ce champ est présent. L’indicateur est valide ou échoué. |
| Seuil PA | Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé. |
| Script | Si le type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées. |
| Données associées | |
| **Remarque :** À partir de la version 10.1, les données historiques réelles des enregistrements de données associées provenant des résultats de l’indicateur ou des tâches d’indicateur sont affichées. Auparavant, seul l’état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé. | |
| Table | Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications. |
| Champs de données associées | Champs de données associées basés sur la table sélectionnée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> En tant que gestionnaire de conformité ou administrateur de conformité, vous pouvez affecter la tâche d'indicateur à un utilisateur disposant du rôle Utilisateur métier Lite. Si vous affectez un utilisateur ayant un rôle Business User Lite en tant que propriétaire dans le champ **Propriétaire** et **que vous exécutez** l'indicateur, une tâche d'indicateur est créée dans la liste connexe Tâches ouvertes. Cette tâche d'indicateur est affectée au propriétaire avec le rôle Utilisateur métier Lite.
>
> En tant qu'utilisateur disposant du rôle Business User Lite, vous pouvez accéder à **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Mes tâches d'indicateur** pour afficher les tâches d'indicateur qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher l'indicateur en sélectionnant l'icône d'informations en regard du champ Indicateur. Vous pouvez également mettre à jour le champ **Résultat** , le champ **État** , le champ **Valeur** , les **commentaires supplémentaires** et les **notes de travail** dans le formulaire Tâche d'indicateur.
>
> Pour effectuer des tâches similaires à partir du Centre des employés, consultez GRC Tâches dans le portail Employee Center.

## Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, vous avez terminé les étapes de configuration requises. Revenir à Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez aux étapes facultatives, au besoin.

### Créer un modèle d'indicateur GRC

Les responsables de la conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

## Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

## Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Tout** > **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de modèle d'indicateur**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'indicateur. |
| Description | Description de l'indicateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Catégorie | Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque. |
| Actif | Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif. |
| Méthode | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers.<br>○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés.<br>○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données. |
| Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible | Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants :<br>○ **Réussi**<br>○ **Échoué**<br>Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ. |
| Type cible | Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur.<br>○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage.<br>○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Cible | Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer. |
| Instructions | Instructions supplémentaires pour le modèle. |
| Valeur obligatoire | Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel.<br><br>**Remarque :**<br>Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée si **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** . |
| Données associées | |
| **Remarque :**<br>À partir de la version 10.1, les données historiques réelles des enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé. | |
| Inclure les données associées | Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur. |
| Table | Table utilisée pour collecter les données associées. |
| Champs de données associées | Champs de la table source à utiliser pour collecter les données associées. |
| Type de collection d'échantillons | Type de collecte de données de support, tel que nombre ou pourcentage. |
| Taille de l'échantillon | Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour collecter les données associées.<br><br>Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table et renvoyer des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'avez pas besoin de tous les enregistrer ; ce n'est qu'un échantillon de ces documents. Si vous entrez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers. |
| Critères de base | |
| Critères | Critères pour filtrer les données à partir de la table source. |
| Champ de référence utilisateur | Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Champ de référence | Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité. |
| Critères supplémentaires | |
| Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre. | |
| Critères supplémentaires | Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type de cible** . |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. |
| Date du premier cycle | Heure de la première collecte des résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée. |
| Date du cycle suivant | Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval pour ce modèle d'indicateur. |
| Durée de la date d'échéance (en jours) | Date d'échéance Durée en jours entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats.<br><br>La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d'échéance** de la tâche d'indicateur.<br><br>Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** .<br><br>Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur. |

4. Une fois que vous avez rempli ces entrées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références du contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

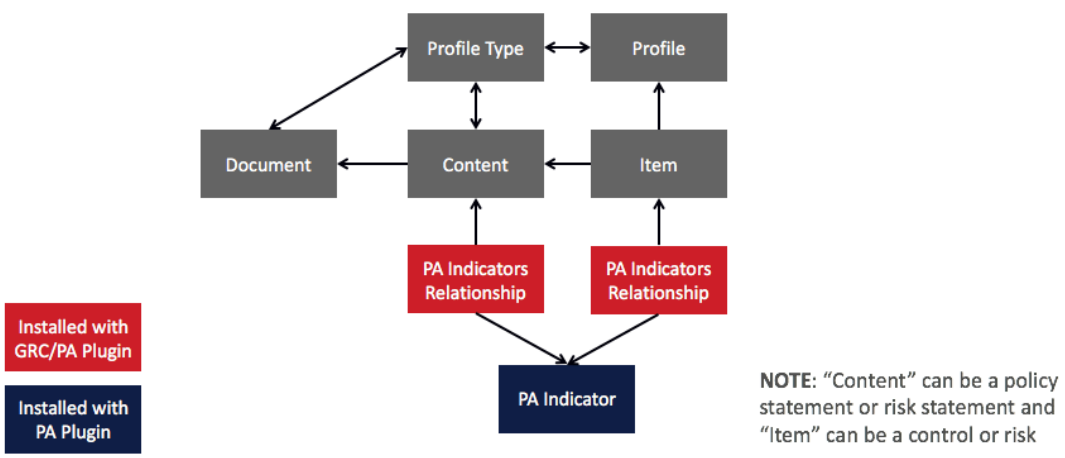
**Remarque :**
L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Surveiller les contrôles à l'aide d'indicateurs GRC Analyse des performances

Vous pouvez lier Gestion de la politique et de la conformité le contenu et les éléments aux indicateurs, répartitions et seuils d'Analyse des performances. Vous pouvez associer les indicateurs d'Analyse des performances à des objectifs de contrôle et des contrôles pour afficher les tableaux de résultats et les tendances, et analyser les conditions et les tendances actuelles.

Les risques et les contrôles associés à un indicateur PA ou à un indicateur/répartition/élément PA surveillent automatiquement tout seuil PA ayant le même indicateur PA ou indicateur PA, répartition ou relation d'élément. Tout dépassement de seuil PA est signalé au niveau de la relation des indicateurs de risque ou de contrôle et Analyse des performances au sein d'un compteur de violation.




## Impact de la violation du seuil PA

Lorsqu'un compteur de violations de relation d'indicateurs de risque ou de contrôle et Analyse des performances est différent de zéro (par exemple, un seuil PA avec le même indicateur PA ou la même relation d'indicateur PA, de répartition ou d'élément est rompu), et si aucun problème ouvert n'existe, un problème associé au risque ou au contrôle est créé. Toujours pour les risques, le **facteur d'échec de l'indicateur** représente le nombre de relations d'indicateurs de risque et de Performance Analytics avec un compteur de violations différent de zéro.

## Réinitialiser tous les compteurs de violation des indicateurs PA

Réinitialisez les compteurs de violation associés à un risque ou à un contrôle en cliquant sur **Réinitialiser tous les compteurs de violation de l'indicateur PA** ou en ouvrant la relation spécifique et en cliquant sur **Réinitialiser le compteur de violations**.

## Rapports de violation d'indicateurs PA GRC

Il existe deux rapports pour le signalement des atteintes à la vie privée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Violations des indicateurs PA du risque
- Contrôler les violations de l'indicateur PA

### Activer GRC: Intégration de l'analyse des performances

Le GRCmodule d'extension : Intégration de l'analyse des performances fournit une intégration entre Analyse des performances et les Gestion des risques applications et Gestion de la politique et de la conformité . Ce module d'extension fournit plus d'informations sur les risques organisationnels et les performances de conformité.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

#### Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   **Remarque :**
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

#### Que faire ensuite
Après avoir activé le module d'extension : Intégration de l'analyse GRCdes performances sur une instance avec des listes associées personnalisées sur le contenu (risque ou objectif de contrôle) ou les éléments (risque ou contrôle), vous devrez peut-être ajouter manuellement l'indicateur PA aux relations de contenu et/ou l'indicateur PA aux relations d'élément.

**Information associée**

Liste des modules d'extension

### Associer un indicateur PA à une définition du risque ou à un objectif de contrôle

Vous pouvez associer les indicateurs d'Analyse des performances à des déclarations de risque et des déclarations de politique pour analyser les tendances liées au risque ou à la politique.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs PA** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Indicateurs PA

| Champ | Description |
|---|---|
| Indicateur PA | Indicateur d'analyse des performances auquel associer la définition du risque ou l'objectif de contrôle. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur la définition du risque ou le formulaire d'objectif de contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Performance Analytics de l'indicateur. Les associations d'indicateurs PA sont reportées à tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à l'objectif de contrôle d'origine. En outre, si l'indicateur présente une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

## Associer un indicateur PA avec des risques et des contrôles

Vous pouvez associer les indicateurs Analyse des performances à des risques et contrôles pour analyser les tendances liées à l'entité à laquelle le risque ou le contrôle appartient.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
   - **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque ou un contrôle.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs PA** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Indicateurs PA

| Champ | Description |
|---|---|
| Indicateur PA | Indicateur d'analyse des performances auquel associer le risque ou le contrôle. |
| Répartition | Décomposez pour afficher une tendance spécifique en fonction de l'élément de répartition. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Élément | Décomposez l'élément pour afficher une tendance et un tableau de résultats particuliers.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ dépend du champ **Répartition** renseigné. Lorsqu'elle est visible, elle est obligatoire. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire Risque ou Contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Performance Analytics de l'indicateur.

### Mettre à jour les indicateurs associés GRC pour un ensemble d'éléments

Vous pouvez mettre à jour tous les éléments appartenant à un GRC enregistrement de contenu afin que chaque élément soit individuellement lié à l'indicateur PA.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

#### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle associé à un indicateur Analyse des performances.
3. Cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour les relations PA** .
   Tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à la déclaration de politique sont automatiquement associés à toutes les définitions du risque ou indicateurs de politique de la déclaration. En outre, si l'indicateur présente une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

## Gérer les demandes de preuves

La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives lors d'un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité ont besoin de ces documents dès la première ligne de défense.

Demande de preuves : Les preuves sont l'ensemble des informations utilisées par un auditeur pour déterminer l'opinion de l'auditeur. Les éléments de preuve comprennent les informations contenues dans les documents comptables sous-jacents aux états financiers et d'autres informations. Les preuves sont de nature cumulative. Il comprend les éléments probants obtenus à l'issue des procédures d'audit effectuées au cours de l'audit. Les éléments probants peuvent également inclure des éléments probants obtenus auprès d'autres sources, telles que des audits antérieurs.

Une demande d'éléments probants est fréquemment introduite au cours de la phase de préparation ou de planification de l'audit qui suit l'annonce de l'audit. Les documents demandés sont utilisés par l'équipe d'audit pour comprendre les contrôles et les processus dans le champ d'application et pour commencer les tests sur le terrain. Au fur et à mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qu'un audit progresse à travers différentes étapes, l'équipe d'audit ajoute fréquemment de nouvelles demandes à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves collectées pour les tests de contrôle.

À partir de la version 11.0.2, une demande de preuves non planifiée est prise en charge par les Gestion de l'audit applications et Gestion de la politique et de la conformité de la manière suivante.

- Des preuves peuvent être demandées à partir d'une mission et de toutes les tables d'audit. Pour savoir comment demander des preuves, reportez-vous à la section Demander des preuves pour l'audit.
- Les équipes de conformité peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise et aux propriétaires de processus.
- Les équipes d'audit peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise, aux propriétaires de processus et aux équipes de conformité.
- Les utilisateurs affectés peuvent fournir des preuves directement à partir du Portail de servicesfichier .
- Les gestionnaires peuvent approuver les demandes de preuves en fonction de divers critères, tels que la confidentialité et la criticité.
- L'amélioration des canaux de communication entre les demandeurs et les délégataires simplifie le processus d'approbation.
- Des contraintes de confidentialité améliorées empêchent les personnes non autorisées de consulter les informations demandées.

### Workflow et utilisateurs de demande de preuves

La demande de preuves permet aux clients de demander par voie électronique les informations dont ils ont besoin auprès de la première et de la deuxième ligne de défense. Les personnes faisant l'objet d'une vérification peuvent alors télécharger immédiatement leurs documents dans le système, ce qui réduit considérablement le temps de traitement manuel.

Le workflow de la demande de preuves est le suivant :

1. Un utilisateur d'audit disposant du rôle sn_audit.user demande des preuves et affecte la demande à un autre utilisateur. Ce demandeur peut soit demander les preuves pour lui-même, soit émettre une demande au nom d'un autre utilisateur d'audit ou d'un utilisateur GRC. Si le demandeur détermine qu'une tâche de preuve a été créée à tort, il peut annuler cette tâche de preuve particulière. La possibilité d'annuler la demande de preuves est disponible lorsque la demande est à l'état **Brouillon** . Un demandeur peut annuler les tâches de demande de preuves à tout moment jusqu'à ce que les tâches atteignent l'état **Réviser** .
2. Après avoir créé une demande de preuves, vous devez créer des enregistrements de collecte de preuves, puis le demandeur doit demander des preuves. Les enregistrements de collecte de preuves contiennent les instructions de collecte de preuves, affectés à et groupe d'affectation. En cliquant sur **Demander des preuves**, des tâches de demande de preuves sont générées et affectées à un groupe ou à un utilisateur.
3. Le délégataire reçoit ensuite un e-mail avec le lien pour fournir les preuves demandées.

**Remarque :**
Si le demandeur modifie le délégataire après avoir demandé des preuves, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Seule la personne à qui la demande est affectée peut afficher la demande. Cette fonctionnalité garantit la confidentialité.

Traduction automatique

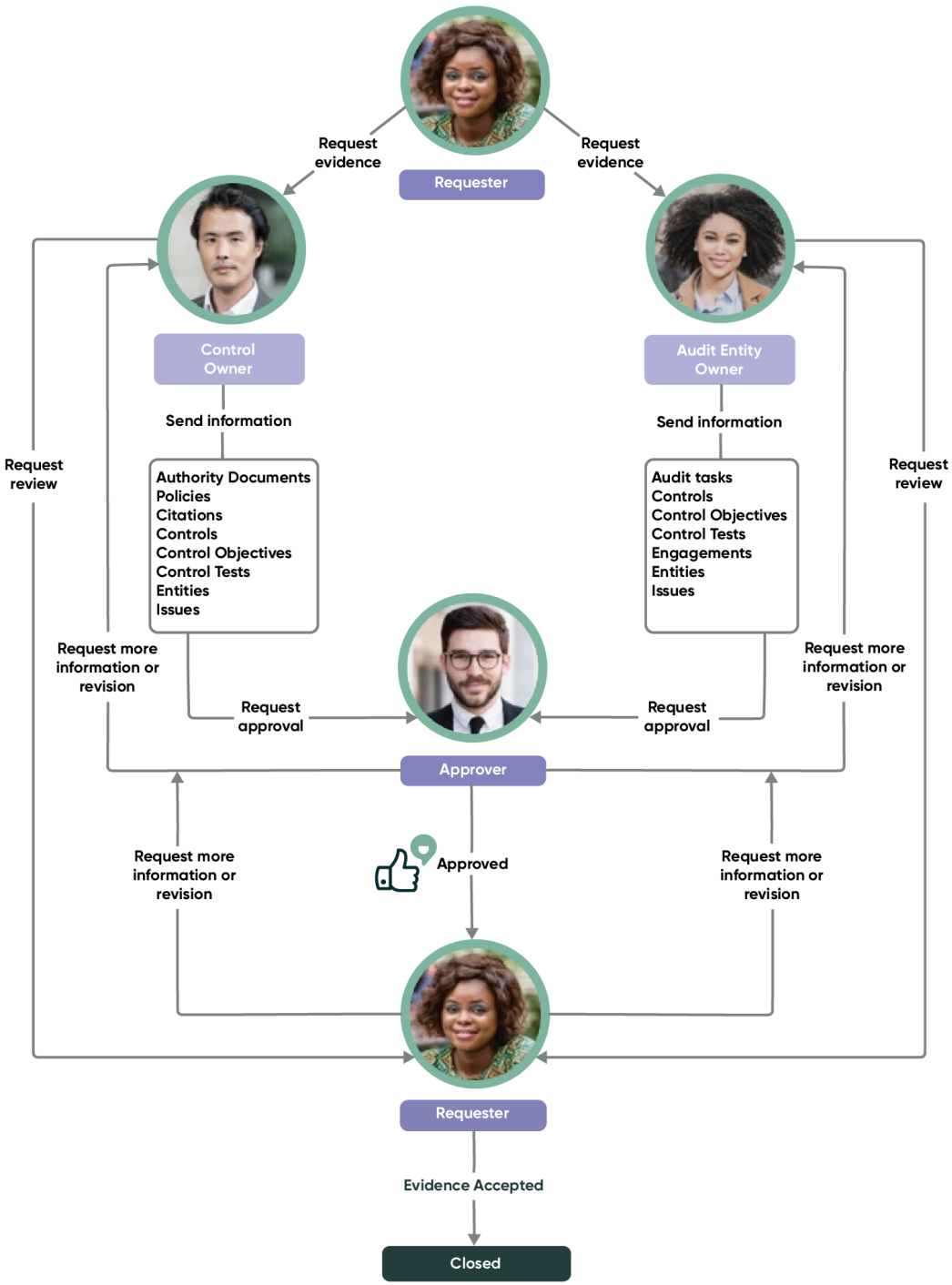
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Le délégataire peut soit joindre les preuves demandées, soit fournir une URL ou un emplacement contenant les preuves requises.
5. Le délégataire peut également ajouter un approbateur pour la vérification et l'approbation des preuves. L'ajout d'approbateurs est nécessaire si les éléments de preuve sont de nature délicate et confidentielle.
6. L'approbateur peut alors examiner les preuves et les approuver, demander une révision ou demander des détails supplémentaires sur les preuves.
7. Si l'approbateur approuve les preuves, le demandeur les reçoit et peut les traiter ultérieurement.
8. Le demandeur peut ensuite examiner la preuve et effectuer l'une des actions suivantes :
    - Acceptez les preuves.
    - demande d'examen.
    - Demander des détails supplémentaires sur la preuve.
    - Annulez la demande de preuves si elle n'est plus nécessaire.
    - Supprimer la demande.
9. Si le demandeur accepte toutes les tâches de preuve, la demande est fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow de demande de preuves est illustré dans la figure suivante :




Le tableau suivant décrit les rôles et leurs responsabilités pendant le workflow de demande de preuves :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Utilisateurs, responsabilités et exigences de la demande de preuves**

| Utilisateur | Responsabilités | Besoins |
|---|---|---|
| Auditeur interne | • Effectuez des tests d'audit.<br>• Demandez un test d'audit.<br>• Examiner toutes les constatations de l'audit et les éléments probants recueillis. | • Visibilité sur l'activité de conformité et de risque.<br>• Une file d'attente de tâches (en attente, en cours, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe.<br>• Suivre et surveiller les résultats d'audit.<br>• Suivre et surveiller les activités d'audit. |
| Gestionnaire de conformité, Gestionnaire d'audit | • Peut demander des preuves.<br>• Demander une preuve de test de conformité.<br>• Examiner toutes les constatations et les éléments probants recueillis. | • Visibilité des activités de conformité.<br>• Une file d'attente de tâches (en attente, en cours, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe.<br>• Suivez et surveillez les résultats de conformité. |
| Utilisateur de conformité, propriétaire du contrôle | • Assurez-vous que les contrôles sont implémentés.<br>• Attester aux contrôles.<br>• Testez les contrôles.<br>• Fournir les éléments probants demandés par l'auditeur. | • Une file d'attente de tâches pour diriger leurs activités quotidiennes.<br>• Suivre le temps passé et les performances des activités et des tâches qu'ils possèdent.<br>• S'assure que la tâche qu'il possède et la demande supplémentaire de l'auditeur sont remplies. |

Traduction automatique

## Demander des preuves pendant les audits

Demandez des preuves à n'importe quelle étape d'un audit. Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une preuve peut être demandée de trois façons :

**Mes preuves**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En créant un enregistrement de preuve à partir du module **Mes preuves** .

**Demander des preuves**

Depuis les listes connexes Entité, Contrôle, Tâche d'audit, Problème de test de contrôle et Autres problèmes dans un enregistrement d'engagement. Pour demander des preuves à ces sources, accédez à **Audit** > **Engagements** > **Mes engagements**. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves. Dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des preuves**. Ici, vous pouvez soit créer une nouvelle demande de preuves, soit ajouter d'autres demandes à une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves. Pour plus d'informations sur l'ajout de preuves existantes, consultez Réutiliser des preuves existantes à partir des éléments connexes d'un engagement.

**Tables Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Test de contrôle, Engagement, Problèmes**

À partir de tables telles que Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Test de contrôle, Engagement, Problème. Toutefois, lorsque les utilisateurs demandent des preuves à partir de ces tables, c'est la demande de preuves qui est créée, et non la tâche de demande de preuves proprement dite. Les utilisateurs doivent accéder à l'enregistrement de demande de preuves généré, puis ajouter des tâches de demande de preuves.

Dans cette procédure, la méthode pour demander des preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

## Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Ma demande de preuves**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de demande de preuves

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique de la demande de preuves. |
| Demandeur | Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné. |
| Demandé au nom de | Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de fournir les preuves. |
| État | État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**. |
| Type | Type de preuve créée. Il peut s'agir d'un audit ou d'une conformité. |
| Motif de la demande | Motif de la demande de preuves. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés par la visualisation des preuves collectées. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes. |
| Nom | Nom de la demande de preuves. |
| Description | Description détaillée de la demande de preuves. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date prévue de soumission des preuves. |
| Ouverts | Date d'ouverture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour. |
| Fermé | Date à laquelle la demande est fermée. Cette date est automatiquement mise à jour. |
| Activité | |
| Notes de travail | Saisissez les notes qui pourraient être requises. |
| Activités | Journal d'activité pour la demande. |

4. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour répertorier les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de détails de la collecte de preuves

| Champ | Description |
|---|---|
| Demande de preuves | Numéro unique de la tâche de demande de preuves. |
| Preuve pour | Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées.<br>Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée. |
| Nom | Nom du détail de la collecte de preuves. |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves. |
| Instructions relatives à la collecte de preuves | Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, liste des documents justificatifs, des fichiers, etc. |

7. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Demander des preuves**.
   Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
   La liste connexe des preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande passe à **Travail en cours**.
10. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
11. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Cliquez sur **Accepter le travail**.
13. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de preuve

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| Demandeur | Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut.<br><br>Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs **Liste de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est à l'état **Nouveau** ou **Travail en cours** . |
| Demandé au nom de | Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut. |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de fournir les preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| État | État de la demande. |
| Sous-état | Aucun. Cette valeur est générée par défaut. |
| Motif de la demande | Motif de la demande de preuves. |
| Approbateurs | Utilisateurs devant approuver la preuve avant qu'elle soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit la preuve. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés par la visualisation des preuves collectées. |
| Nom | Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est Nom des détails de la collecte de preuves. |
| Description | Description détaillée de la demande de preuves. La description par défaut est celle donnée dans le formulaire de demande de preuves. |
| Détails de la demande | |
| Demande de preuves | ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Preuve pour | Enregistrement pour lequel les preuves sont demandées. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Preuve pour la description | Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Instructions relatives à la collecte de preuves | Instructions pour recueillir les preuves.<br><br>Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque l'état de la tâche de demande de preuves est Travail en cours. |

14. Pour demander l'approbation des preuves jointes, cliquez sur **Demander l'approbation**.
15. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une révision**.
16. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
17. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
18. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Approuver** | Approuvez les preuves jointes. Le demandeur obtient les preuves fournies. |
| **Demander une révision** | Demandez que les preuves jointes soient examinées. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à examiner les preuves jointes. |
| **Demander des informations** | Cherchez plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à fournir plus d'informations sur les preuves jointes. |

19. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
20. Sur le formulaire de preuves, examinez les preuves jointes et cliquez sur l'une des options suivantes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Accepter la preuve** | Acceptez les preuves fournies. |
| **Demander une révision** | Demandez l'examen des preuves, si elles ne sont pas appropriées, ou si elles sont modifiées. |
| **Abolir** | Annulez la tâche de demande de preuves. |
| **Supprimer** | Supprimez la tâche de demande de preuves. |

21. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
22. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

23. Localisez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
24. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Réutiliser les preuves existantes à partir des éléments connexes d'un engagement

Informez l'utilisateur de l'audit et de la conformité des preuves qui existent déjà pour les éléments connexes d'une mission. Vous pouvez ajouter une preuve de ce type, si elle existe déjà pour l'une des tables d'éléments connexes d'un engagement pour lequel vous demandez une preuve.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour un engagement, une preuve peut être créée sur une entité, un contrôle, une tâche d'audit, un problème de test de contrôle, d'autres problèmes ou toute table d'élément connexe. S'il existe des preuves, la fenêtre contextuelle Demander des preuves affiche un message indiquant qu'il existe des preuves que vous souhaitez peut-être ajouter.

**Remarque :**

Les preuves qui sont directement créées sur un élément connexe et les preuves existantes qui sont à l'état **Fermé** ainsi que celles qui se trouvent dans les six mois à compter de la date d'échéance de la réponse aux preuves peuvent uniquement être ajoutées.

L'utilisateur connecté doit également avoir accès à l'engagement pour lequel des enregistrements de preuves existent ou doit être l'utilisateur ayant accès à l'enregistrement d'engagement pour les afficher et les ajouter. Si l'utilisateur connecté n'a pas accès à ces enregistrements, bien qu'il existe des preuves sur ces éléments connexes, ils ne s'affichent pas pour que l'utilisateur les ajoute.

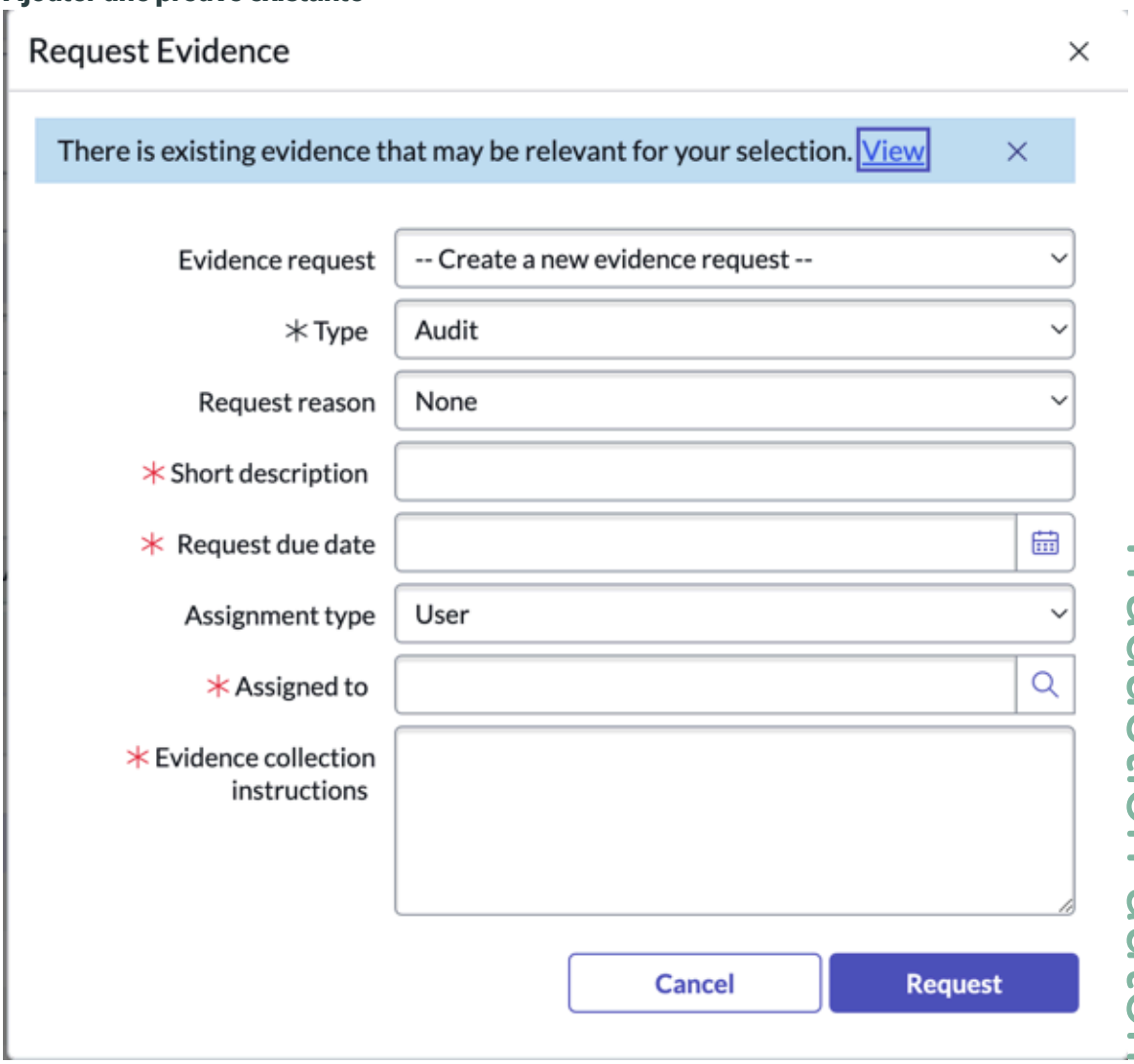
#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Cliquez pour ouvrir un engagement.
3. Sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves.
4. Dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des preuves**.
   Vous pouvez créer une nouvelle demande de preuves ou ajouter une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves.
5. Pour créer une nouvelle demande de preuves, saisissez les détails dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves, puis cliquez sur le bouton **Demander** .
6. Pour afficher les demandes existantes, cliquez sur **Afficher** dans le message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Ajouter une preuve existante**




**Remarque :**
S'il n'existe aucune preuve, le message ne s'affiche pas dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

7. Pour afficher toutes les preuves existantes créées sur les éléments connexes, cliquez sur la liste connexe des preuves.
   Lorsque la preuve est à l'état **Fermé terminé** , les boutons d'action d'interface utilisateur tels que **Nouveau**, **Ajouter une preuve existante**, **Supprimer** et **Supprimer** sont désactivés. Vous pouvez effectuer ces actions d'interface utilisateur uniquement lorsque l'engagement ou tout autre objet d'audit et de conformité est à l'état actif.
8. Pour associer la preuve, cliquez sur le bouton **Ajouter une preuve existante** et sélectionnez la preuve.

**Remarque :**
Le bouton **Ajouter des preuves existantes** n'est disponible que dans l'élément connexe de preuves d'un formulaire d'engagement et non dans d'autres objets de conformité ou d'audit de l'environnement classique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour supprimer l'association des preuves liées à l'engagement, sélectionnez les preuves dans la liste connexe des preuves et cliquez sur **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .

> **Remarque :**
> L'action de suppression supprime uniquement l'association des preuves existantes de l'engagement et ne supprime pas l'enregistrement de preuve de la base de données.

### Fournir les preuves demandées

Fournissez des preuves lorsqu'elles vous sont demandées. Lorsque des preuves sont demandées, la personne qui doit les fournir reçoit un e-mail. Le processus de fourniture des preuves commence.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le délégataire reçoit l'e-mail lui invitant à fournir les preuves demandées, il peut soit fournir les preuves demandées, soit réaffecter la demande à un autre utilisateur. Le délégataire peut également ajouter des approbateurs avant d'envoyer les preuves demandées afin d'assurer une sécurité supplémentaire des preuves. Si le délégataire réaffecte la demande à un autre utilisateur, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Si les preuves fournies n'ont pas besoin d'un approbateur, le délégataire peut directement demander un examen des preuves, et le demandeur reçoit une notification l'enjoignant d'examiner les preuves.

#### Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
3. Cliquez sur **Accepter le travail**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de preuve**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| Demandeur | Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut.<br><br>Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs **Liste de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est à l'état **Nouveau** ou **Travail en cours** . |
| Demandé au nom de | Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de fournir les preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| État | État de la demande. |
| Sous-état | Aucun. Cette valeur est générée par défaut. |
| Motif de la demande | Motif de la demande de preuves. |
| Approbateurs | Utilisateurs devant approuver la preuve avant qu'elle soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit la preuve. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés par la visualisation des preuves collectées. |
| Nom | Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est Nom des détails de la collecte de preuves. |
| Description | Description détaillée de la demande de preuves. La description par défaut est celle donnée dans le formulaire de demande de preuves. |
| Détails de la demande | |
| Demande de preuves | ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Preuve pour | Enregistrement pour lequel les preuves sont demandées. |
| Preuve pour la description | Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Instructions relatives à la collecte de preuves | Instructions pour recueillir les preuves.<br><br>Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque l'état de la tâche de demande de preuves est Travail en cours. |

5. Pour demander l'approbation des preuves jointes, cliquez sur **Demander l'approbation**.
6. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une révision**.

### Approuver la preuve avant l'examen des preuves

Approuvez les preuves fournies avant que le demandeur ne les consulte. Lorsque des preuves sont fournies en réponse à une demande de preuves, les preuves peuvent nécessiter une approbation avant d'être renvoyées au demandeur. Cette capacité garantit la sécurité et la confidentialité des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir reçu une demande d'approbation de preuves, un approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Approuvez la demande en l'absence de problèmes ou de préoccupations.
- Demandez la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou auraient besoin d'être rectifiées.
- Demandez des informations si l'approbateur veut plus de détails sur les preuves jointes.

### Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Approuver** | Approuvez les preuves jointes. Le demandeur obtient les preuves fournies. |
| **Demander une révision** | Demandez que les preuves jointes soient examinées. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à examiner les preuves jointes. |
| **Demander des informations** | Cherchez plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à fournir plus d'informations sur les preuves jointes. |

## Accepter, rejeter ou annuler une demande de preuves

Acceptez, rejetez ou annulez une demande de preuves lorsque vous recevez les preuves que vous avez demandées. Après avoir demandé une demande de preuves, lorsque le demandeur reçoit les preuves, il peut accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.user

### Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
2. Sur le formulaire de preuves, examinez les preuves jointes et cliquez sur l'une des options suivantes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Accepter la preuve** | Acceptez les preuves fournies. |
| **Demander une révision** | Demandez l'examen des preuves, si elles ne sont pas appropriées, ou si elles sont modifiées. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
|---|---|
| **Abolir** | Annulez la tâche de demande de preuves. |
| **Supprimer** | Supprimez la tâche de demande de preuves. |

### Examiner les preuves connexes

La fonctionnalité de demande de preuves inclut une liste connexe appelée Preuves connexes, qui n'est pas visible par défaut. Cette liste connexe fournit une liste des preuves qui ne sont pas directement demandées pour l'enregistrement actuel, mais qui sont associées à un enregistrement connexe. Par exemple, la liste des preuves connexes du formulaire Objectif de contrôle affiche les preuves demandées pour les contrôles associés.

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe des preuves connexes est disponible sous une grande variété de formulaires tout au long de la fonctionnalité de demande de preuves ; Cependant, il n'est pas visible dans le système de base. Vous pouvez personnaliser n'importe lequel des formulaires dans lesquels il est disponible, mais gardez à l'esprit que l'activation de cette liste connexe peut avoir un impact sur les performances du système.

### Tables pouvant afficher la liste connexe des preuves connexes

| Nom de la table | Type de preuve connexe affichée |
|---|---|
| Document de référence | Tâches de demande de preuves créées sur les citations mappées à ce document de référence. |
| Contenu source d'autorité | Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif de contrôle associé à la citation. |
| Contrôle | Tâches de demande de preuves créées sur le test de contrôle mappé au contrôle et problèmes créés pour le contrôle. |
| Objectif du contrôle | Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'objectif du contrôle. |
| Test de contrôle | Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés au test de contrôle. |
| Engagement | Les tâches de demande de preuves créées sur les entités, les contrôles, les tests de contrôle, les tâches d'audit, les problèmes de test de contrôle et les problèmes mappés à l'engagement s'affichent. |
| Entité | tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'entité, problèmes créés sur l'entité. |
| Politique | Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif de contrôle associé à la politique. |

## Procédure

1. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
2. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Localisez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Gérer les GRC tâches à partir de Centre des employés

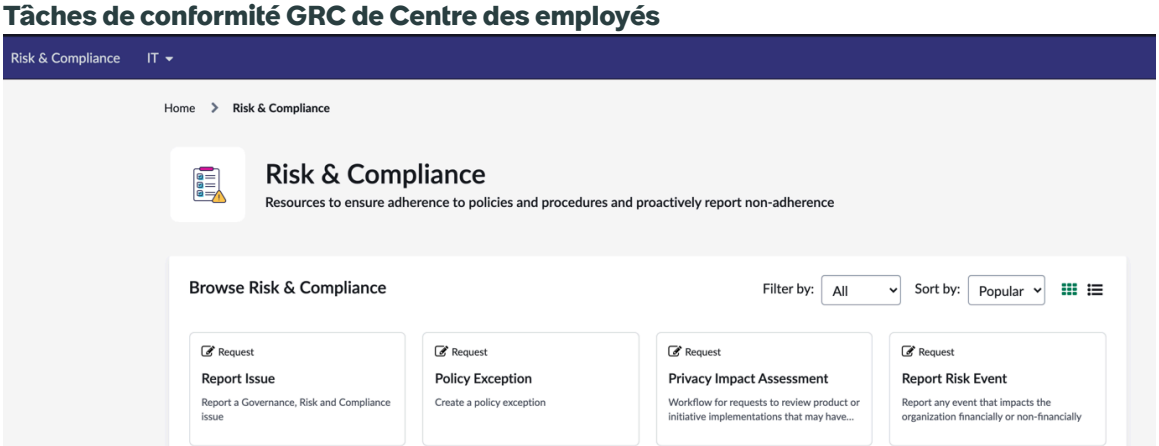
Centre des employés est conçu pour les services d'entreprise basés sur les besoins des employés. Le Centre des employés est également appelé Portail de services aux utilisateurs métiers, car le portail permet exclusivement aux utilisateurs professionnels GRC de demander un triage des problèmes ou de soulever une exception de politique.

Vous pouvez utiliser la section Risque et conformité de pour Centre des employés gérer certaines des tâches de conformité courantes, telles que les problèmes de triage, la souscription d'exceptions de politique et les évaluations GRC.

Vous pouvez afficher toutes les tâches qui vous sont affectées si vous vous connectez en tant qu'utilisateur disposant du rôle d'utilisateur métier GRC.

**Remarque :**
Vous pouvez répondre à la confirmation de politique et demander une exception de politique à partir du Centre des employés portail avec le rôle d'opérateur employé (sn_grc_emp_user.grc_employee).

**Tâches de conformité GRC de Centre des employés**




**Information associée**

- Signaler un problème GRC à partir de Centre des employés
- Créer une exception de politique à partir de Centre des employés
- Évaluations de contrôle terminées à partir du Centre des employés portail
- Base de connaissances des politiques et liens rapides dans le Centre des employés portail
- Évaluations de groupe pour des évaluations similaires dans Centre des employés

## Signaler un problème GRC à partir de Centre des employés

Utilisez le portail des employés pour examiner et travailler sur le plan d'action lié à l'observation qui est confirmée comme un problème qu'en tant que personne auditée ou propriétaire du problème, vous devez corriger.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Si vous avez installé GRC : Advanced Core, la valeur de la `sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues` propriété système est également définie sur **true** par défaut. Ces deux conditions doivent être remplies pour afficher le formulaire de triage des problèmes dans Centre des employés. Sinon, vous ne pouvez afficher que le formulaire Problème.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le formulaire Signaler un problème pour signaler un problème basé sur une répartition des contrôles, une politique manquante ou un événement non conforme à une politique, une norme, une directive ou une réglementation. Vous pouvez également utiliser ce formulaire pour suggérer une amélioration ou pour signaler un événement à risque.

## Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez la section **Parcourir tous les risques et la conformité** .
3. Sélectionnez l'élément de catalogue **Signaler un problème** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Signaler un problème

| Champ | Description |
|---|---|
| Quel est le problème ? | Brève description du problème. |
| Décrire en détail | Description détaillée du problème. |
| Quand avez-vous découvert le problème ? | Date à laquelle le problème a été identifié. |
| À quoi le problème est-il lié ? | Entité à laquelle le problème est lié. |
| Qu'est-ce qui a été affecté ? | Enregistrez les détails de l'entité que vous avez sélectionnée.<br><br>Les options de ce champ dépendent de l'entité que vous sélectionnez dans le champ précédent. |
| De quel type de problème s'agit-il ? | Type de problème. |
| Autre | Option à sélectionner si vous ne trouvez pas la bonne catégorie d'entité à laquelle votre problème est lié.<br><br>Les quatre champs suivants s'affichent si vous sélectionnez l'option **Autre** . |
| L'incident s'est-il déjà produit ? | Indiquez si l'incident s'est déjà produit. |
| Y a-t-il eu une perte monétaire ? | Perte monétaire associée au problème. |
| Devise | Devise dans laquelle la perte est estimée.<br><br>En cas de perte monétaire, ce champ s'affiche. |
| Quelle est la perte monétaire attendue ? | Perte monétaire estimée à la suite du problème. |

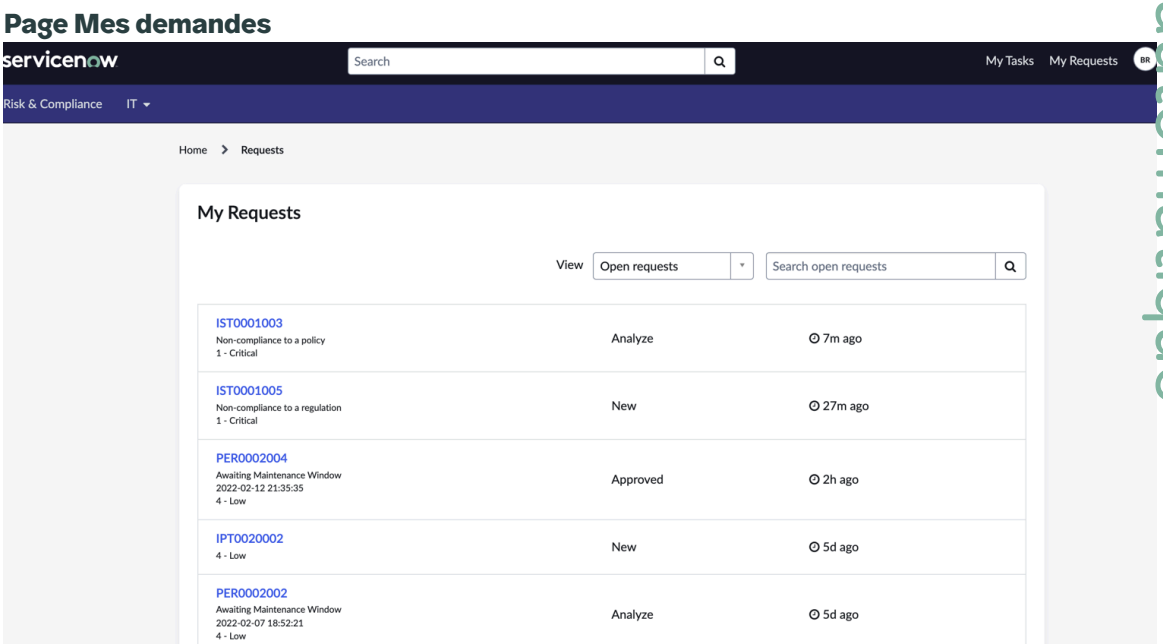
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Sélectionner l'évaluation d'impact | Impact non monétaire du problème. Les choix sont les suivants :<br>○ **Faible**<br>○ **Moyen**<br>○ **Élevé** |
| Comment l'événement a-t-il été découvert ? | Source par laquelle le problème a été identifié. |
| Quelles actions avez-vous exécutées jusqu'à présent pour contenir ou corriger le problème ? | Brève description de l'action effectuée pour corriger le problème. |
| À votre avis, quel est la cause première de ce problème ? | Analyse de la cause première du problème. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous êtes dirigé vers la page Résumé de Ma demande où vous pouvez afficher votre numéro de demande de triage de problème. Cette page est en lecture seule et vous pouvez afficher toutes vos demandes que vous avez émises en tant qu'utilisateur métier.
6. Publiez un message dans le champ **Activité** pour classer votre problème par ordre de priorité lorsqu'il est en cours de triage.
7. Sélectionnez l'onglet **Pièces jointes** pour joindre un document lié au problème.
8. Cliquez sur le lien **Mes demandes** dans le coin supérieur droit pour afficher toutes les demandes incluant vos problèmes et le triage des problèmes.

**Page Mes demandes**



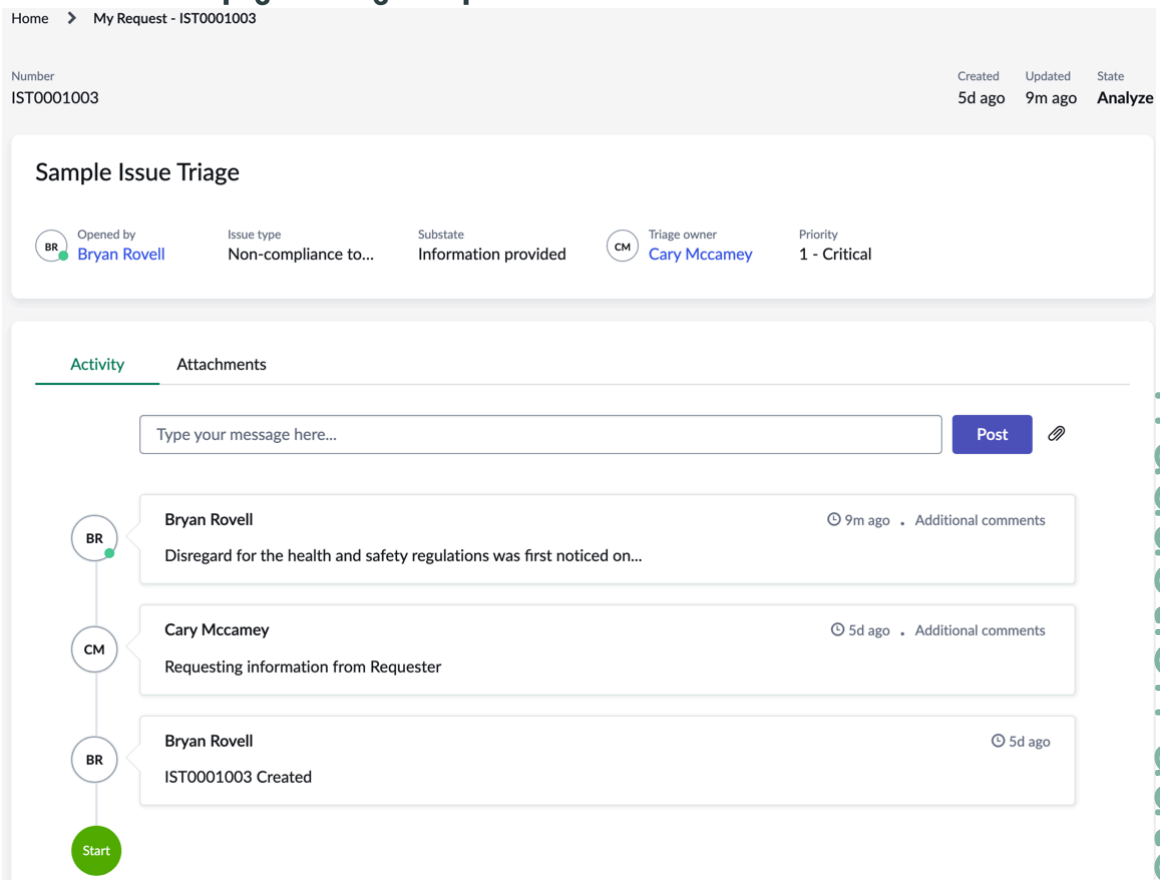

9. Cliquez sur le numéro de demande de triage du problème, qui a un préfixe IST, pour afficher les messages, le cas échéant, de l'approbateur.
   L'en-tête de la vue de liste du triage des problèmes affiche le nom de la personne qui a ouvert le triage du problème, le type de problème, le sous-état, le propriétaire du triage et sa priorité.
10. Pour envoyer des informations supplémentaires sur le triage du problème au propriétaire du triage, cliquez sur la liste **Actions** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Entrez vos informations dans le champ **Commentaires** de la fenêtre contextuelle Envoyer des informations supplémentaires.
12. Cliquez sur le bouton **Envoyer** .

**Vue de liste de la page de triage des problèmes**




## Créer une exception de politique à partir de Centre des employés

Utilisez le Centre des employés pour demander des exceptions pour des politiques, des objectifs de contrôle, des contrôles ou des problèmes en spécifiant le motif de l'exception sur une liste particulière de systèmes, d'applications, de réseaux ou d'entités pour lesquels l'exception s'applique.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite, sn_grc_emp_user.grc_employee

### Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez la section **Parcourir tous les risques et la conformité** .
3. Sélectionnez l'élément de catalogue **Exception de politique** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'exception de politique

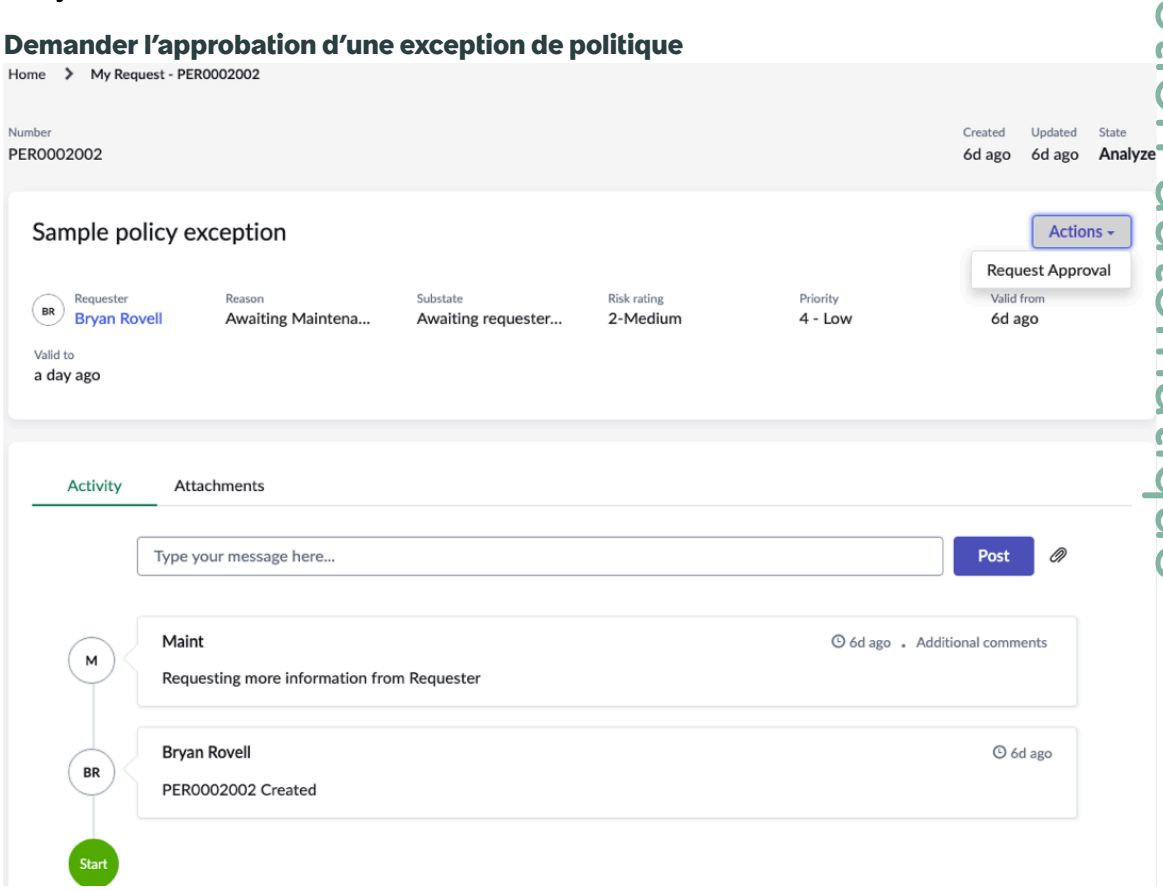
| Champ | Description |
|---|---|
| À quoi sert l'exception ? | Type d'exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes :<br>○ Politique : créez une exception de politique basée sur une politique.<br>○ Objectif de contrôle : par défaut est un objectif de contrôle unique sur lequel l'exception de politique est créée.<br>○ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles.<br>○ Problème : option permettant de créer une exception de politique pour un problème. |
| Politique | Politique associée à cette exception de politique. |
| Objectif du contrôle | Objectif du contrôle associé à cette exception de politique.<br>Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, le champ**Contrôles concernés** s'affiche. |
| Contrôle | Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles à partir de différents objectifs de contrôle. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles. |
| Problème | Problème associé à cette exception de politique. |
| Contrôles concernés | Contrôles associés à l'objectif du contrôle. |
| Description brève | Brève description de la demande d'exception de politique. |
| Description | Description détaillée de la demande d'exception de politique. |
| Motif | Motif de l'exception |
| Justification | Preuve ou justification de l'exception de principe. |
| Description du risque | Description du risque effectuée par le gestionnaire des risques au cours de l'évaluation des risques. |
| Début de validité | Jour de début de l'exception de politique. |
| Date de fin de validité | Jour de fin de l'exception de politique. |
| Priorité | Priorité d'approbation de cette exception de politique. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs notifiés lorsque la demande est mise à jour. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous êtes dirigé vers la page Ma demande où vous pouvez afficher votre numéro d'exception pour la demande d'exception de politique soumise. Cette page est en lecture seule et vous pouvez afficher toutes vos demandes que vous avez émises en tant qu'utilisateur métier.
6. Publiez un message pour prendre en charge l'exception de politique dans le champ **Activité** .
7. Pour joindre un document lié à l'exception de politique, sélectionnez l'onglet **Pièces jointes** .
8. Cliquez sur le lien **Mes demandes** dans le coin supérieur droit pour afficher une liste de toutes vos demandes, y compris vos problèmes et exceptions de politique.
   La liste affiche 15 demandes à la fois. Cliquez sur **Afficher plus de demandes** pour répertorier d'autres demandes.
9. Sélectionnez **Demander l'approbation** dans la liste **Actions** si la demande se trouve dans l'état **Analyse** .

   Si vous émettez une exception de politique à partir de et si les règles de Centre des employés vérification ne sont pas configurées, l'exception de politique passe à l'état Analyser. Toutefois, si les règles de vérification sont configurées pour l'exception de politique, celle-ci passe à l'état Nouveau et le processus d'approbation de vérification est déclenché. Lorsque les règles de vérification sont configurées, l'approbateur est tenu de vérifier l'exception de politique et de l'approuver, puis l'exception de politique passe ensuite à l'état Analyser.




10. Une fois l'exception de politique approuvée, vous pouvez demander l'extension de votre exception de politique, sélectionnez **Demande d'extension** dans la liste **Actions** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**a.** Saisissez la nouvelle date d'extension postérieure à la date **de fin de validité** actuelle.
Par défaut, vous ne pouvez pas étendre votre police pendant plus de 30 jours à compter de la date de **début de validité** . Toutefois, l'extension peut être assouplie en fonction de la durée maximale de l'exception en jours de la politique.

**b.** Sélectionnez un motif d'extension dans la liste du champ **Motif de l'extension** .

**c.** Saisissez une justification pour l'extension.

**d.** Cliquez sur **Demander**.
Le nombre d'extensions restantes que vous pouvez demander s'affiche sous la forme **Extensions restantes**.

## Évaluations de contrôle terminées à partir du Centre des employés portail

Utilisez la page d'accueil Centre des employés pour afficher toutes vos demandes, soulever des demandes de problèmes et des exceptions de politique, et terminer toutes vos GRC évaluations.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer toutes vos tâches en attente qui sont ouvertes en sélectionnant le lien des GRC tâches. Par défaut, vous pouvez afficher toutes les tâches d'indicateur qui vous sont affectées et qui sont à l'état Ouvert. Pour afficher les tâches de l'indicateur dans d'autres états, sélectionnez l'icône de filtre en regard de la colonne **État** .

À partir de cette page, vous pouvez naviguer pour gérer tous vos éléments actifs qui incluent toutes les évaluations, tels que les GRC attestations de contrôle, les évaluations des risques, les questionnaires d'identification des risques et les évaluations de la confidentialité.

**Remarque :**

La vignette **Questionnaires sur l'identification des risques n'est** disponible que si le module d'extension GRC : Advanced Core est installé.

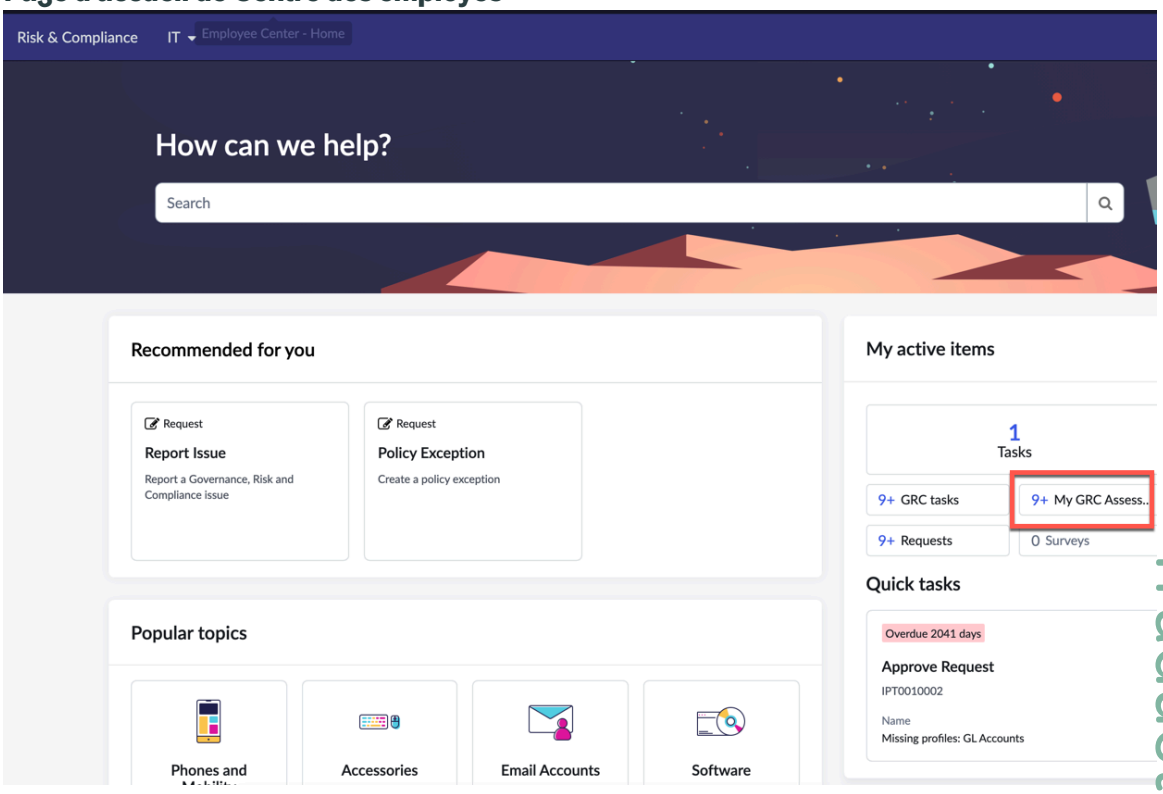
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Mes évaluations GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.

Traduction automatique

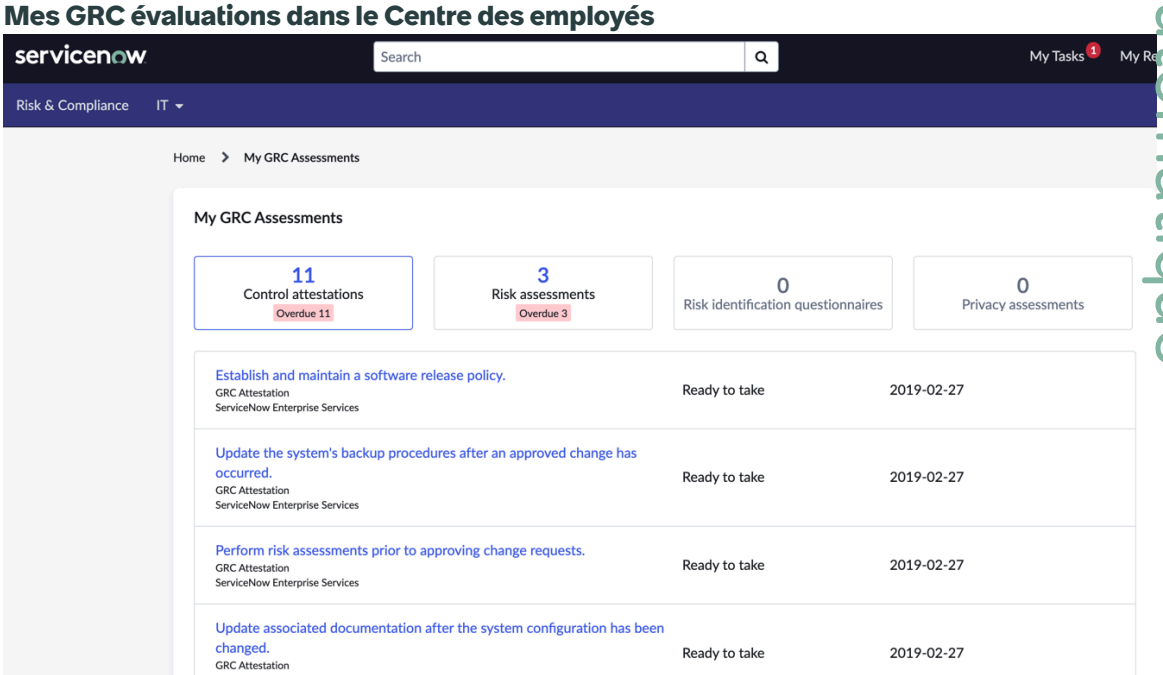
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Page d'accueil de Centre des employés




La vignette Attestations de contrôle est en surbrillance, répertoriant toutes vos attestations actives et dues. Il affiche également le nombre d'attestations de contrôle qui sont en retard et qui sont inscrites en premier dans la liste.

### Mes GRC évaluations dans le Centre des employés




Il y a une limitation de pagination qui consiste à n'afficher que 15 éléments à la fois.

3. Sélectionnez **Afficher plus de demandes** pour afficher plus de demandes.
4. Dans la liste, sélectionnez l'élément d'attestation de contrôle que vous souhaitez attester.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’en-tête affiche l’objectif du contrôle, une entité à laquelle appartient l’attestation de contrôle et sa description.

5. Cliquez sur le bouton **Démarrer** .
6. Complétez l’attestation, en fournissant une pièce jointe et une explication, puis sélectionnez **Soumettre**.

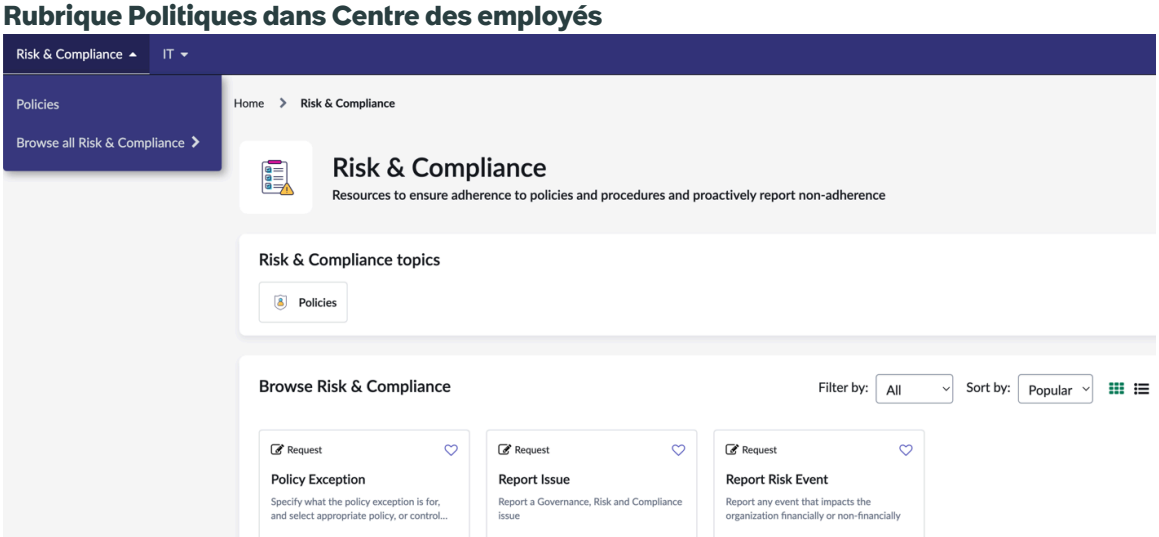
## Base de connaissances des politiques et liens rapides dans le Centre des employés portail

Vous pouvez afficher tous les articles de la base de connaissances associés aux politiques publiées au format Centre des employés.

La sélection de l’option **Politiques** dans la section Risque et conformité vous dirige vers la page Politiques, où vous pouvez afficher tous les articles de la base de connaissances qui n’ont pas encore expiré.

**Remarque :**
Vous pouvez afficher toutes les bases de connaissances même si la date **de fin de validité** est transmise. Toutefois, lorsque la politique est mise hors service, la base de connaissances correspondante est également mise hors service et ces bases de connaissances n’apparaissent pas.

### Rubrique Politiques dans Centre des employés



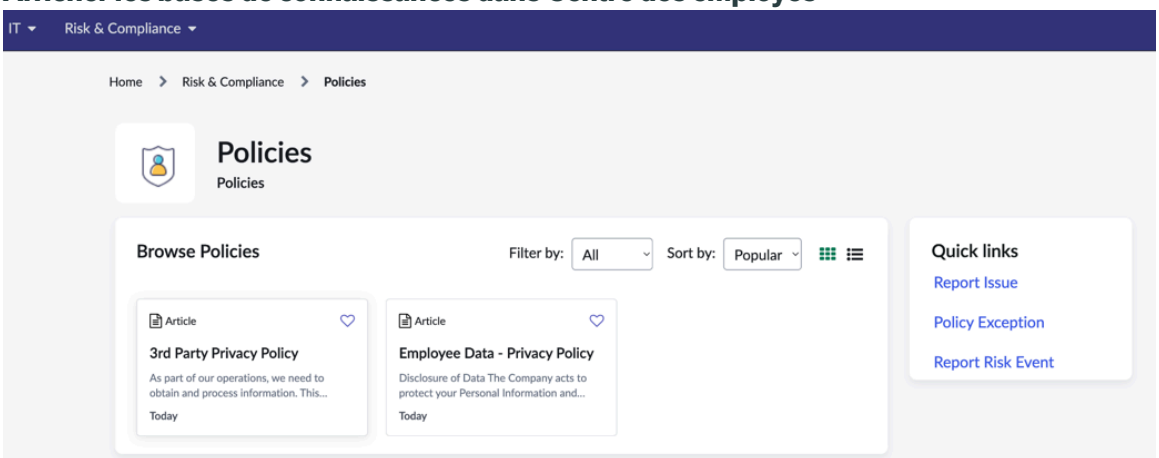

L’administrateur exécute la tâche planifiée, *`Pull the knowledge base articles related to policies`*, à la demande pour extraire tous les articles de la base de connaissances des politiques publiées et les répertorier dans la rubrique Politiques. Les bases de connaissances des politiques publiées sont répertoriées dans la page des politiques uniquement lorsque la tâche planifiée est exécutée. Les utilisateurs disposant du rôle Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite ont un accès en lecture aux bases de connaissances publiées.

Accédez à des **liens rapides** vers les formulaires respectifs pour créer et accomplir vos tâches respectives. Par exemple, pour créer un problème, sélectionnez le lien Signaler un problème, saisissez les détails du problème et soumettez-le. Des liens similaires sont répertoriés pour permettre un accès rapide aux événements de rapport et soulever des exceptions sur les politiques en ce qui concerne Risque et Politique et Conformité, respectivement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Afficher les bases de connaissances dans Centre des employés




## Évaluations de groupe pour des évaluations similaires dans Centre des employés

Regroupez les évaluations qui ont la même entité ou le même objectif de contrôle en fonction du type de mesure, ainsi que la même entité, le même objectif de contrôle ou la même catégorie pour fournir une réponse à des évaluations similaires.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable, vous ne pouvez regrouper que les attestations de contrôle, et non les évaluations des risques, des fournisseurs et de la confidentialité. Ces évaluations et celles qui ne peuvent pas être regroupées selon le critère Grouper **par** sélectionné sont marquées comme non valides et s'affichent dans les **aperçus** de groupe de la fenêtre contextuelle Évaluation de groupe, avec un lien permettant d'afficher ces évaluations.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **les tâches GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.
3. Sélectionnez le volet gauche.
4. Sélectionnez les enregistrements d'attestation dans la vue de liste de la page Tâches que vous souhaitez regrouper.

   **Remarque :**
   Vous devez en sélectionner au moins deux et pouvez sélectionner jusqu'à 13 enregistrements d'évaluation pour le regroupement.

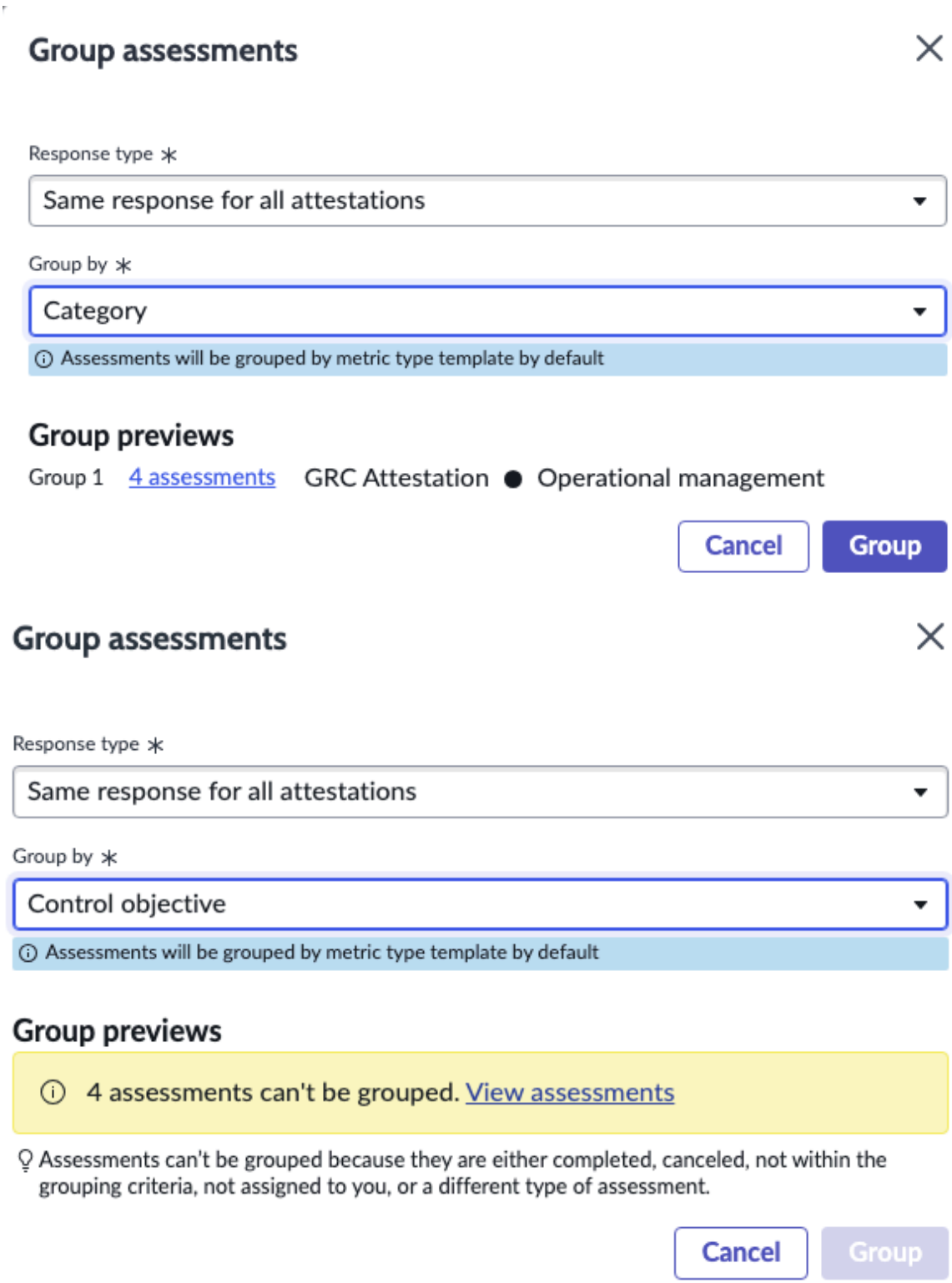
5. Sélectionnez le bouton **Évaluations de groupe** .
6. Sélectionnez un **type de réponse** dans la fenêtre contextuelle Évaluations de groupe.
   Pour en savoir plus sur les types de réponses, reportez-vous à Consolider les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse.
7. Sélectionnez un critère pour regrouper les évaluations dans la liste **Grouper par** .
   Par défaut, les évaluations sont regroupées par modèle de type de mesure. Vous pouvez regrouper les évaluations par catégorie, entité ou objectif de contrôle. Si les évaluations sélectionnées ont une catégorie, une entité ou un objectif de contrôle commun, elles sont regroupées en conséquence en fonction de votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélection. Toutefois, si les évaluations sélectionnées ne présentent aucun des critères communs permettant de les regrouper, elles ne sont pas regroupées du tout.

La section **Aperçus du groupe** affiche les détails du regroupement, les évaluations avec des liens et les informations de message appropriées s'ils sont regroupés ou ne peuvent pas l'être en fonction du critère Grouper par état, du délégataire ou de la méthode d'évaluation du type de mesure.




Traduction automatique

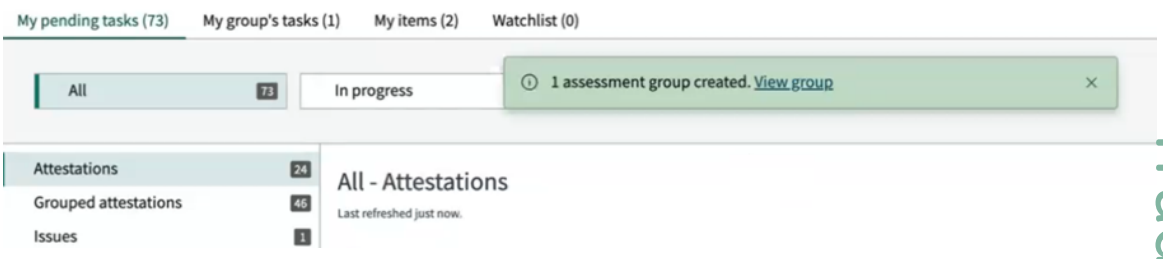
**8.** Cliquez sur le bouton **Grouper** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le regroupement des évaluations réussit, un message indiquant que le groupe d'évaluation a été créé s'affiche, suivi d'un lien vers les évaluations groupées.

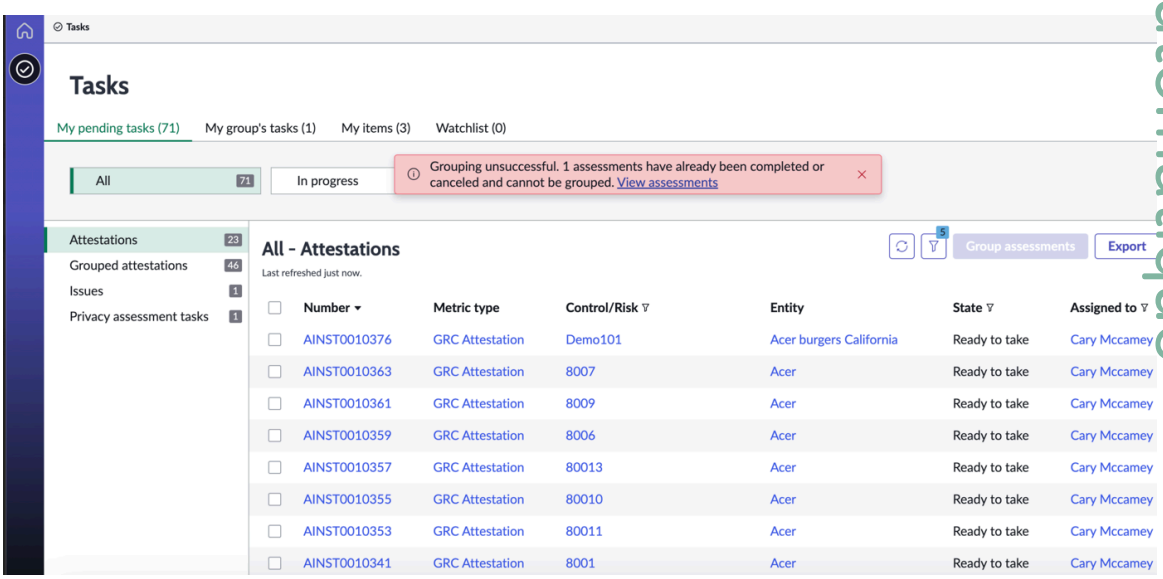
Si quelques-unes des évaluations parmi les évaluations sélectionnées n'ont pas pu être regroupées selon le critère sélectionné, le volet **Aperçus des groupes** affiche le nombre d'évaluations qui n'ont pas pu être regroupées. Néanmoins, comme il existe d'autres évaluations dans votre sélection qui peuvent être regroupées en fonction du critère **Grouper par** , le bouton **Grouper** est actif pour vous permettre de sélectionner et de regrouper les autres, lorsque le regroupement est réussi.

En revanche, si toutes les évaluations que vous avez sélectionnées ne sont pas valides, par exemple les évaluations des risques ou les évaluations de la confidentialité, le bouton **Grouper** est inactif, car le regroupement n'est pas possible pour de telles évaluations.




**Remarque :**
Vous pouvez regrouper les évaluations qui sont à l'état **Prêt à prendre** ou **En cours** , mais pas celles qui sont à **l'état Terminé** ou **Annulé** .

Si l'état d'un enregistrement que vous avez sélectionné pour le regroupement a changé et est en cours d'évaluation avant que vous ne sélectionniez le bouton **Grouper** pour regrouper les évaluations, cet enregistrement ne peut pas être regroupé.




9. Sélectionnez le lien vers l'évaluation groupée dans le message d'interface utilisateur.
Le lien vous dirige vers la vue de liste des évaluations groupées. Vous pouvez également sélectionner les **attestations groupées** dans le volet gauche. La page Instance d'évaluation s'ouvre, où vous pouvez passer l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Effectuer des tâches de conformité dans Conformité de l'espace de travail

À partir de la version 13.0.0, un nouvel espace de travail a été introduit pour l’application GRC : gestion de la politique et de la conformité . Le nouvel espace de travail vous offre une expérience utilisateur (UX) améliorée et un parcours utilisateur simplifié.

**Remarque :**
Conformité de l'espace de travail a une dépendance sur GRC : gestion de la politique et de la conformité l’application et cette dernière est automatiquement installée lorsque le module d’extension Workspace est installé.

Pour en savoir plus sur Conformité de l'espace de travail, consultez GRC Conformité de l'espace de travail. Pour les pages basées sur les Conformité de l'espace de travail profils, voir :

- Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité
- Page d’accueil Compliance pour l’analyste de conformité
- Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité informatique

## GRC Conformité de l'espace de travail

Conformité de l'espace de travail est une interface unifiée dans laquelle vous pouvez gérer toutes vos tâches liées aux politiques, aux objectifs de contrôle, aux contrôles, aux problèmes et aux exceptions de politique.

## Vue d'ensemble de Conformité de l'espace de travail

Les points forts sont les Conformité de l'espace de travail suivants :

**Une expérience utilisateur réinventée**

À partir du moment où vous accédez à la page d’accueil Conformité de l'espace de travail , toutes les tâches que vous pouvez effectuer dans l’espace de travail sont rationalisées pour atteindre vos objectifs commerciaux.

**Espace de travail conçu pour différents rôles d’utilisateur de conformité**

Vues de pages distinctes pour les activités exclusives d’un gestionnaire de conformité d’entreprise et d’un analyste de la conformité d’entreprise.

**Page d’accueil avec différentes sections**

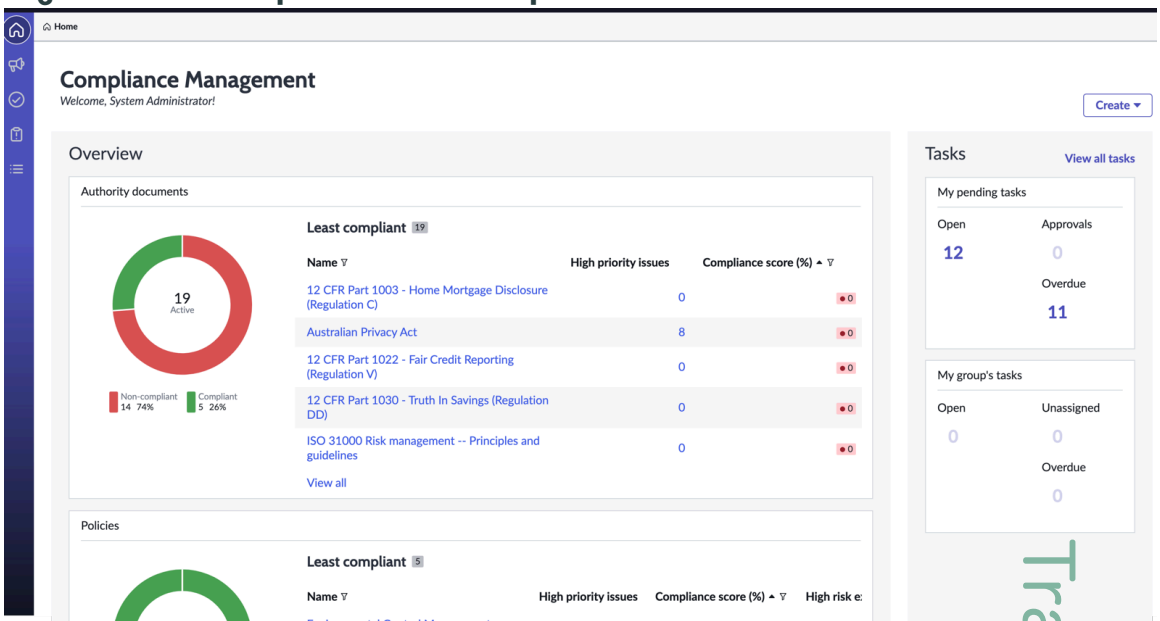
**Vue d'ensemble**

Les graphiques en anneau affichent les données catégorielles des documents de référence, des politiques et des entités conformes et non conformes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Page d'accueil de l'espace de travail Compliance




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Assurance des contrôles**

Affiche les graphiques en anneau, regroupant les indicateurs par état et les attestations par état. Barre horizontale de test de contrôle regroupée par contrôle et classification empilée par efficacité du contrôle.

**Suivi**

Affiche le widget de contrôles regroupés par état et empilés par classification. Barre horizontale des problèmes regroupés par état et empilés par priorité.

**Remarque :**
Le widget Tests de contrôle n'est visible que lorsque le module d'extension d'audit est activé.

La condition de base pour filtrer les problèmes est que la classification soit conforme ou vide, ou dans le cas où le problème a une association m2m avec un engagement, l'utilisateur connecté doit être l'un des trois utilisateurs, tels qu'un auditeur, un responsable d'engagement ou un approbateur. Les conditions de Conformité de l'espace de travail filtre de base s'appliquent au et définissent les problèmes de conformité.

**Tâches**

Affichez vos tâches en attente et les tâches du groupe. Vous pouvez accéder à la page des tâches unifiées en cliquant sur le lien **Afficher toutes les tâches** .

**Page Tâches unifiées**

Suivez vos tâches et celles de votre équipe à partir d'une seule interface. Affichez vos tâches par catégories, filtrez-les selon différents paramètres, surveillez les tâches que vous avez lancées et effectuez un suivi dans la liste de surveillance.

**Vue d'ensemble des problèmes**

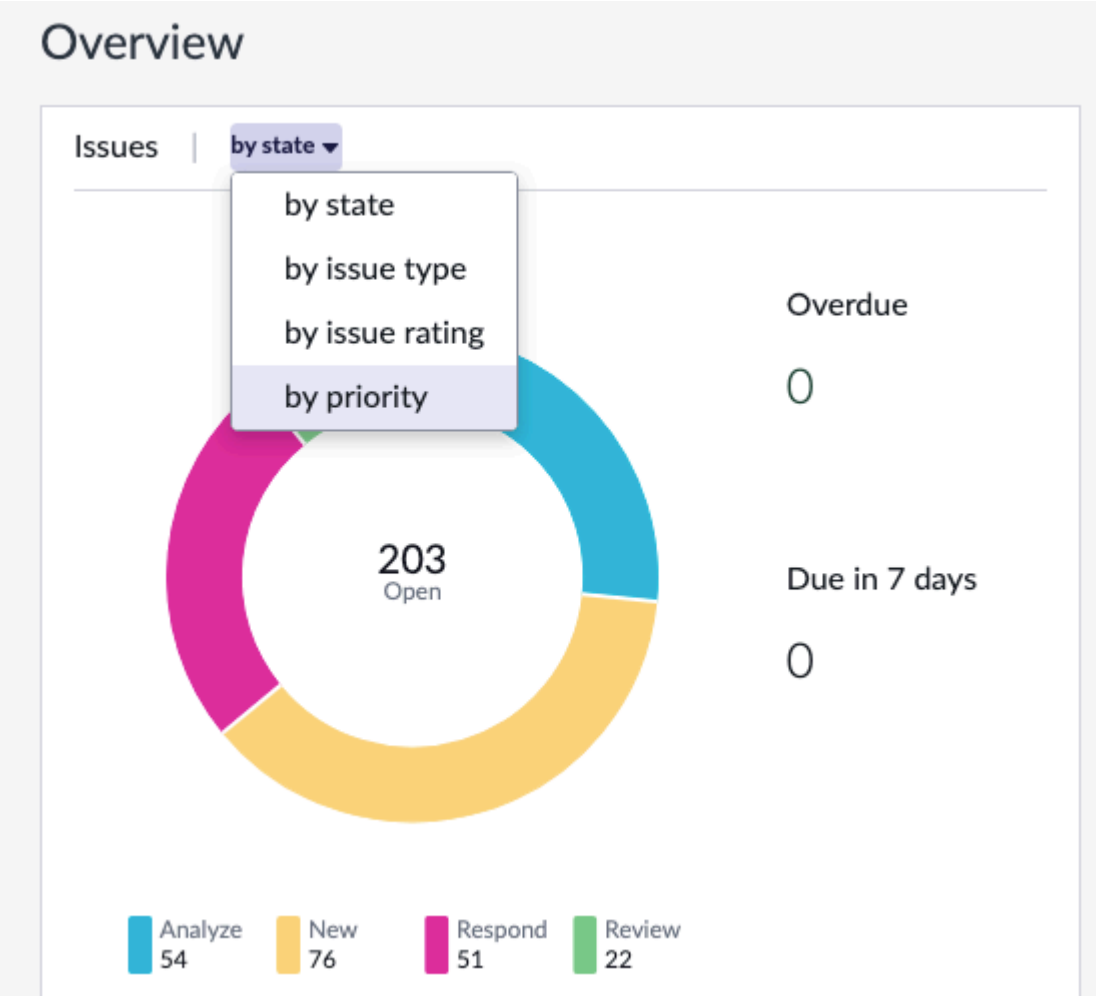
Une page dédiée pour tout voir et tout savoir sur les enjeux.

La page Vue d'ensemble des problèmes fournit une vue d'ensemble des problèmes ouverts, en retard et à échéance dans les sept prochains jours. Vous pouvez regrouper des problèmes en fonction de leur état, de leur type, de leur évaluation ou de leur priorité. Utilisez la section de suivi pour obtenir l'état des tâches de rattrapage et des exceptions. Obtenez la tendance des problèmes ouverts et fermés au fil du temps dans la section Performance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Vue d'ensemble des problèmes**




**Listes**

Vue de liste de tous les enregistrements liés à la conformité, fournissant le résumé de l'enregistrement dans une vue unique qui vous aide à effectuer des analyses et à prendre une décision éclairée.

**Remarque :**
Le widget **Tests de contrôle** , le widget **Changements réglementaires** et la section **État de conformité du domaine** s'affichent avec l'installation des modules d'extension audit, gestion des changements réglementaires et gestion de la confidentialité, respectivement. Pour plus d'informations, consultez Autres modules d'extension GRC pour une vue d'ensemble.

## Rôles dans le Conformité de l'espace de travail

Les utilisateurs ciblés sont les gestionnaires de conformité d'entreprise et les analystes de conformité d'entreprise Conformité de l'espace de travail . Pour plus d'informations sur les rôles, les responsabilités et les tâches que les utilisateurs peuvent accomplir dans le Conformité de l'espace de travail, voir

- Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité.
- Page d'accueil Compliance pour l'analyste de conformité.
- Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité

La page Conformité de l'espace de travail d’accueil du gestionnaire de conformité donne une vue d’ensemble complète de la posture de conformité de l’organisation. L’espace de travail aide le gestionnaire de conformité à gérer de manière centralisée les normes, les politiques et les processus de contrôle internes qui correspondent aux normes réglementaires externes.

Le gestionnaire de conformité est le plus souvent rattaché à un directeur de la conformité et veille à ce que l’entreprise respecte les réglementations et normes organisationnelles et industrielles.

Le profil de l’utilisateur peut varier d’une organisation à l’autre. Cependant, un gestionnaire de conformité d’entreprise, un gestionnaire de conformité informatique, un gestionnaire de conformité ou un analyste de conformité, selon la structure organisationnelle, peut être chargé de s’assurer que l’organisation respecte les politiques et les réglementations.

## Responsabilités d’un gestionnaire de conformité

Le gestionnaire de conformité doit

- Assurez-vous que toutes les politiques et réglementations sont respectées.
- Créez et maintenez des politiques jusqu’au niveau de la définition et de l’application des contrôles.
- Approuvez et suivez les exceptions et les problèmes liés aux politiques.
- Gérez l’équipe de manière appropriée.

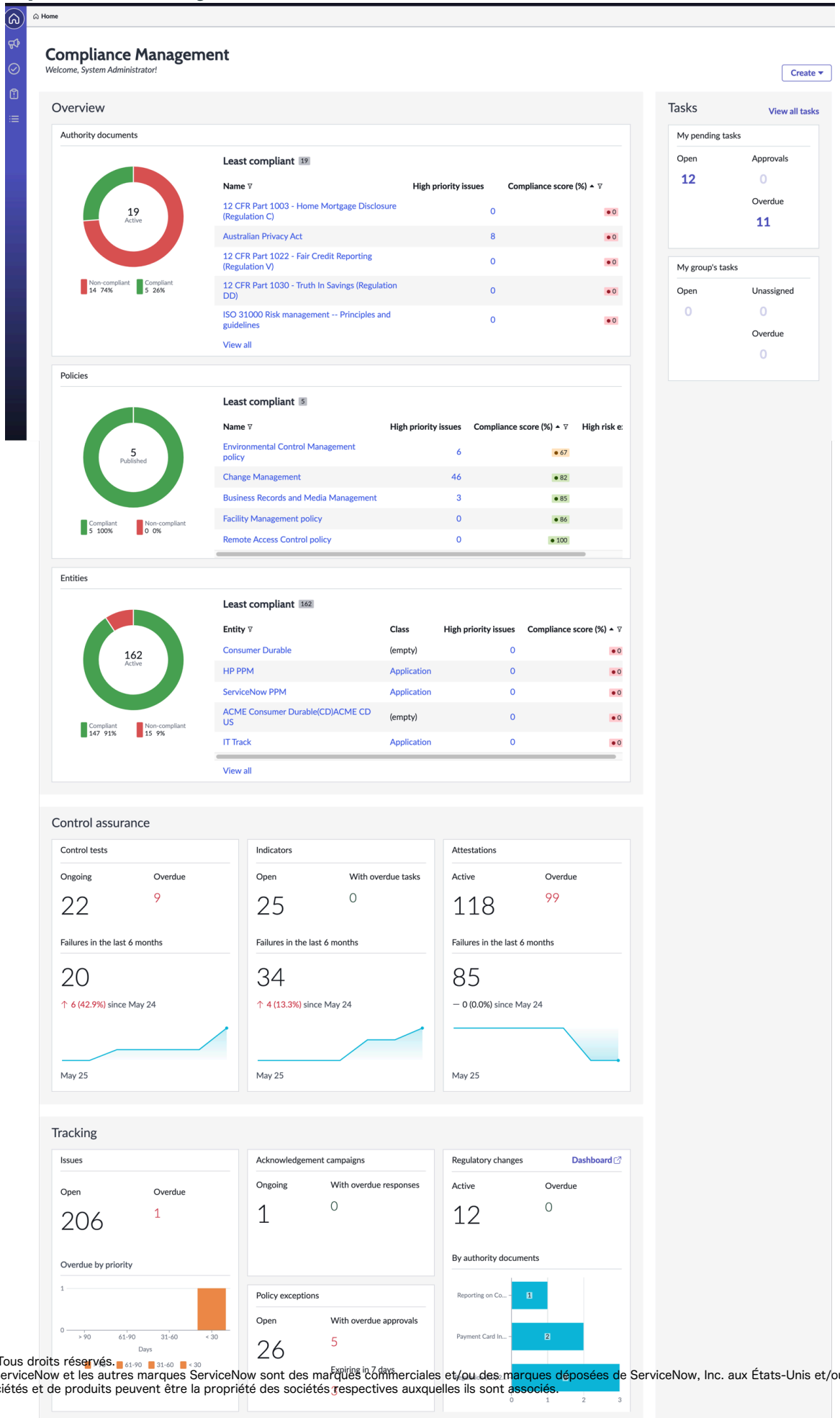
## Conformité de l'espace de travail Pour les tâches de gestionnaire de conformité

Pour remplir les responsabilités ci-dessus, un gestionnaire de conformité doit effectuer certaines tâches fonctionnelles quotidiennes et hebdomadaires qui peuvent être effectuées dans l’espace de travail Compliance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Espace de travail du gestionnaire de conformité




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez la section Vue d'ensemble pour passer en revue les documents de référence, les politiques et les entités et connaître leur état de conformité. Obtenez la liste des documents de référence, des politiques et des entités les moins conformes, la priorité des problèmes créés et leur score de conformité.
- Examinez les tâches de conformité telles que les contrôles, les attestations de contrôle, les tâches d'indicateur, ainsi que le nombre de tests de contrôle en cours et en retard dans la section d'assurance de contrôle.
- Surveillez et analysez les nouveaux contrôles clés et suivez la performance des contrôles existants.
- Identifiez les tâches passées arrivées à échéance, les problèmes récurrents, les stratégies de remédiation inadéquates.
- Obtenez une vue d'ensemble de toutes vos tâches de conformité : tâches en attente et tâches du groupe.
- Suivez les changements apportés aux documents de référence, aux règlements et aux politiques.

En tant que gestionnaire de conformité, vous pouvez créer des documents de référence, des citations, des politiques, des objectifs de contrôle, des contrôles, des tâches d'indicateur, des campagnes de confirmation, des problèmes, des exceptions de politique et des engagements.

Pour aider le gestionnaire de conformité à traiter les tâches qui nécessitent une action immédiate, les enregistrements de conformité de la section de vue d'ensemble sont répertoriés dans un ordre commençant par les moins conformes. Les données affichées pour les tests de contrôle, les indicateurs et les attestations dans la section d'assurance de contrôle aident également le gestionnaire de conformité à classer les tâches par ordre de priorité. Le suivi des problèmes, des campagnes de confirmation et des exceptions de politique peut être géré efficacement.

## Autres modules d'extension GRC pour une vue globale

Comme le gestionnaire de conformité a besoin d'une vue d'ensemble de toutes les tâches de conformité, il peut également afficher les domaines d'application Privacy Management et Regulatory Change Management sur la page d'accueil du gestionnaire de conformité. Toutefois, vous devez installer les modules d'extension suivants pour que certains widgets s'affichent sur la page d'accueil.

- GRC : Gestion de l'audit pour le widget de tests de contrôle dans la section Assurance de contrôle.
- GRC : Regulatory Change Management pour le widget Regulatory changes (Gestion des changements réglementaires) dans la section Tracking. L'utilisateur connecté doit également avoir le rôle de gestionnaire RCM (sn_grc_reg_change.manager).
- GRC : Gestion de la confidentialité pour la section État de conformité du domaine. L'utilisateur connecté doit également disposer d'un rôle de gestionnaire de la confidentialité (sn_privacy.manager).

### Page d'accueil Compliance pour l'analyste de conformité

La page d'accueil de l'analyste de conformité dans le Conformité de l'espace de travail permet à l'analyste de conformité de suivre les activités de conformité et aide les gestionnaires de conformité à s'assurer que l'organisation est conforme aux diverses réglementations et politiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Responsabilités d’un analyste de conformité

Les analystes de conformité supervisent des domaines spécifiques de la conformité, y compris des politiques et des réglementations spécifiques et les activités de conformité connexes. Par conséquent, l’option de filtre les aide à filtrer les enregistrements de conformité en fonction des critères requis. Ils peuvent afficher et travailler sur les tâches qui leur sont affectées.

- Analyser et mettre à jour les politiques existantes et les documents connexes.
- Implémenter des politiques et des contrôles lorsqu’ils sont affectés.
- Surveillez la performance des contrôles.
- Attestations de calendrier et de suivi.

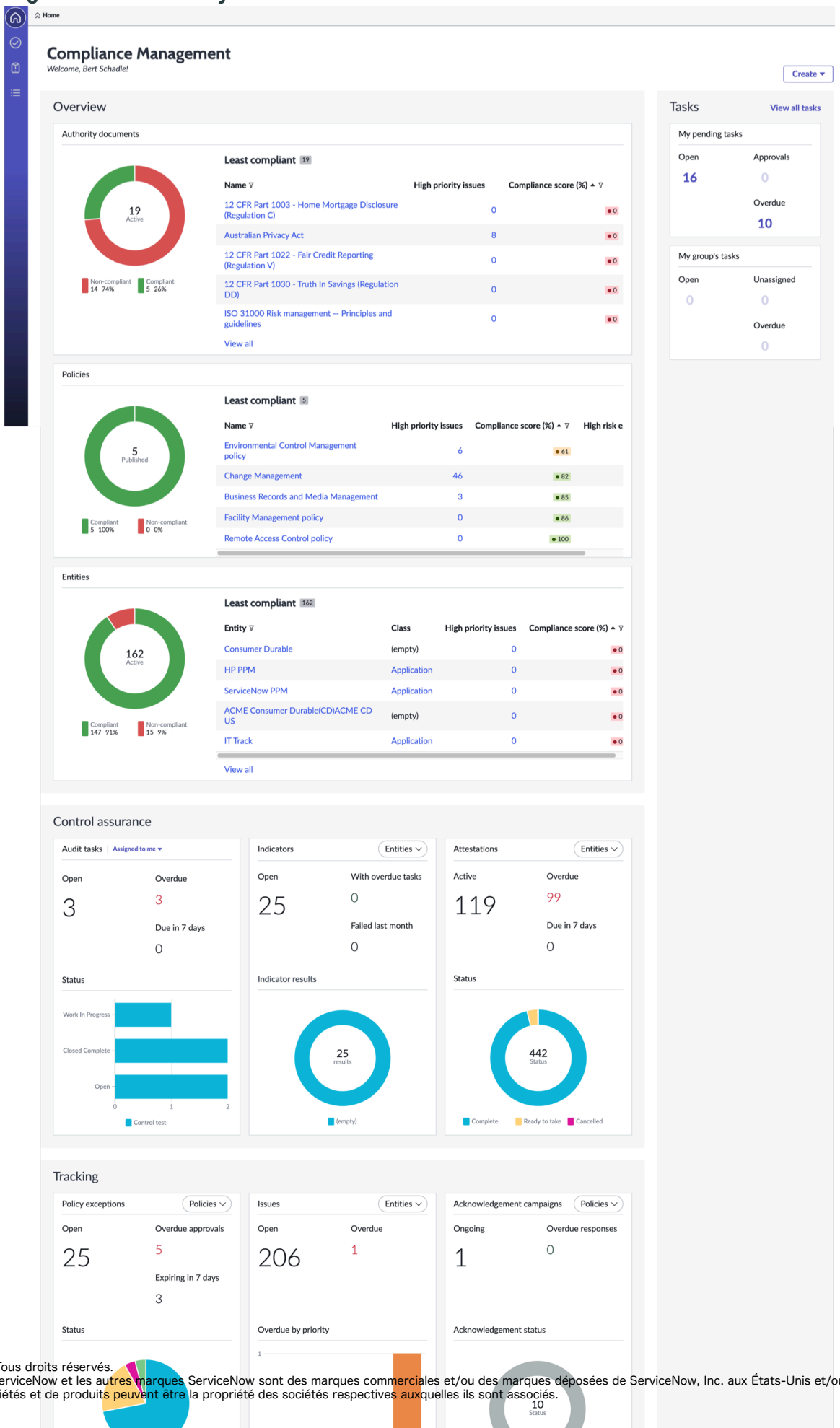
## Conformité de l'espace de travail Pour les tâches d’analyste de conformité

La page d’accueil de l’analyste de conformité est conçue pour remplir les tâches d’analyste ci-dessus. Bien que la page d’accueil soit similaire à la page d’accueil du gestionnaire de conformité, il existe des fonctionnalités uniques pour aider les analystes à effectuer leurs tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Page d'accueil de l'analyste de conformité




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page d’accueil de l’analyste de conformité offre une expérience personnalisée pour qu’un analyste de conformité d’entreprise gère son travail.

**Vue d'ensemble**

Fournit un résumé de la position de conformité globale de l’organisation.

**Documents de référence**

Le widget affiche le nombre global de documents de référence, en additionnant le nombre de documents de référence conformes et non conformes. Cette section fournit également des détails sur les problèmes de priorité élevée et le pourcentage du score de conformité. Cliquez sur le nom du document de référence pour accéder à une vue d’ensemble détaillée du document, affichant son statut de conformité et les détails de suivi.

**Politiques**

Outre le nombre de politiques conformes et non conformes et la liste des politiques les moins conformes avec des problèmes de priorité élevée et un score de conformité, cette section fournit également le nombre d’exceptions à risque élevé pour chaque politique répertoriée.

**Entités**

Fournit le nombre total d’entités actives et une liste des entités les moins conformes ainsi que leur classe d’entité. Cliquez sur le nom d’une entité pour connaître son statut de conformité et les détails de son suivi.

**Assurance des contrôles**

Fournit une vue d’ensemble des contrôles de test et de surveillance. Par défaut, les tâches d’audit sont filtrées et affichées en fonction de la condition **Me l’affecter** de l’utilisateur connecté. L’analyste peut filtrer les indicateurs et les attestations en fonction des entités qu’il gère.

**Suivi**

Fournit un résumé des problèmes, des tâches et des exceptions importants et ouverts, et aide l’analyste à gérer les exceptions et les problèmes de politique. Étant donné que l’analyste est tenu de comprendre les exceptions de politique et les problèmes créés sur les politiques qui lui sont affectées, il peut appliquer le filtre sur les politiques requises et afficher les exceptions et les problèmes créés sur ces politiques. De même, l’analyste peut sélectionner des politiques spécifiques pour afficher les détails de sa campagne.

**Tâches**

Fournit un résumé de Mes tâches en attente et des tâches de mon groupe – la file d’attente des tâches dirige leurs activités quotidiennes.

**Liens rapides**

Permet à l’analyste de créer de nouveaux enregistrements tels que des objectifs de contrôle, des contrôles, des campagnes de confirmation, des problèmes et des exceptions de politique.

## Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité informatique

Le Conformité de l'espace de travail fournit une page d’accueil exclusive permettant au gestionnaire de conformité informatique de visualiser les données de conformité et de risque liées à l’informatique. L’espace de travail aide le responsable de la conformité informatique à gérer de manière centralisée les normes, les politiques et les processus de contrôle internes exclusivement liés à l’informatique afin de se conformer aux normes réglementaires externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Configuration d'IT Compliance Workspace

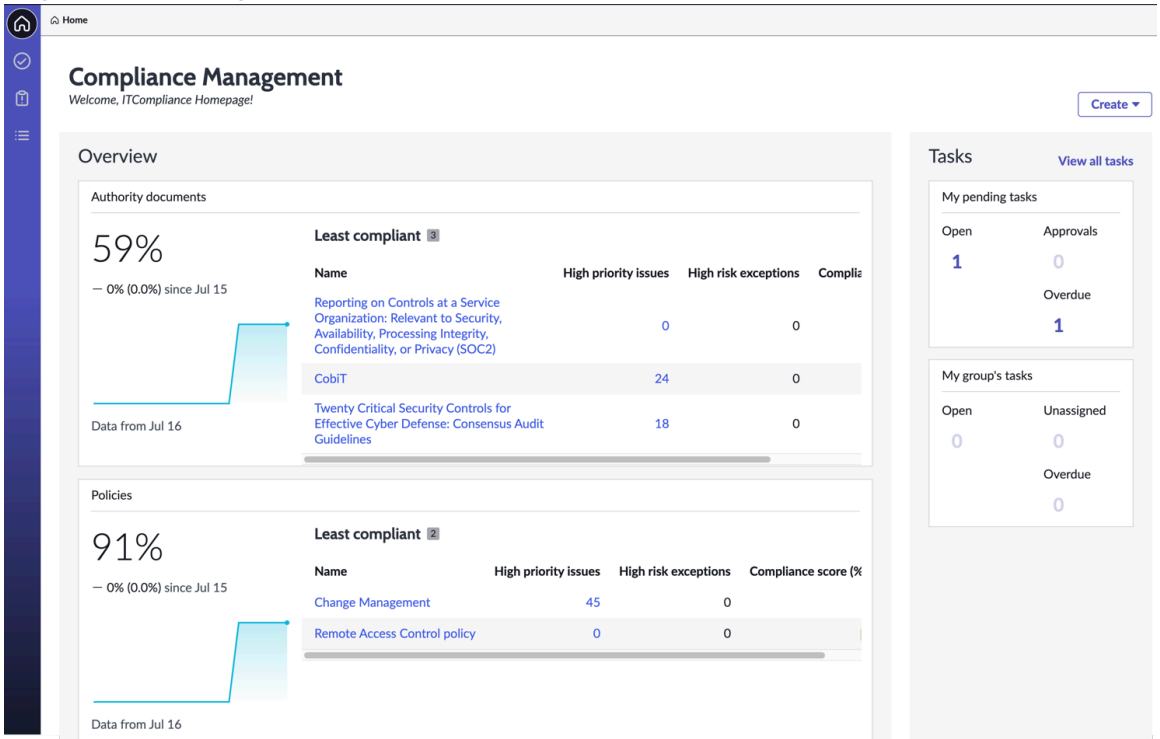
- Pour configurer la page d'accueil de conformité informatique, consultez Configurer l'espace de travail de conformité informatique.
- Pour plus d'informations sur les tables qui prennent en charge l'espace de travail IT Compliance et les rôles d'utilisateur, consultez Composants installés avec Gestion de la politique et de la conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Page d'accueil Conformité informatique

## Page d'accueil du gestionnaire de conformité informatique




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Vue d'ensemble**

Le pourcentage conforme de documents de référence liés à l'informatique, des politiques liées à l'informatique et des entités liées à l'informatique est indiqué par des widgets d'indicateur PA.

**Efficacité du contrôle**

Cette section fournit des rapports, collectant des informations en temps réel, sur les contrôles liés à l'informatique, les indicateurs qui s'exécutent sur les contrôles liés à l'informatique et les attestations associées à ces contrôles.

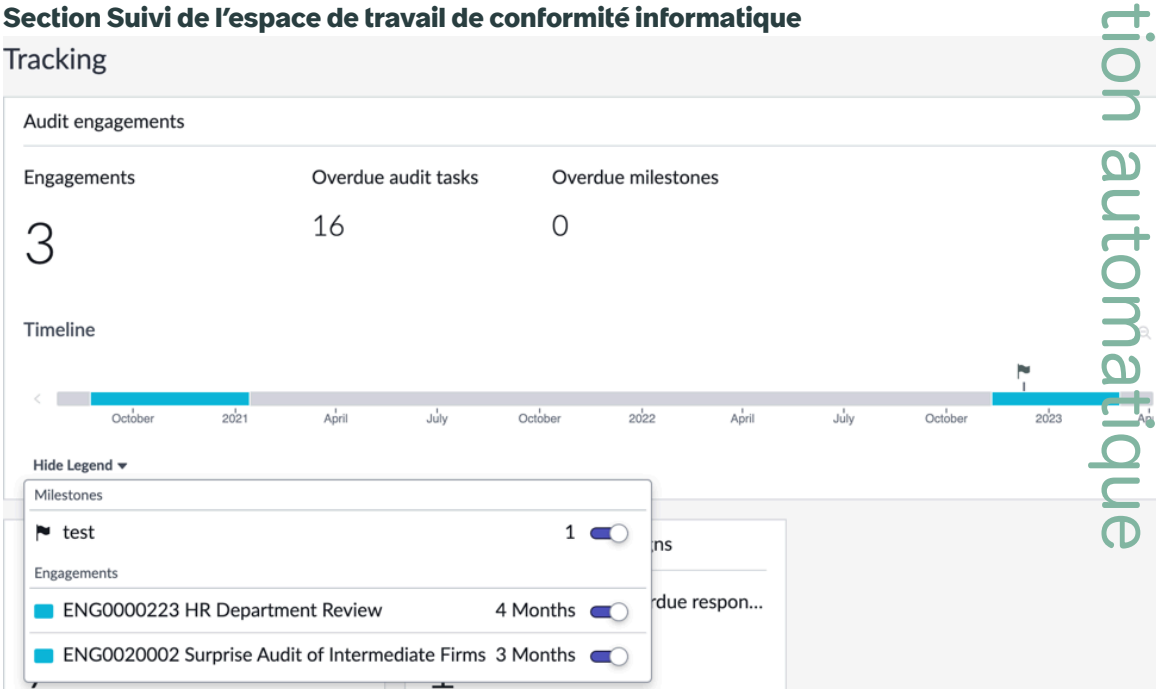
**Problèmes**

Fournit tous les problèmes ouverts pour le gestionnaire de conformité informatique dans le domaine fonctionnel particulier : les problèmes ouverts, acceptés, le nombre d'exceptions et le nombre d'exceptions expirées. Vous pouvez cliquer sur le lien Afficher la vue d'ensemble des problèmes pour accéder à la page Problèmes et filtrer les données **de conformité et de risque informatiques** de **tous les domaines fonctionnels**.

**Suivi**

Suit toutes les politiques liées à l'informatique qui sont en file d'attente pour l'action du gestionnaire de conformité informatique. La chronologie affiche les engagements à venir et les jalons associés à chaque engagement. Il montre également des rapports similaires sur les exceptions qui sont actives, qui expirent dans sept jours et qui présentent un risque élevé. Des rapports similaires sur les campagnes de confirmation actives et le nombre de réponses en retard sont également affichés.

**Section Suivi de l'espace de travail de conformité informatique**



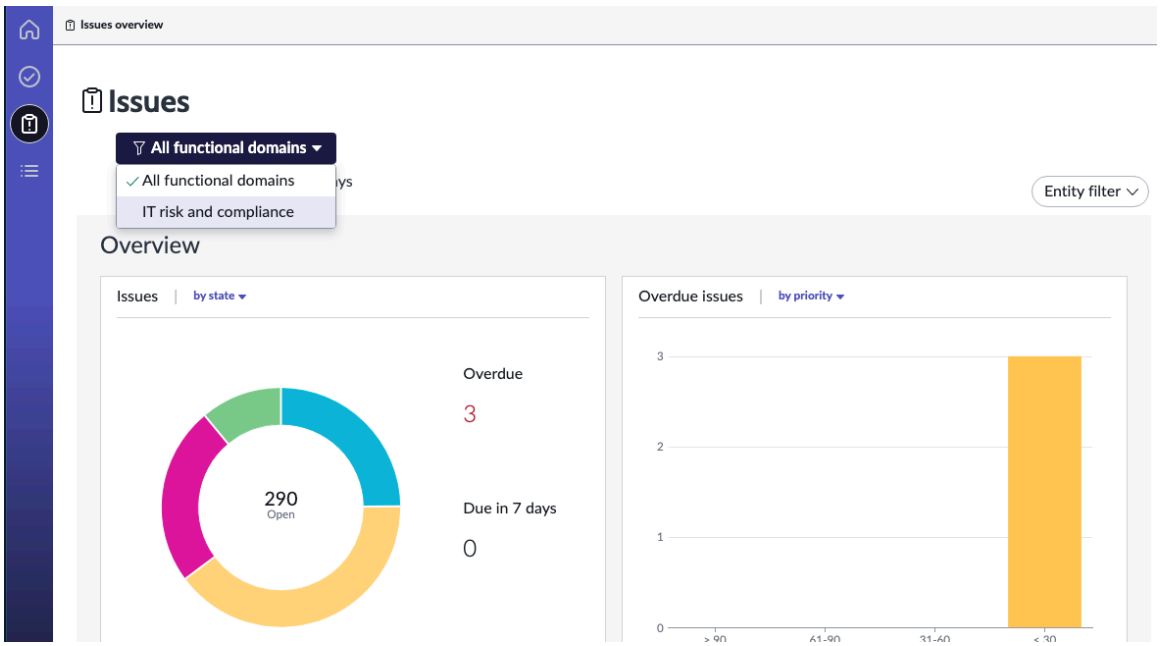

Traduction automatique

## Page Problèmes de conformité informatique

Pour l'espace de travail de conformité informatique, un nouveau filtre de domaine fonctionnel est ajouté pour filtrer toutes les données de risque informatique et de conformité du reste des données d'audit GRC et de conformité. Par défaut, le filtre affiche tous les domaines fonctionnels. Vous devez sélectionner Risque informatique et conformité pour filtrer les widgets et afficher les données informatiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Filtre de domaine fonctionnel

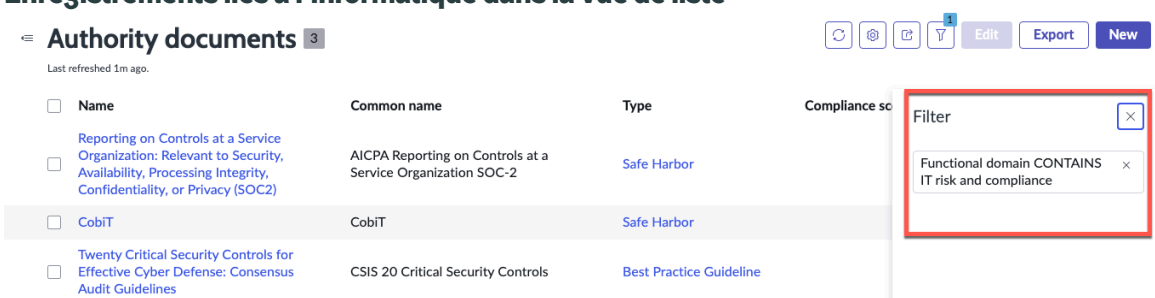



La condition de base pour filtrer les problèmes est que la classification soit conforme ou vide, ou dans le cas où le problème a une association m2m avec un engagement, l'utilisateur connecté doit être l'un des trois utilisateurs, tels qu'un auditeur, un responsable d'engagement ou un approbateur.

## Vue d'ensemble de la liste de conformité informatique

Lorsque vous vous connectez en tant que gestionnaire de conformité informatique, toutes les données de Conformité de l'espace de travail la vue de listes sont filtrées pour afficher les enregistrements qui relèvent du domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité. Par conséquent, vous pouvez afficher les enregistrements associés à votre rôle d'utilisateur et effectuer les tâches informatiques sans les filtrer manuellement.

### Enregistrements liés à l'informatique dans la vue de liste




**Remarque :**
Un administrateur ou tout utilisateur ayant à la fois les rôles de gestionnaire de conformité d'entreprise et de gestionnaire de conformité informatique peut afficher deux modules de liste portant le même nom.

## Configurer GRC Conformité de l'espace de travail

La configuration nécessite la Conformité de l'espace de travail mise en place de certaines étapes préalables.

Les configurations suivantes sont nécessaires pour configurer l'espace de travail Compliance pour différents utilisateurs qui utiliseront l'espace de travail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour configurer la page d'accueil de conformité informatique, consultez Configurer l'espace de travail de conformité informatique.
- Pour les différents composants installés avec GRC : gestion de la politique et de la conformité, consultez Composants installés avec Gestion de la politique et de la conformité.
- Pour connaître les rôles d'utilisateur et les limitations du contrôle d'accès, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC et Affecter des rôles de gestion de la politique et de la conformité à vos utilisateurs.
- Pour configurer les propriétés système requises dans Policy and Compliance, consultez Définir les propriétés Policy and Compliance Management.
- Pour connaître les étapes de configuration obligatoires, consultez Étapes obligatoires Policy and Compliance.
- Pour définir d'autres propriétés, règles, modèles et autres intégrations, consultez les étapes d'amélioration de Policy and Compliance.

### Étapes de configuration pour filtrer les données liées à l'informatique pour la page d'accueil de conformité informatique

Trois étapes distinctes doivent être suivies pour séparer, associer et afficher les données liées à l'informatique afin que le gestionnaire de conformité informatique les affiche sur la page d'accueil de la conformité informatique.

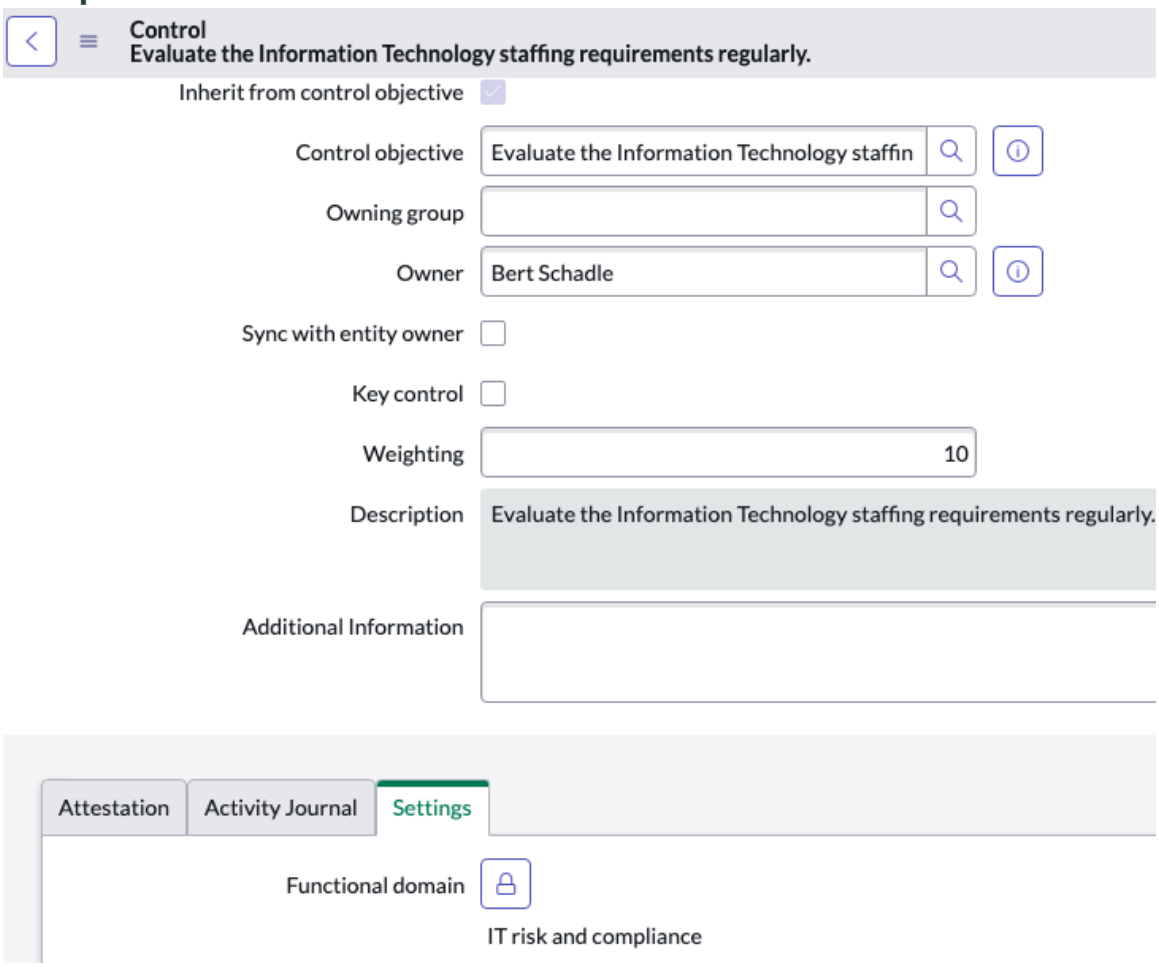
## Ségrégation des données GRC

Dans tous les Conformité de l'espace de travail formulaires connexes, le champ **Domaine fonctionnel** est ajouté dans l'onglet **Paramètres** pour séparer une donnée particulière et la classer comme données liées à l'informatique. L'utilisateur doit ajouter le **risque informatique et la conformité** en tant que domaine fonctionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champ de domaine fonctionnel**




Le champ **Domaine fonctionnel** est disponible dans tous les formulaires liés à l'espace de travail GRC Compliance and Audit Workspace, tels que Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Politique, Source de référence, Citation, Type d'entité, Classe d'entité, Problème, Indicateur, Modèle d'indicateur, Campagne de confirmation, Exception de politique, Engagement, Modèle de test, Plan de test, Triage des problèmes, Observation, Plan, Tâche d'audit, Jalon, Demande de preuves et Preuves.

## Auto-association des données séparées

Si un objet d'audit ou de conformité est identifié comme étant lié à l'informatique, tous les éléments associés à cet objet sont également identifiés comme étant liés à l'informatique. La table Configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_configuration] stocke la relation du registre de données entre l'objet parent et ses objets enfants associés dans le domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité.

Par exemple, si une entité est classifiée en tant qu'entité liée à l'informatique, tous les contrôles associés à cette entité sont automatiquement associés en tant que contrôles liés à l'informatique. Toutes les configurations de l'objet enfant associé sont définies, telles que la table parent, la table enfant et la relation entre les deux.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez définir cette configuration en accédant à **Administration GRC** > **Domaines fonctionnels** > **Héritage de domaine**. L'utilisateur doit ajouter manuellement la balise, le domaine fonctionnel, dans les formulaires de base tels que Politique, Document de référence, Type d'entité, Classe d'entité, Entité, Plan, Engagement pour baliser automatiquement les enregistrements enfants. Lorsqu'une table parente est marquée d'un domaine fonctionnel particulier et que l'utilisateur supprime

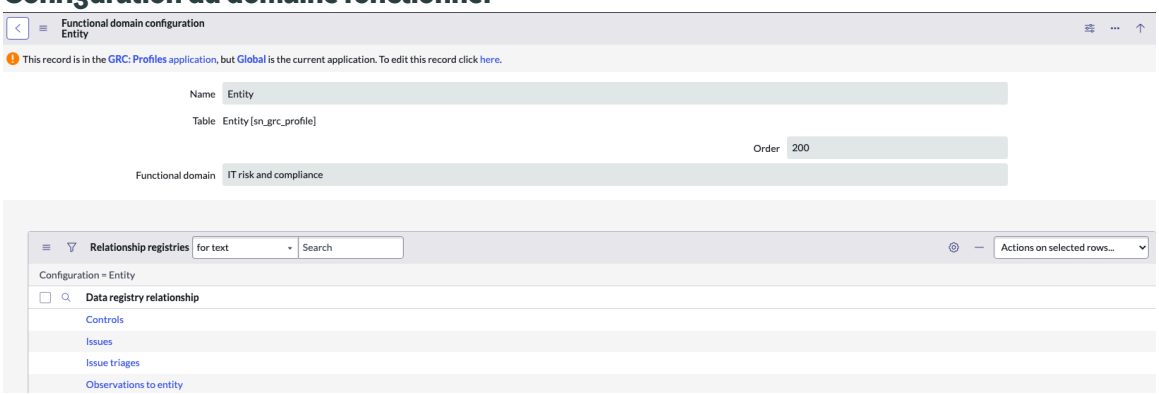
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la balise de l'un de ses enregistrements enfants, la balise supprimée n'est pas ajoutée pendant l'auto-association. De même, si l'utilisateur ajoute manuellement une balise, celle-ci n'est pas supprimée pendant l'association automatique. La table Action de l'utilisateur du domaine fonctionnel GRC [sn_grc_functional_domain_user_action] capture et stocke toutes les actions manuelles de l'utilisateur dans le champ **Domaine fonctionnel** de l'enregistrement qui appartiennent à une table particulière dans le domaine fonctionnel respectif.

Pour plus d'informations sur la configuration du balisage automatique, consultez l'article Espace de travail de conformité IT : configuration et configurations du balisage automatique [KB1124058] dans la Now Support base de connaissances.

**Configuration du domaine fonctionnel**



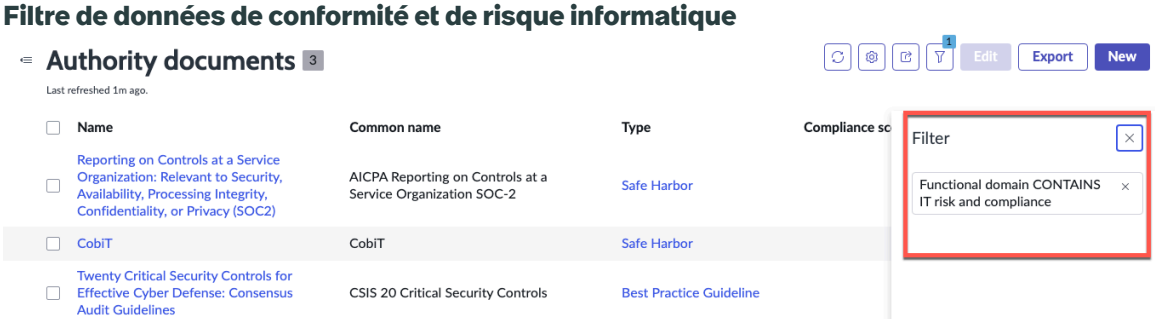

Une tâche quotidienne planifiée (GRCObjectsFunctionalDomainChanges) s'exécute et rassemble les actions manuelles de l'utilisateur enregistrées dans la table pour lire ces relations, associer automatiquement l'objet enfant au domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité et remplir automatiquement l'enregistrement dans l'élément connexe de la table parente.

Pour plus d'informations sur les tables utilisées pour l'espace de travail de conformité IT, consultez Composants installés avec Gestion de la politique et de la conformité.

## Afficher les données séparées pour le gestionnaire de conformité informatique dans la page d'accueil de conformité informatique

Le gestionnaire de conformité informatique est l'utilisateur qui peut accéder aux données relatives aux risques informatiques et à la conformité dans le Conformité de l'espace de travail. Dans la vue de liste du Conformité de l'espace de travail, il existe un filtre qui restreint l'affichage de toutes les données d'audit et de conformité, mais affine pour afficher uniquement les données de risque informatique et de conformité. Le filtre utilise le champ Domaine fonctionnel dans tous les formulaires de base liés à l'audit et à la conformité pour filtrer et afficher les données informatiques connexes dans les Conformité de l'espace de travail modules Liste.

**Filtre de données de conformité et de risque informatique**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Un administrateur ou tout utilisateur ayant à la fois les rôles de gestionnaire de conformité d'entreprise et de gestionnaire de conformité informatique peut afficher deux modules de liste portant le même nom.

## Utilisation du Conformité de l'espace de travail

Le a une page de Conformité de l'espace de travail tâches unifiées. En fonction du rôle d'utilisateur, vous pouvez effectuer toutes vos tâches et celles de votre équipe sur la page.

Les tâches qui apparaissent dans le Conformité de l'espace de travail sont propres à l'utilisateur connecté et peuvent donc terminer toutes les tâches affectées.

- Utilisez la page Tâches pour afficher les tâches par catégories, les filtrer selon divers paramètres et suivre les tâches que vous avez lancées.
- Utilisez la page Problèmes pour tout savoir sur les problèmes.
- La page de vue d'ensemble de l'enregistrement fournit le résumé de chaque enregistrement dans une vue unique.
- Le volet contextuel de la page de vue d'ensemble fournit des informations contextuelles de l'enregistrement. Elle fournit les informations clés de l'enregistrement dans une hiérarchie avec les pièces jointes, le cas échéant.
- Utilisez la vue à 360° pour visualiser la relation des données de l'enregistrement au sein de l'entreprise, ses scores et ses notations, et explorez plus en détail pour obtenir des informations plus précises.

### Gérer les objectifs de contrôle et les politiques à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

Vous pouvez utiliser le Conformité de l'espace de travail pour gérer les informations relatives aux approbations de politiques, aux politiques et aux objectifs de contrôle.

### Créer une politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Vous pouvez définir des politiques à l'aide de politiques Conformité de l'espace de travail , de procédures, de normes, de plans, de listes de vérification, de cadres de travail et de modèles.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste **Créer** et sélectionnez **Politique** dans la page **d'accueil** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Créer un nouveau formulaire de politique**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la politique. |
| Type | Liste des options : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Politique<br>○ Procédure<br>○ Standard<br>○ Plan<br>○ Liste de vérification<br>○ Cadre de travail<br>○ Modèle |
| Société parente | Politique contenant cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est automatiquement renseigné. |
| Catégories de politique | Sélectionnez l'icône de verrou et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Vulnerability Response pour afficher les politiques associées à cette application. |
| Description | Description générale de la politique. |
| Texte de la politique | Description détaillée de la politique. |
| État | L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont :<br>○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs et Demander une **révision** . Saisissez un message dans la fenêtre contextuelle Examen de la demande et sélectionnez **Demande** , ce qui définit l'état sur Réviser.<br>○ **Révision** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs sélectionnent **Demander l'approbation**, démarrant le workflow en envoyant des approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs repassent la politique à l'état de brouillon, en sélectionnant également **Revenir au brouillon**.<br>○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste connexe Approbations du formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Si la politique est rejetée, elle revient à l'état **Brouillon** .<br>○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent sélectionner **Mettre hors service** , ce qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service.**<br>○ **Retraité** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous. |
| Score de conformité (%) | Pourcentage du score de conformité affecté à cette politique. |
| Affectation | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de la politique. |
| Approbateurs | Utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d’approbation. |
| Méthode d'approbation | Méthode d’approbation pour la configuration dynamique de l’approbation. Options disponibles :<br>○ Sélectionner manuellement les approbateurs<br>○ Utiliser des règles d’approbation |
| Approbateurs | Approbateurs à sélectionner pour la politique. |
| Réviseurs | Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus de révision. |
| Contributeurs | Contributeurs sélectionnés pour la politique. |
| Calendrier | |
| Début de validité | Date et heure de début de validité de la police. |
| Date de fin de validité | Date et heure pour lesquelles la police n’est plus valide. |
| Base de connaissances | |
| Modèle de politique | Modèle d’article à utiliser pour la publication de cette politique. |
| Base de connaissances de politique | Article de la base de connaissances relatif à cette politique. |
| Politique publiée | Numéro d’article de la base de connaissances et lien vers lequel la politique est publiée. |
| Configuration de la confirmation | |
| Audience | Sélectionnez l’audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique. |
| URL de la documentation de référence | Sélectionnez l’icône de verrou pour ajouter l’URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que les documents de certification ou de formation. |
| Permettre aux utilisateurs de refuser la politique | Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique. |
| Permettre aux utilisateurs de demander une exception | Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique. |
| Configuration de l'exception | |
| Durée maximale de l'exception (jours) | Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée. |

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la page de vue d'ensemble du reporting de la politique, vous pouvez voir la description de la politique, son état et son état de conformité globale, les entités, les objectifs de contrôle et le contrôle. Il vous fournit également des informations de suivi des confirmations de politique, des exceptions de politique et des problèmes. Le widget Entités non conformes répertorie également toutes les entités dépendantes non conformes, chacune avec son score de conformité. Pour plus d'informations, voir Gérer la conformité d'une politique à partir de la page de vue d'ensemble

5. Sélectionnez l'une des listes connexes pour fournir plus d'informations pour la politique.
6. Sur la page **Vue d'ensemble** , sélectionnez l'onglet **Problèmes** .
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à la politique que vous avez créée. En mappant les problèmes existants à la politique, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts.

   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez un ou plusieurs problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à la politique en tant que problèmes connexes et une relation m2m est créée entre la politique et les problèmes dans la table Problème à documenter [sn_grc_m2m_issue_document]. Vous pouvez également créer un problème pour la police en sélectionnant le bouton **Nouveau** , qui vous dirige vers le formulaire Créer un nouveau problème.

   d. Pour supprimer un problème mappé à la politique, sélectionnez-le, puis sélectionnez **Supprimer**.
   L'action de suppression supprime uniquement le mappage ou l'association entre la politique et le problème dans la table m2m et ne supprime pas l'enregistrement de problème.

   **Remarque :**
   Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si la politique est à l'état Brouillon ou Mis hors service. Une politique à l'état de brouillon est considérée comme inactive et devient active lorsqu'elle passe à l'état de révision.

7. Pour marquer la politique comme prête pour examen, , puis **Demander une revue** .

### Gérer la conformité d'une politique à partir de la page de vue d'ensemble

Le module de politique vous aide à créer et à documenter toutes les politiques. Les politiques sont des déclarations de haut niveau qui définissent ce qu'une entreprise doit ou ne doit pas faire.

## Vue d'ensemble d'une politique

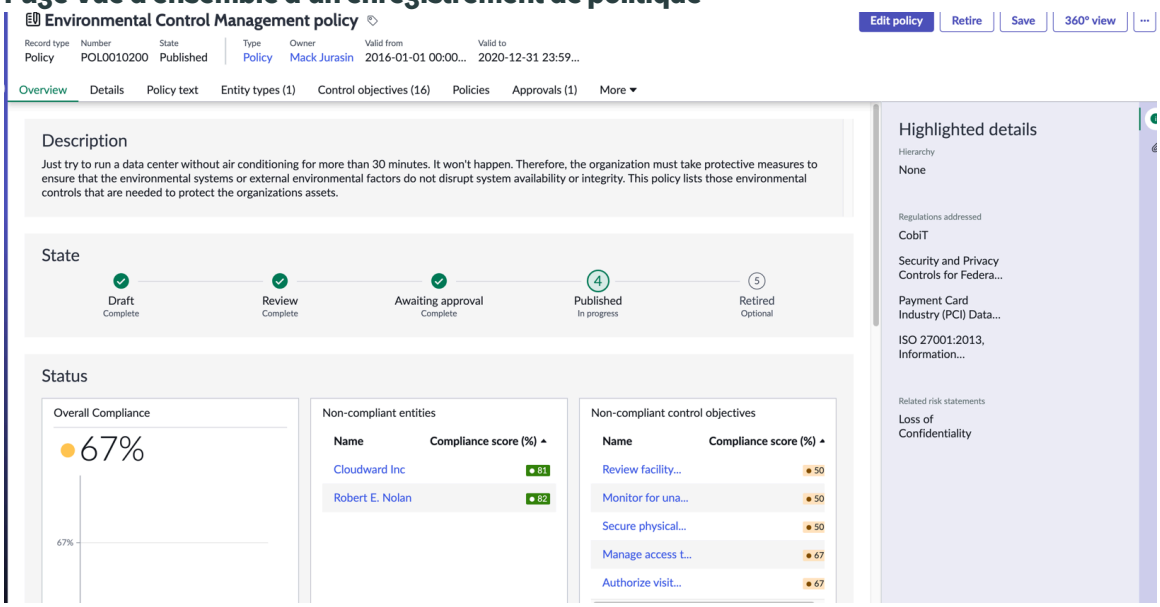
La page Vue d'ensemble d'un enregistrement de politique décrit la nécessité de la politique en ce qui concerne les actifs de l'organisation. Il vous indique également l'état de la politique, son pourcentage de conformité global, les entités non conformes et les objectifs de contrôle. Il suit également les confirmations de politique, les exceptions de politique et les problèmes ouverts et en retard.

Sélectionnez pour connaître les réglementations que la politique a abordées et les déclarations de risque associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Page Vue d'ensemble d'un enregistrement de politique**




## Approuver et publier une politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Lorsqu'une politique est approuvée, elle est automatiquement publiée.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant la version 11.0.2 de l'application, un nouvel article de la GRC : gestion de la politique et de la conformité base de connaissances remplaçait la version précédente chaque fois que vous apportiez des modifications à une stratégie. À partir de la version 11.0.2, lorsque vous approuvez à nouveau une politique, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de politique** , avec un historique des versions précédentes.

Cette fonctionnalité nécessite que vous installiez et activiez manuellement le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Passez en revue les détails de la politique.
4. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .
   Les réviseurs ne peuvent pas demander l'approbation d'une politique. Toutefois, le propriétaire de la politique et les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire de conformité de l'entreprise peuvent demander l'approbation d'une politique. Lorsque l'approbation est accordée, la politique est publiée et un article de la base de connaissances (KB) est automatiquement créé avec les détails de la politique.
5. Chaque fois que vous devez apporter des modifications à la politique, vous pouvez cliquer sur **Modifier la politique** et saisir un message dans la fenêtre contextuelle, puis cliquer sur **Demander l'approbation**.
   Ajoutez un commentaire dans la fenêtre contextuelle. Lorsque l'approbation est accordée, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Comme décrit ci-dessus, si vous avez activé le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer], une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de politique** .

Ainsi, si vous créez des liens vers cette politique à partir de Portail de services ou d'ailleurs, la dernière version de l'article de la base de connaissances est toujours affichée.

### Authentifier une politique à l'aide de l'attribut Conformité de l'espace de travail

Une fois qu'une politique a été publiée, vous pouvez créer une campagne de confirmation dans le Conformité de l'espace de travail pour définir un groupe de vos employés qui doivent fournir un accusé de réception attestant qu'une politique particulière est conforme. Lorsque la campagne a été définie, vous pouvez soumettre la demande à l'audience.

### Configurer une campagne de confirmation de politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une campagne de politique est l'enregistrement utilisé pour préparer une demande de confirmation de politique. Il définit l'audience qui doit fournir une confirmation qu'une politique particulière est conforme. Une campagne de politique est demandée dans le Conformité de l'espace de travail uniquement si l'utilisateur de conformité le juge nécessaire.

#### Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur de conformité

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique à l'état **Publié** que vous souhaitez confirmer.
3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Configuration de l'authentification** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

| Champ | Description |
|---|---|
| Audience | Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience. |
| URL de la documentation de référence | Cliquez sur l'icône de verrou et ajoutez une URL pour les documents de référence de la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage. |
| Permettre aux utilisateurs de refuser la politique | Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la politique. |
| Permettre aux utilisateurs de demander une exception | Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique. |

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Nouveau**.

> **Remarque :**
> Notez que la majorité des champs sont pré-renseignés avec des données provenant de l'enregistrement de politique.

8. Renseignez les champs du formulaire.

> **Remarque :**
> Seules les descriptions de champ qui n'ont pas été décrites précédemment sont fournies ici.

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Un numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation. |
| État | État actuel de la campagne de confirmation. L'état par défaut est Nouveau. |
| Fin de validité | Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début de validité** jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** .<br>**Remarque :** La date **de début de validité** ne peut pas être antérieure à la date actuelle. La date **de fin de validité** ne peut pas être supérieure à la date **de fin de validité** définie dans la politique. |
| Nombre de jours pour répondre | Nombre de jours dont disposent les membres de l'auditoire pour répondre. |
| Description brève | Brève description de la politique. |
| **Onglet Détails de la confirmation** | Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation. |

9. Cliquez sur **Envoyer**.
La demande de confirmation est maintenant prête à être envoyée à l'audience définie.

### Créer une audience à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

Lorsque vous configurez une demande de confirmation de politique dans le Conformité de l'espace de travail, vous devez identifier une audience responsable de la fourniture de la confirmation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Audience**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom et une description pour la nouvelle audience, puis enregistrez l'enregistrement.
4. Utilisez les trois onglets pour identifier les membres de cette audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
|---|---|
| **Utilisateurs** | Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs utilisateurs à l'audience. |
| **Groupes** | Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs groupes prédéfinis d'utilisateurs à l'audience. |
| **Filtres de l'utilisateur** | Cliquez sur **Nouveau** pour définir un nouveau filtre pour l'inclusion des membres de l'audience. Cliquez sur **Modifier** pour modifier un filtre utilisateur existant. Vous pouvez enregistrer les filtres pour une utilisation ultérieure. |

5. Lorsque l'audience a été définie, vous pouvez ajouter les utilisateurs, les groupes ou les filtres d'utilisateur à unedemande de confirmation.

### Soumettre une demande d'accusé de réception à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une fois que vous avez créé une campagne de confirmation à l'aide de , Conformité de l'espace de travailvous pouvez envoyer la demande de confirmation à l'audience définie.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Confirmations de politique** > **Toutes les campagnes**.
4. Ouvrez l'enregistrement de campagne de confirmation de politique (PAC) que vous souhaitez soumettre à l'audience définie.
5. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Configuration de l'authentification** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

| Champ | Description |
|---|---|
| Audience | Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience. |
| URL de la documentation de référence | Cliquez sur l'icône de verrou et ajoutez une URL pour les documents de référence de la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage. |
| Permettre aux utilisateurs de refuser la politique | Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la politique. |
| Permettre aux utilisateurs de demander une exception | Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .
9. Cliquez sur **Nouveau**.

   **Remarque :**
   La majorité des champs sont pré-remplis avec des données issues de l’enregistrement de politique.

10. Renseignez les champs du formulaire.

    **Remarque :**
    Seules les descriptions de champ qui n’ont pas été décrites précédemment sont fournies ici.

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Un numéro d’enregistrement généré automatiquement pour la confirmation. |
| État | |
| Fin de validité | Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début de validité** jusqu’à la fin de la date de **fin de validité** .<br>**Remarque :** La date **de fin de validité** ne peut pas être supérieure à la date **de fin de validité** définie dans la politique. |
| Nombre de jours pour répondre | Nombre de jours dont disposent les membres de l’auditoire pour répondre. |
| Description brève | Brève description de la politique. |
| **Onglet Détails de la confirmation** | Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l’URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation. |

11. Cliquez sur **Envoyer**.
12. Cliquez sur **Demander une confirmation**.

    Notez que les changements suivants se produisent.

    - L’état de la campagne de confirmation devient **Confirmation en attente**.
    - Les enregistrements de confirmation (ACK) pour chaque membre de l’audience s’affichent en bas de l’écran.
    - **L’onglet Résultats** de confirmation affiche la progression du processus de confirmation. C’est-à-dire qu’il indique le nombre total d’accusés de réception envoyés et tient un compte courant du nombre et des types de réponses reçues (par exemple, le nombre de réponses acceptées, refusées, exemptées, etc.).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
L'onglet **Activité** affiche les activités de confirmation au fur et à mesure qu'elles se produisent. L'utilisateur de conformité peut cocher la case Notes de travail et publier des notes de travail pour suivre les changements. La zone de commentaires supplémentaires peut être utilisée pour communiquer avec le public.

En outre, chaque membre de l'audience reçoit une notification par e-mail similaire à l'exemple suivant.

13. À mesure que la période de confirmation s'écoule, vous pouvez surveiller la progression des réponses en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en attente**.
14. Vous pouvez également identifier les membres de l'audience qui ont dépassé la chronologie de confirmation en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en retard**.

### Répondre à une demande d'accusé de réception à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une fois que vous avez été identifié en tant que membre d'une audience pour fournir une confirmation de politique, vous devez ouvrir et examiner l'enregistrement dans le Conformité de l'espace de travail, puis en accuser réception.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

#### Procédure

1. Après avoir reçu une notification vous informant que vous êtes tenu de confirmer une politique, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Pour fournir l'accusé de réception, ouvrez l'enregistrement dans la section **Mes tâches en attente** de la page Tâches et effectuez l'une des actions suivantes.
   Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande de confirmation a été configurée.
   - L'état par défaut de la confirmation de politique est **Nouveau**.
   - La confirmation de politique est définie sur **Confirmation en attente** si :
     - la confirmation de la politique a atteint l'heure définie sur **Fréquence**.
     - la confirmation de politique a atteint la date de début de validité, s'il s'agit de la confirmation ad hoc
     - cliquez sur le bouton **Confirmation en attente** pour déplacer son état manuellement.
   - La confirmation de politique est à l'état Fermé si :
     - vous le déplacez manuellement vers **l'état Fermé**
     - il atteint la **date de fin de validité**
   - L'état passe à **Annuler** si :
     - vous cliquez manuellement sur **le bouton Annuler**
     - l'exception de politique est rejetée, la confirmation est réinitialisée sur Annuler

   Les options suivantes sont disponibles lorsque l'instance de confirmation de politique est définie sur différents états :

   **Accepter**

   Si la politique est conforme, cliquez sur **Accepter**.

   **Refuser**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la politique n’est pas conforme et que la demande est configurée de telle sorte que vous êtes autorisé à la refuser, cliquez sur **Refuser**.

**Demande d'exception**

Si, pour une raison quelconque, vous ne souhaitez pas répondre et que la demande est configurée de telle sorte que vous pouvez vous désabonner, cliquez sur **Demande d’exception**.

**Cadre**

Si la politique est approuvée

### Mettre hors service une politique à l’aide de Conformité de l'espace de travail

La mise hors service d’une police fait partie du processus de gestion des politiques. Il peut être mis hors service à tout moment après avoir Conformité de l'espace de travail été approuvé et publié dans la base de connaissances.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques**.
2. Ouvrez l’enregistrement de politique.
3. Dans l’angle supérieur droit, cliquez sur **Retirer**.
   Cette option n’est disponible que pour les politiques à l’état Publié.

### Créer un modèle d’article GRC

Les responsables de Politique et conformité peuvent utiliser le pour créer des modèles pour la publication d’articles de Conformité de l'espace de travail politique.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Document de référence

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d’article. |
| Type | ○ Script<br>○ HTML<br>○ XML |
| Script | Le code de script. Ce champ dépend du champ **Type** . |
| HTML | Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** . |
| XML | Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Est par défaut | Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer un objectif de contrôle à l'aide de l'attribut Conformité de l'espace de travail

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classés et associés aux politiques à l'aide de la commande .Conformité de l'espace de travail

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Cliquez sur la liste **Créer** et sélectionnez **Objectif du contrôle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Créer un nouveau formulaire d'objectif de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'objectif du contrôle. |
| Source | Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence. |
| Référence | Identificateur numérique unique. |
| Société parente | Objectif de contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Il s'agit d'éviter les relations parent-enfant cycliques. |
| Score de conformité (%) | Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code couleur :<br>○ Vert : 80 et plus<br>○ Jaune : 80 à 50<br>○ Rouge : en dessous de 50 |
| Actif | Option qui indique si une politique est active. |
| Crée automatiquement des contrôles | Option qui indique que les contrôles sont créés automatiquement à partir de l'objectif du contrôle.<br>**Remarque :** Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut aussi servir de contrôle. |
| Catégorie | Liste des options : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ◦ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations<br>◦ Audits et Gestion des risques<br>◦ Conformité et gouvernance du manuel de style<br>◦ Gestion des Ressources humaines<br>◦ Leadership et objectifs de haut niveau<br>◦ Surveillance et mesure<br>◦ Gestion des opérations<br>◦ Protection physique et environnementale<br>◦ Protection de confidentialité pour les données et les informations<br>◦ Gestion des enregistrements<br>◦ Renforcement du système via la gestion de configuration<br>◦ Continuité des systèmes<br>◦ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>◦ Sécurité technique<br>◦ Surveillance des tiers et de la chaîne d'approvisionnement<br>◦ Racine<br>◦ Déconseillé |
| Classification | Liste des options :<br><br>◦ Prévention<br>◦ Correctif<br>◦ Découverte |
| Type | Liste des options :<br><br>◦ Acquisition/Vente d'actifs ou de services<br>◦ Rapports ou mesures activables<br>◦ Audits et Gestion des risques<br>◦ Comportement<br>◦ Processus business<br>◦ Communiquer<br>◦ Configuration<br>◦ Données et gestion d'informations<br>◦ Dupliquer<br>◦ Établir des rôles<br>◦ Établir/maintenir la documentation<br>◦ Gestion des Ressources humaines |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ◦ Rechercher<br>◦ Zone d'impact IT<br>◦ Gestion des journaux<br>◦ Maintenance<br>◦ Surveiller et évaluer les occurrences<br>◦ Protection physique et environnementale<br>◦ Processus ou activité<br>◦ Gestion des enregistrements<br>◦ Continuité des systèmes<br>◦ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>◦ Sécurité technique<br>◦ Test en cours<br>◦ Formation |
| Méthode d'attestation | Liste des options :<br>◦ Attestation classique : Now Platform méthode classique d'évaluation de contrôle.<br>◦ Attestation : méthode par laquelle les contrôles sont évalués.<br>**Remarque :** Si vous sélectionnez Attestation, le champ Attestation indique **une attestation GRC** |
| Attestation | **L'attestation GRC** est choisie par défaut.<br>**Remarque :** Si l'utilisateur change l'attestation de contrôle, le type d'attestation de l'objectif du contrôle connexe est également modifié. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle. |
| Description | Description de l'objectif du contrôle. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour afficher et gérer les détails de l'objectif de contrôle que vous avez créé, reportez-vous Gérer un objectif de contrôle à partir de la page de vue d'ensembleà .
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Par défaut, les attributs de contrôle reprennent les mêmes attributs que l'objectif de contrôle associé.
5. Sur la page **Vue d'ensemble** , cliquez sur **Autres** onglets et sélectionnez **l'onglet Problèmes** .
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à l'objectif de contrôle que vous avez créé. En mappant les problèmes existants à l'objectif de contrôle, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur l'objectif de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**a.** Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

**b.** Sélectionnez le ou les problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

**c.** Cliquez sur **Ajouter**.
Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à l'objectif de contrôle en tant que problèmes connexes et une relation m2m est créée entre l'objectif de contrôle et les problèmes dans la table Problème à objectif de contrôle [sn_grc_m2m_issue_content]. Vous pouvez également créer un problème pour l'objectif du contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** .

**d.** Pour supprimer un problème mappé à l'objectif du contrôle, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
L'action de suppression supprime uniquement le mappage entre l'objectif du contrôle et le problème. L'action ne supprime pas l'enregistrement de problème.

**Remarque :**
Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si l'objectif du contrôle est dans l'état Mis hors service.

## Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

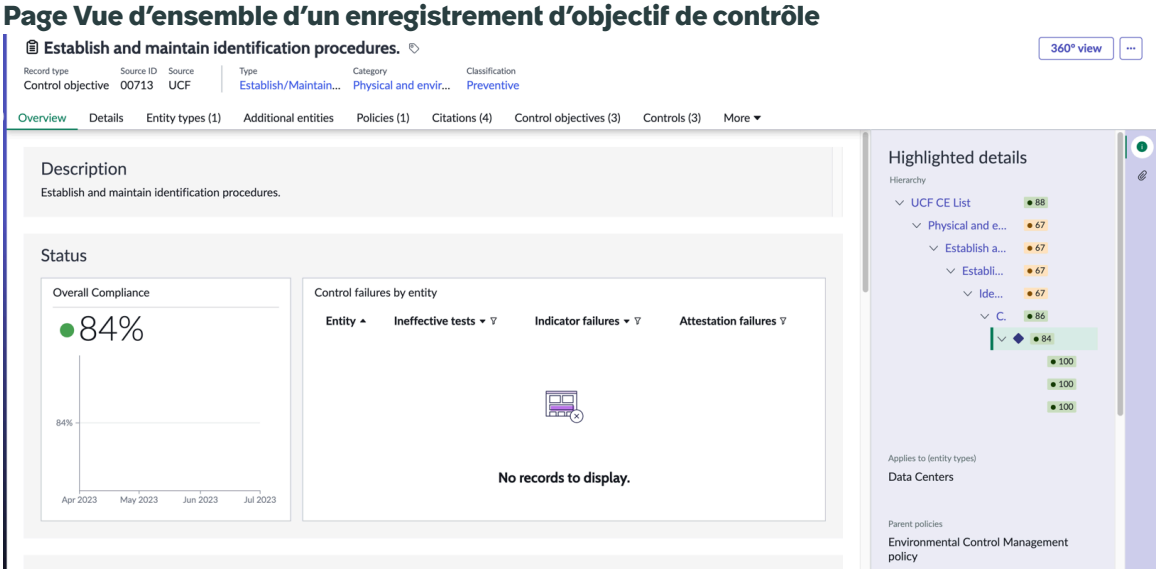
### Gérer un objectif de contrôle à partir de la page de vue d'ensemble

La page Vue d'ensemble de l'enregistrement de l'objectif de contrôle vous donne les détails généraux de son état de conformité.

## Page Vue d'ensemble d'un enregistrement d'objectif de contrôle

La section d'assurance de contrôle vous aide à savoir si différentes attestations sont en place, ce qui démontre que le contrôle a été implémenté correctement. Les indicateurs, en plus des attestations de contrôle, permettent d'évaluer les contrôles ou de surveiller leur conformité en continu. L'état en cours et en retard des tests effectués sur les contrôles est le déterminant clé par lequel l'organisation détermine que ses politiques et documents de référence sont suivis.

### Page Vue d'ensemble d'un enregistrement d'objectif de contrôle




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations contextuelles sur l'objectif du contrôle, sélectionnez l'icône de barre latérale (icône Pour un enregistrement d'objectif de contrôle donné, vous pouvez afficher la hiérarchie des mappages vers les documents de référence et les politiques qui montrent pourquoi vous effectuez les actions indiquées dans l'objectif de contrôle.

Un enregistrement d'objectif de contrôle comporte de nombreuses listes connexes provenant de différentes applications, telles que Advanced Risk, GRC Measure, PaCE et d'autres, qui sont répertoriées en regard de la vue d'ensemble. Vous pouvez mapper ou associer n'importe lequel de ces éléments de liste connexe disponibles à l'objectif du contrôle. Par exemple, si vous souhaitez ajouter un type d'entité à l'objectif du contrôle, vous pouvez accéder à la liste connexe Types d'entité, sélectionner le bouton **Ajouter** et mapper le type d'entité requis.

#### Évaluation de contrôle basée sur le modèle d'attestation GRC

Vous pouvez sélectionner l'option d'attestation des contrôles à l'aide d'une méthode d'évaluation. Cette évaluation est une méthode alternative à l'évaluation classique qui est basée sur Now Platform la méthode d'évaluation.

## Conditions préalables à l'activation de l'évaluation intelligente

La *`Enable smart assessments on control`* propriété système doit être définie sur vrai si vous souhaitez évaluer les contrôles à l'aide de la méthode d'évaluation basée sur le modèle d'attestation GRC. Pour plus d'informations sur la propriété système, consultez Activer les évaluations intelligentes sur le contrôle.

Le système de base modèle d'évaluation intelligente GRC est fourni aux utilisateurs lorsque le module d'extension GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance) est installé. Toutefois, les applications incluses dans le périmètre suivantes sont requises :

1. Cœur de l'évaluation intelligente (sn_smart_asmt)
2. Outils de migration d'évaluation intelligente (sn_smart_asmt_mig)
3. Évaluation intelligente connectée (sn_smart_assessment_connected)
4. Concepteur d'évaluation intelligente (sn-smart-assessment-builder)

## Limitations du contrôle d'accès pour les rôles d'utilisateur d'évaluation intelligente

**sn_grc.business_user et sn_grc.business_user_lite**

En tant qu'utilisateurs connectés, ils peuvent répondre aux **attestations dans Mes attestations** sur la page Tâche de , le Portail des Conformité de l'espace de travailrisques et Centre des employés.

**sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager et sn_compliance_ws.it_compliance_manager**

Peut afficher et modifier les modèles.

**sn_compliance.attestation_creator**

Peut créer une catégorie de modèles et une migration de modèles.

**sn_compliance.user**

Peut lire toutes les évaluations associées à la catégorie de contrôle.

## Catégories de modèles d'évaluation et tables de migration

**Catégories de modèles d'évaluation [sn_smart_asmt_template_category]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le champ **Rôle de catégorie** a la configuration du rôle de lecteur minimum requis pour lire le modèle de cette catégorie. Le rôle doit contenir sn_smart_asmt.template_reader.

**Migrations des modèles d'évaluation [sn_smart_asmt_mig_template_migration]**

Utilisé pour migrer le type de mesure source et la catégorie de modèle existants vers le nouveau format de modèle d'évaluation.

## Impact de la méthode d'attestation sur l'objectif de contrôle et la génération de contrôles

Lorsque la propriété système *Enable smart assessments on control* est définie sur vrai et que l'enregistrement de l'objectif de contrôle contient la valeur **Attestation** dans le champ **Méthode d'attestation** , tous les contrôles générés pour cet enregistrement d'objectif de contrôle après attestation ont les valeurs par défaut de l'objectif du contrôle. La valeur du champ **Méthode d'attestation** est définie par défaut sur **Attestation**.

- Si l'objectif du contrôle est associé au contrôle, le contrôle généré hérite des valeurs **Méthode d'attestation** et **Champ Attestation** .
- Si un contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les champs **Méthode d'attestation** et **Attestation** sont pré-renseignés, si l'objectif du contrôle comporte des valeurs dans ces champs.

  **Remarque :**
  Les contrôles sont automatiquement créés si l'option **Créer automatiquement des contrôles** est activée pour l'objectif de contrôle.

  Le champ **Méthode d'attestation** est en lecture seule. Toutefois, vous pouvez modifier le champ **Attestation** et sélectionner un autre modèle pour l'attestation. Tout changement apporté à l'objectif du contrôle est automatiquement mis à jour dans les contrôles associés.

- Une fois le contrôle enregistré et attesté, la liste connexe **Attestations** apparaît dans l'enregistrement du contrôle. Cette liste connexe affiche toutes les instances d'évaluation qui sont dans les états Ouvert et Terminé.

  Si la méthode d'évaluation passe de l'attestation classique à l'attestation dans l'enregistrement de l'objectif de contrôle, les changements sont reflétés dans tous les enregistrements de contrôle générés pour l'objectif de contrôle. Jusqu'à ce que le contrôle passe à l'état **Attester, la méthode d'attestation** et les valeurs du champ **Attestation** peuvent être mises à jour.

- Si le contrôle a été précédemment généré en optant pour la méthode d'attestation classique, la liste connexe **Attestation classique** contient les détails de toutes les attestations terminées.
- Si le contrôle passe à l'état Brouillon en sélectionnant le bouton **Revenir au brouillon** , toutes les évaluations qui étaient actives sont annulées. De même, si le contrôle est mis hors service, toutes les évaluations connexes sont également annulées.
- Si le contrôle est marqué **comme exempt** en raison d'une exception de politique, toutes les évaluations associées sont annulées. Toutefois, si l'option **Exempter** est désactivée pour le contrôle et si le contrôle est à l'état Attester, les évaluations sont redéclenchées. De plus, tous les champs de la section Attestation du contrôle basculent en lecture seule.
- Si une politique est associée à l'objectif de contrôle et que la politique est publiée, tous les champs du formulaire d'objectif de contrôle basculent en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque le contrôle passe à l'état Attester, les évaluations sont déclenchées. Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire du contrôle et aux personnes chargées de répondre sur l'attestation du contrôle, avec comme ligne d'objet le nom de la nouvelle attestation du numéro de contrôle et la date d'échéance à laquelle l'attestation doit être terminée.
- Si une attestation échoue pour l'un des contrôles générés à partir d'un objectif de contrôle, le contrôle devient non conforme et un problème est créé. Ou, si le contrôle présente déjà un problème, le champ **Source du problème** est mis à jour. Si le contrôle passe à l'état Attester et si l'attestation réussit, les problèmes existants sont fermés et le contrôle devient conforme.

### Répondre aux attestations de Centre des employés

Répondez à vos attestations en vous connectant au Centre des employésfichier .

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que personne chargée de répondre sur l'attestation d'un contrôle, vous pouvez vous connecter au Centre des employés portail et répondre aux attestations.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **les tâches GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.
3. Sélectionnez la nouvelle tâche dans la section Mes tâches.
4. Sélectionnez le lien de l'instance d'évaluation dans la liste connexe Mes tâches en attente.
5. Entrez votre réponse à l'ensemble de questions et joignez un document de preuve.
6. Cliquez sur le bouton **Suivant** .
7. Sélectionnez l'option **Fournir un accusé de réception** .
8. Cliquez sur le bouton **Soumettre l'évaluation** .
9. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
   Toutes les questions sont en lecture seule maintenant que vous avez soumis la réponse.

### Répondre aux attestations sur le portail des risques

Répondez à vos attestations en vous connectant au portail des risques.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que personne chargée de répondre sur l'attestation d'un contrôle, vous pouvez vous connecter au Portail des risques et répondre aux attestations.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Portail des risques**.
2. Sélectionnez la nouvelle tâche dans la section Mes tâches en attente du portail des risques.
   Vous pouvez afficher les attestations dans le panneau de gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez le lien de l'instance d'évaluation dans le panneau de droite de la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Entrez votre réponse aux questions de la catégorie.
5. Pour joindre une preuve, sélectionnez le lien Ajouter un fichier, sélectionnez le document dans le dossier, puis cliquez sur **Ouvrir**.
6. Cliquez sur le bouton **Télécharger** .
7. Cliquez sur le bouton **Suivant** .
8. Sélectionnez **l'option Fournir un accusé de réception** dans la page Soumettre.
9. Cliquez sur le bouton **Soumettre l'évaluation** .
10. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
    Toutes les questions sont en lecture seule maintenant que vous avez soumis la réponse.

### Répondre aux attestations à partir de la page Tâches de Conformité de l'espace de travail

Répondez à vos attestations en vous connectant à la page Tâches du Conformité de l'espace de travail.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que personne chargée de répondre sur l'attestation du contrôle, vous pouvez vous connecter Conformité de l'espace de travailau , accéder à la page Tâches et répondre aux attestations.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône
   Vous pouvez afficher les attestations de contrôle sur le panneau de gauche.
3. Sélectionnez le lien de l'instance d'évaluation dans le panneau de droite de la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Entrez votre réponse à l'ensemble de questions et joignez un document de preuve.
5. Cliquez sur le bouton **Suivant** .
6. Sélectionnez l'option **Fournir un accusé de réception** .
7. Cliquez sur le bouton **Soumettre l'évaluation** .
8. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
   Toutes les questions sont en lecture seule maintenant que vous avez soumis la réponse.

### Changements d'interface utilisateur pour les évaluations basées sur l'attestation GRC

Le volet Listes du Conformité de l'espace de travail est mis à jour avec le lien des évaluations pour accéder aux évaluations. Les widgets d'attestation et d'attestation classique s'affichent dans les pages d'accueil du gestionnaire de conformité, de l'analyste de conformité et du gestionnaire de conformité informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Page Listes de la Conformité de l'espace de travail

Vous pouvez sélectionner l’option de liste Évaluations dans la liste Attestations de contrôle de la Conformité de l'espace de travail vue de liste pour afficher la liste des évaluations qui ne sont pas dans l’état terminé.

## Widgets d’attestation dans Conformité de l'espace de travail les pages d’accueil

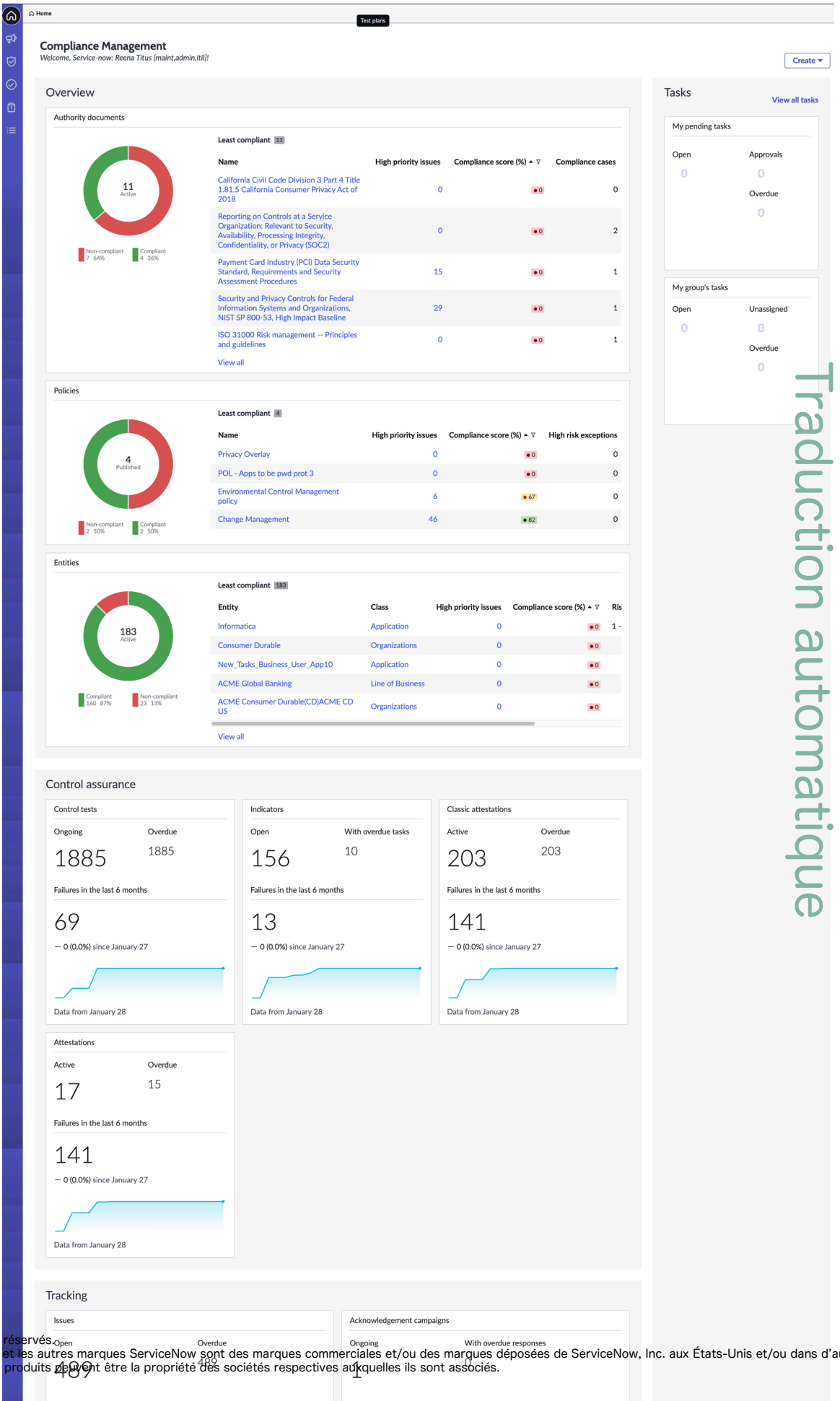
### Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité

La page d’accueil du gestionnaire de conformité est mise à jour avec le widget Attestations. Le widget d’attestation existant a été renommé « Attestations classiques » et contient les données des attestations terminées pour le contrôle lorsque la méthode d’attestation était Attestation classique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Widget Attestations sur la page d'accueil du gestionnaire de conformité




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Page d’accueil Compliance pour l’analyste de conformité**

De même, la page d’accueil de l’analyste de conformité est mise à jour avec le widget Attestations. Le widget d’attestation existant a été renommé Attestations classiques et contient les données des attestations terminées pour le contrôle lorsque sa méthode d’attestation était Attestation classique.

**Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité informatique**

De même, la page d’accueil du gestionnaire de conformité informatique affiche également les données d’attestation et les attestations classiques si le contrôle a été précédemment évalué par la méthode d’attestation classique.

## Widgets d’attestation dans les pages Vue d’ensemble de l’objectif de contrôle et du contrôle

**Page Vue d’ensemble d’un enregistrement d’objectif de contrôle**

La page de vue d’ensemble affiche le widget Attestations avec les attestations ouvertes et en retard au cours des six derniers mois si la méthode d’évaluation était Attestation.

**Page Vue d’ensemble d’un enregistrement de contrôle**

Affiche le widget Attestations avec les détails des attestations ouvertes et en retard. Si le contrôle a déjà été évalué par la méthode d’attestation classique, les données de toutes les attestations terminées s’affichent. Vous pouvez également afficher le widget **Attestation terminée** avec ses détails.

### Regroupement des évaluations pour les attestations de contrôle

La fonctionnalité d’attestation de contrôle est améliorée pour afficher toutes les informations relatives au contrôle dans la page d’évaluation. Vous pouvez également regrouper les évaluations d’un utilisateur et les combiner. Par conséquent, toutes les évaluations que l’utilisateur doit évaluer peuvent être effectuées ensemble sans avoir à évaluer l’une après l’autre.

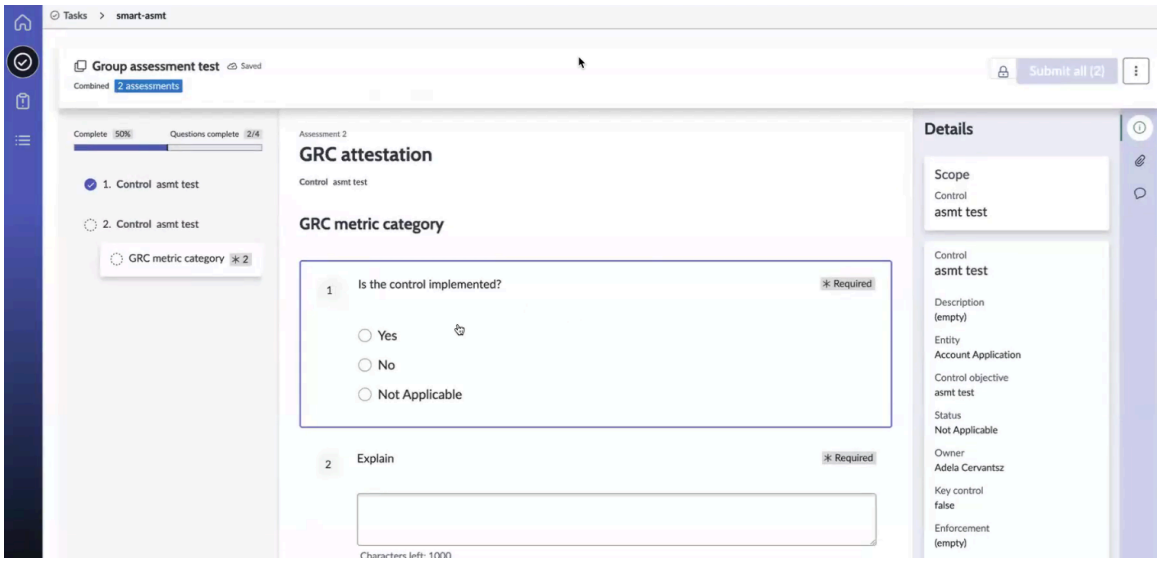
## Informations de contrôle en tant que référence d’évaluation

Le modèle **d’attestation GRC** pour la catégorie de contrôle d’évaluation avait deux cibles en tant que Contrôle et Entité afin d’afficher les informations relatives au contrôle et à l’entité sur le modèle d’évaluation. Avec les informations référentielles du moteur d’évaluation, les informations sur l’entité ne sont plus affichées. Au lieu de cela, toutes les informations pertinentes sur le contrôle sont ajoutées en tant que référence d’évaluation dans le modèle d’attestation GRC.

Les informations contextuelles telles que son nom, sa description, son entité, son objectif de contrôle, son état, son propriétaire, son score de conformité actuel, sa valeur de niveau, son évaluateur de hiérarchisation, son application, sa classification et autres sont renseignées et affichées lorsque vous ouvrez une évaluation dans le volet Détails de droite.

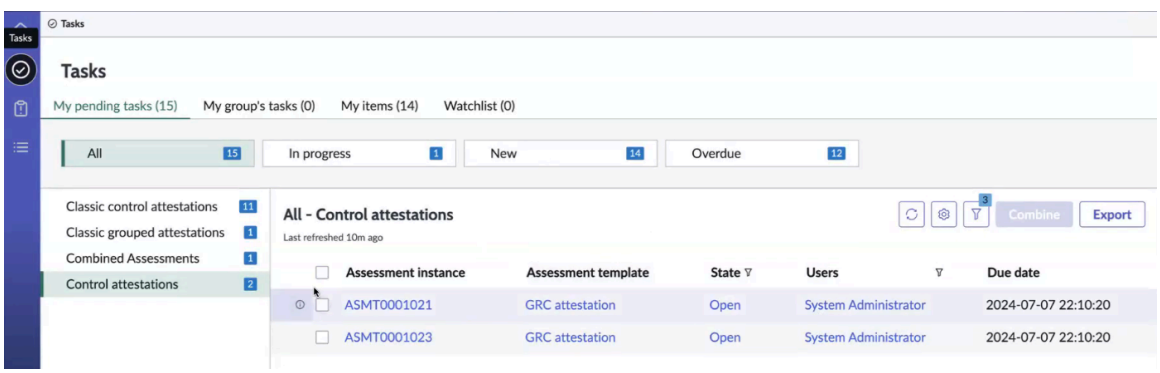
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Attestations de contrôle de regroupement

Vous pouvez regrouper une liste d'évaluations affectées à un utilisateur particulier en tant qu'évaluations combinées et attribuer un nouveau nom aux évaluations groupées.




Pour regrouper les évaluations, reportez-vous à Combiner les évaluations pour les attestations de contrôle.

### Combiner les évaluations pour les attestations de contrôle

Fournissez une réponse à des évaluations similaires en regroupant les évaluations d'un utilisateur dans la page Tâches de l'espace de travail Compliance.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

**Procédure**

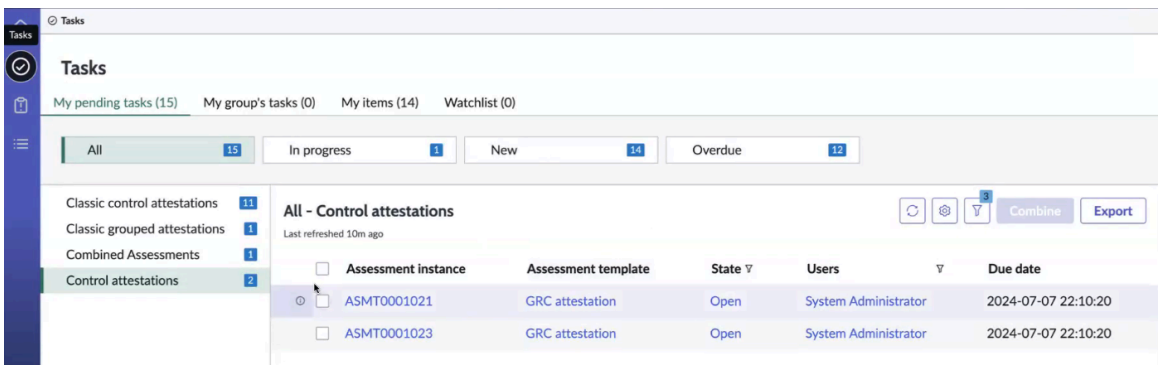
1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône
3. Sélectionnez les attestations de contrôle sur le panneau de gauche.
4. Dans la liste connexe Mes tâches en attente, sélectionnez les instances d'évaluation que vous souhaitez regrouper dans le panneau de droite.
   Une fois que vous avez sélectionné plusieurs enregistrements d'instance d'évaluation, le bouton **Combiner** est activé.
5. Sélectionnez le bouton **Combiner** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

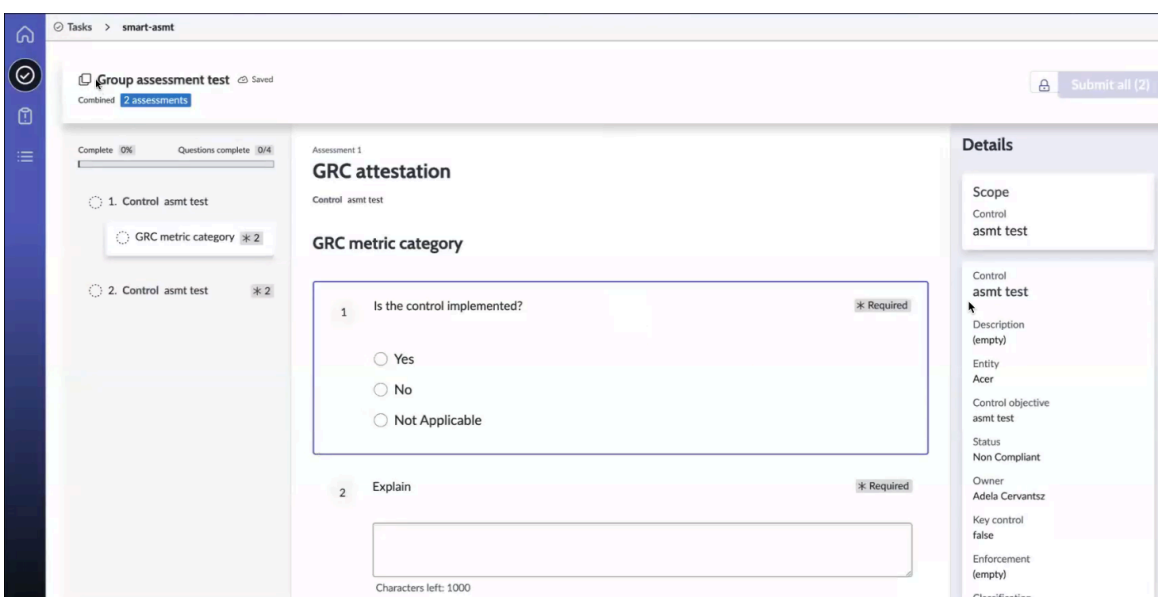
6. Dans la fenêtre contextuelle Combiner, saisissez un nom pour les évaluations que vous regroupez.
   Si vous ne saisissez pas de nom, le nom de l'évaluation est défini par défaut sur l'attestation GRC.
7. Cliquez sur **Continuer**.

   Les évaluations individuelles sont répertoriées dans la liste **Attestations de contrôle** et les évaluations groupées dans la liste **Évaluations combinées** de la liste connexe Mes tâches en attente.




   Les évaluations sélectionnées sont regroupées sous un nom d'attestation. Vous pouvez répondre aux évaluations individuellement ou en tant que personne dans les évaluations combinées groupées. Vous pouvez répondre à une évaluation même si vous les avez regroupées. Les évaluations combinées ne répertorient que les évaluations qui n'ont pas été effectuées.

8. Sélectionnez l'évaluation et répondez aux questions.




9. Cochez la case dans la fenêtre contextuelle Soumettre l'évaluation combinée et cliquez sur le bouton **Soumettre tout** pour soumettre les évaluations.
10. Accédez à Mes tâches en attente, puis actualisez la page.
    Étant donné que vous avez terminé les évaluations, les listes Évaluations combinées et Attestations de contrôle sont supprimées.
11. Accédez à la liste connexe Contrôles de la page d'enregistrement de l'objectif de contrôle dans le Conformité de l'espace de travail.
    Vous pouvez afficher les évaluations terminées à partir de leurs états pour différentes entités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Effectuer une évaluation de la hiérarchisation CRI pour déterminer la valeur de niveau de l'entité

Effectuez une évaluation de la hiérarchisation CRI pour une entité afin de déterminer sa couche. En fonction de la réponse de l'évaluateur au questionnaire CRI, l'état de conformité de chaque contrôle mappé à une question est déterminé et le score de conformité global de l'entité est calculé.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Cyber Risk Institute (CRI) se concentre sur la collaboration avec les clients du secteur financier et les régulateurs et rationalise les normes de gestion de la conformité dans les organisations financières. Pour atténuer les risques, CRI a créé un profil en tant que profil CRI basé sur le contenu NIST CSF v2.0.

Le contenu est basé sur les fonctions NIST CSF v2.0 telles que identifier, protéger, détecter, répondre, récupérer et gouverner, appelées instructions de diagnostic. Ces énoncés correspondent à diverses citations provenant des normes de l'industrie et sont généralisés en objectifs de contrôle communs. Lorsque les institutions financières se conforment à ces déclarations de diagnostic, elles se conforment automatiquement à toutes les réglementations et normes appliquées par le secteur financier.

ServiceNow système de base fournit le contenu de ce profil CRI aux clients et ils sont :

- Documents de référence pour le profil CRI.
- FFIEC CAT fait partie de CRI Accelerator. Pour plus d'informations, consultez Accélérateur du Cyber Risk Institute.
- Le contenu NIST CSF v2.0 fait partie de l'accélérateur CSF. Pour plus d'informations, consultez NIST CSF Vue d'ensemble des processus.

L'évaluation de l'IRC se déroule en deux étapes :

**Évaluation de la hiérarchisation CRI**

Avec CRI, vous pouvez hiérarchiser votre organisation avec un ensemble normatif de questions que vous répondez pour évaluer votre entreprise. En fonction de vos réponses à l'évaluation, votre société se voit attribuer une valeur de niveau telle que Niveau 1, Niveau 2, Niveau 3 ou Niveau 4.

**Évaluation CRI**

Une fois l'évaluation de la hiérarchisation CRI terminée et en fonction de l'état des niveaux de votre société, vous devez effectuer la deuxième étape, à savoir l'évaluation CRI, qui détermine l'état de conformité des contrôles et le score de conformité global de votre entreprise.

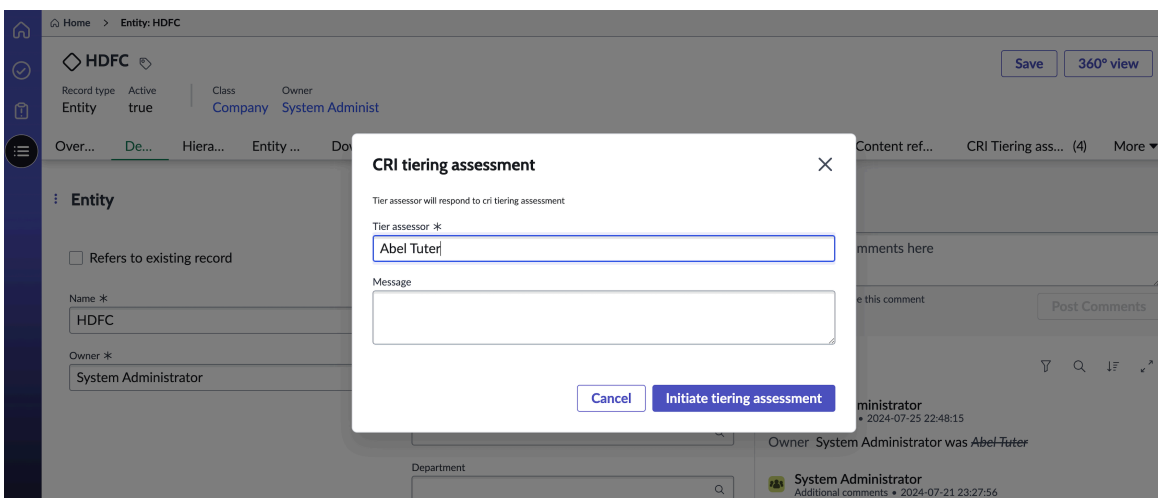
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Listes ( ).
3. Dans la liste des documents de référence de la bibliothèque de conformité du volet gauche, sélectionnez un document de référence basé sur le profil CRI v2.0.
4. Sélectionnez la liste connexe Contenus des documents de référence pour afficher les contenus des documents de référence associés au document de référence, puis sélectionnez une citation.
   Chacune de ces citations est associée à un objectif de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur la page de vue d'ensemble de l'enregistrement de citation, sélectionnez la liste connexe Objectif de contrôle.
6. Sélectionnez un enregistrement d'objectif de contrôle et cliquez sur la liste connexe Contenu des documents de référence pour afficher les contenus des documents de référence connexes provenant du profil CSF v2.0 et de FFIEC.
   Vous saurez comment les enregistrements sont mappés au contenu du Profil CSF v2.0. Vous disposez également du contenu pour FFIEC CAT et NIST CSF v2.0 dans la bibliothèque Compliance – Documents de référence. Une fois ces contenus disponibles, vous pouvez effectuer l'évaluation des niveaux pour votre entreprise ou filiale.
7. Sur la page Listes, sélectionnez **Toutes les entités** , puis cliquez sur un enregistrement d'entité.
8. Sélectionnez la liste connexe **Détails** de l'enregistrement d'entité et cliquez sur le champ **Classe** pour ouvrir l'enregistrement de société.
   Sélectionnez n'importe quelle classe d'entité, où l'option **Est un CRI** est activée pour le **profil de risque de cybersécurité (CRI)** de la société. Ce marqueur détermine si cette classe s'applique à l'évaluation CRI. Toute entité liée à cette catégorie est habilitée à faire l'évaluation de la hiérarchisation CRI.
9. Fermez l'enregistrement de la société et sélectionnez la liste connexe Détails de l'entité.
10. Saisissez les détails du niveau dans la liste connexe des profils des risques de cybersécurité (CRI).
    Pour plus d'informations, consultez
    - Le formulaire Entité dans Créer une entité.
    - Listes connexes de la section Entités.
11. Sélectionnez ••• et cliquez sur l'option d'évaluation **de la hiérarchisation CRI** .
    Si vous êtes le propriétaire de l'entité, vous pouvez afficher cette option d'interface utilisateur et lancer l'évaluation de la hiérarchisation.




12. Entrez un message dans le champ **Message** et sélectionnez le bouton **Évaluation de niveau** dans la fenêtre contextuelle d'évaluation de la hiérarchisation CRI.
    Une fois que vous avez initié l'évaluation de hiérarchisation, la liste connexe **des évaluations de la hiérarchisation CRI** s'affiche dans l'enregistrement d'entité.
13. Sélectionnez la liste connexe **Évaluations de la hiérarchisation CRI** et cliquez sur le lien de l'instance d'évaluation.
    Vous pouvez également répondre à l'évaluation à partir de la liste **Évaluations de niveau** de la liste connexe Mes tâches en attente sur la page Tâches. Passez en revue les instructions d'évaluation des niveaux et répondez aux questions. En fonction de votre réponse à chaque question, le niveau de l'entité est déterminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour répondre à une attestation, consultez Répondre aux attestations à partir de la page Tâches de Conformité de l'espace de travail et Répondre aux évaluations.

14. Une fois que vous avez soumis votre évaluation, ouvrez l'enregistrement de l'entité pour afficher la valeur du niveau dans le champ **Niveau** de la section **Profil de risque de cybersécurité (CRI).**
En outre, en fonction de la valeur de niveau, vous pouvez également connaître le nombre de contrôles qui sont générés en fonction des objectifs de contrôle provenant du profil de niveau.
15. Pour afficher les contrôles mappés à la valeur de niveau, sélectionnez la liste connexe **Contrôles en aval** .
Une fois le niveau déterminé en fonction de l'évaluation de hiérarchisation, vous pouvez maintenant effectuer l'évaluation CRI.

### Effectuer une évaluation CRI selon les directives CRI à l'aide du moteur d'évaluation de contrôle

Effectuez une évaluation CRI basée sur l'évaluation de hiérarchisation d'une entité pour déterminer l'état de conformité des contrôles et connaître le score de conformité associé à l'entité.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Listes ( ).
3. Sélectionnez **Toutes les entités** dans la liste Définition du champ d'application du volet gauche et cliquez sur l'enregistrement d'entité pour lequel vous avez effectué l'évaluation de la hiérarchisation CRI.
4. En tant que propriétaire de l'entité, sélectionnez ••• et cliquez sur l'option **Lancer l'évaluation CRI** .
L'évaluation CRI est créée en fonction de la valeur de niveau, et vous pouvez afficher les évaluations dans la liste connexe **d'évaluation CRI** , dont la génération prend quelques secondes. Les contrôles sont également créés simultanément.
5. Sélectionnez la liste connexe des évaluations CRI et actualisez la page pour afficher l'évaluation.
6. Sélectionnez le lien d'évaluation.
L'évaluation est divisée en plusieurs sections basées sur les fonctions du contenu CSF v2.0. Vous pouvez lire les instructions et répondre aux questions. Chaque question est mise en correspondance avec l'objectif de contrôle qui, à son tour, correspond à l'énoncé de diagnostic du profil CRI. Chacune de ces questions a des réponses à choix multiples parmi lesquelles vous pouvez choisir une réponse.

   a. Sélectionner le lien **Afficher les conseils**
   Le texte dans le lien donne plus de contexte et vous guide dans votre réponse à la question posée en fournissant un guide de réponse. Il donne des exemples de preuves efficaces quant au type de preuve que vous pouvez joindre.

   b. Écrivez votre justification dans le champ **Fournir une justification pour cette réponse** .

   c. Sélectionnez le bouton **Ajouter des pièces jointes** dans le champ **Fournir des pièces jointes pour cette réponse** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La justification et l'ajout de pièces jointes sont facultatifs, mais ceux-ci sont recommandés par le CRI. Les informations connexes sur le volet droit du questionnaire vous donnent plus de contexte sur le périmètre, l'entité, les personnes, les dates demandées et les dates d'échéance de l'évaluation.

Pour plus d'informations sur les informations de contrôle, reportez-vous à la section Évaluation de contrôle basée sur le modèle d'attestation GRC.

7. Répondez à toutes les questions et sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois l'évaluation terminée et en fonction de vos réponses, les contrôles correspondants reflètent l'état de la conformité. Le score de conformité est déployé jusqu'au niveau de l'entité.
8. Sélectionnez la liste connexe **Contrôles en aval** pour afficher l'état de chaque contrôle s'il est conforme ou non conforme.
   En cas de non-conformité, un problème est généré que vous pouvez afficher dans la liste connexe **Problèmes en aval** . Le score de conformité est calculé au niveau de l'entité, que vous pouvez afficher dans la page Vue d'ensemble de l'entité.

### Désactiver un objectif de contrôle à l'aide de l'attribut Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , vous pouvez désactiver les Conformité de l'espace de travailobjectifs de contrôle qui ne sont plus pertinents pour leur citation ou leur objectif de contrôle parent.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectif du contrôle**.
2. Ouvrez un objectif de contrôle.
3. Dans l'objectif du contrôle, désactivez la case à cocher **Active**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Associer un objectif de contrôle à une politique à l'aide de l'option Conformité de l'espace de travail

L'objectif de contrôle peut être associé à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état Révision ou Brouillon. À l'aide de , Conformité de l'espace de travailvous pouvez choisir la politique dans le champ Document de l'objectif de contrôle ou modifier la liste connexe Objectif de contrôle.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .
   La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.
4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **des objectifs de contrôle** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à la page Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez à l'étape suivante.

## Reliez un objectif de contrôle à une citation à l'aide de l'attribut Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , Conformité de l'espace de travailvous pouvez mapper un objectif de contrôle unique à de nombreuses citations provenant de différents documents de référence. Cette fonction vous permet de tester un objectif de contrôle une seule fois tout en respectant de nombreuses citations différentes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Contenu des documents de référence**.
4. Ouvrez un enregistrement de citation.
5. Dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** , cliquez sur **Ajouter**.
6. Sélectionnez les objectifs de contrôle dans la fenêtre contextuelle Objectifs de contrôle.
7. Cliquez sur Ajouter.
   Les objectifs de contrôle que vous avez ajoutés sont liés à la citation.

## Créer une citation à l'aide de l'attribut Conformité de l'espace de travail

Les documents de référence, le contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle sont généralement téléchargés à partir d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence à l'aide de la commande .Conformité de l'espace de travail L'option **Active** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez les documents de référence dans la liste de la bibliothèque de conformité.
4. Sélectionnez cette option pour ouvrir un document de référence.
5. Dans la liste connexe **à Citation** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de citation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Source | Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence. |
| Référence | Référence de contenu. |
| Type | Type de citation créé. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour interroger les enregistrements d'un type spécifique.<br>○ Rubrique principale<br>○ Processus<br>○ Objectif du contrôle<br>○ Contrôle<br>○ Informations de prise en charge |
| Document de référence | Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des citations à partir du formulaire de document de référence, le système remplit automatiquement ce champ. |
| Actif | Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case marquée **comme Active**. |
| Société parente | Fait référence au contenu parent. |
| Description | Description de la citation. |

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de la citation et surveiller la conformité globale, sa répartition et les entités non conformes dans les différents widgets du volet **État** de la page **Vue d'ensemble** par défaut. Il existe également une barre latérale qui met en évidence tous les détails de l'enregistrement de citation.

### Créer un document de référence à l'aide de l'attribut Conformité de l'espace de travail

Les documents de référence gèrent un processus, et des citations y sont créées pour gérer les points du processus. Par exemple, le processus appelé Building Security contient une citation pour le contrôle d'entrée.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez **la liste Créer** , puis sélectionnez **Document de référence**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un formulaire de document de référence

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | Nom du document. |
| Numéro | Champ en lecture seule automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique. |
| Source | Un champ non modifiable avec la source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient de l'importation UCF, la source est UCF. |
| ID source | Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence. |
| Version | Numéro de version unique utilisé par la source pour identifier ce document de référence. |
| Nom commun | Version abrégée du champ **Nom** . |
| Catégorie | Catégorie de ce document de référence. |
| Type | Le type de document :<br>○ Guide de bonnes pratiques d'audit<br>○ Guide de bonnes pratiques<br>○ Facturer ou agir<br>○ Obligation contractuelle<br>○ Norme internationale ou nationale<br>○ Non défini<br>○ Directive d'organisation<br>○ Réglementation des statuts<br>○ Sphère de sécurité<br>○ Exigence de l'organisme d'autorégulation<br>○ Documentation du fournisseur |
| Date de début de validité | Date et heure de début de validité de la police. |
| Date de fin de validité | Date et heure pour lesquelles la police n'est plus valide. |
| URL | URL du document de référence stocké. |
| Description | Plus d'informations sur le document de référence. |

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le document de référence est créé et toutes ses listes connexes sont disponibles pour consultation. Par défaut, la page Vue d'ensemble s'ouvre pour afficher la **description** de la notice de document de référence et met en surbrillance les détails de l'enregistrement dans la barre latérale de la page.
5. Sur la page **Vue d'ensemble** , sélectionnez les **problèmes**.
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants au document de référence que vous avez créé. En mappant les problèmes existants au document de référence, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**a.** Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

**b.** Sélectionnez le ou les problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

**c.** Sélectionnez **Ajouter**.
Les problèmes sélectionnés sont ajoutés au document de référence en tant que problèmes connexes. Vous pouvez également créer un problème pour le document de référence en cliquant sur le bouton **Nouveau** .

**d.** Pour supprimer un problème mappé sur un document de référence, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
L'action de suppression supprime uniquement le mappage entre le document de référence et le problème, et ne supprime pas l'enregistrement de problème.

**Remarque :**
Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si le document de référence est dans l'état Mis hors service.

### Désactiver un document de référence à l'aide de l'icône Conformité de l'espace de travail

L'option **Actif** d'un document de référence indique si les documents de référence ont été retirés.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans le document de référence, décochez la case **Actif**.

Pour les documents de référence importés à partir d'UCF, les utilisateurs ne sont pas autorisés à décocher la case **Actif** , car il s'agit d'un formulaire en lecture seule.

### Gérer les exceptions et extensions de politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Les exceptions et extensions de politique offrent un allègement temporaire des contrôles non conformes. L'exception de politique saisit la justification, les commentaires et les preuves à l'appui de l'acceptation ou du rejet d'une demande d'exception de politique.

En outre, vous pouvez demander une extension d'une exception de politique approuvée avant la période de validité de l'exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d'exception et d'extension de politique.

### Demander une exception de politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Utilisez le Conformité de l'espace de travail pour demander des exceptions pour les politiques, les objectifs de contrôle ou les problèmes en spécifiant le motif de l'exception sur une liste particulière de systèmes, d'applications, de réseaux ou d'entités auxquels l'exception s'applique. Vous devez également spécifier la durée pendant laquelle l'exception est requise.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les exceptions offrent un soulagement temporaire lorsque vous n'êtes pas en mesure de satisfaire aux exigences de conformité en raison de situations extraordinaires. Par exemple, vous n'êtes pas en mesure de respecter un contrôle qui stipule que tous les serveurs de système d'exploitation critiques doivent être corrigés dans les 48 heures suivant la publication des correctifs par le fournisseur du système d'exploitation.

**Remarque :**
Pour en savoir plus sur les exceptions de politique, reportez-vous à Gérer les exceptions et extensions de politique.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Cliquez sur **Exception de politique** dans la liste **Créer** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Créer un nouveau formulaire d'exception de politique**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom de l'exception de politique. |
| Demandeur | Personne demandant l'exception de politique, généralement le propriétaire du contrôle. |
| Motif | Motif de la demande d'exception de politique. Le demandeur peut modifier le motif jusqu'à ce que l'exception de politique soit approuvée. |
| Description brève | Description de la demande d'exception de politique. |
| État | État de l'exception de politique dans le workflow d'approbation. |
| Sous-état | Sous-état d'approbation de l'exception de politique dans le workflow d'approbation. |
| Priorité | Priorité d'approbation de cette exception de politique |
| Justification | Preuve ou justification de l'exception de principe. |
| Source | |
| Type de source | Type d'exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes :<br>○ Politique : créez une exception de politique basée sur une politique.<br>○ Objectif de contrôle : par défaut est un objectif de contrôle unique sur lequel l'exception de politique est créée.<br>Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l'onglet **Contrôles concernés** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l'objectif de contrôle.<br>○ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles.<br>Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles à partir de différents objectifs de contrôle. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles.<br>○ Problème : problème associé à cette exception de politique. |
| Politique | Politique pour laquelle l'exception est créée. |
| Objectif du contrôle | Objectif du contrôle associé à cette exception de politique. |
| Problème | Problème associé à cette exception de politique. |
| Enregistrement cible | Table d'enregistrement cible sur laquelle l'exception de politique est appliquée. Cette table est également référencée dans le champ **Table cible des exceptions de politique** du formulaire Registre d'intégration des exceptions de politique. |
| Calendrier | |
| Début de validité | Jour de début de l'exception de politique. |
| Date de fin de validité | Jour de fin de l'exception de politique. La date de fin de validité doit être postérieure à la date de début de validité et ne peut pas être une date antérieure. |
| Durée | Nombre de jours entre les dates **de début de validité** et de **fin de validité** . |
| Extensions approuvées | Nombre de fois où des prolongations ont été demandées jusqu'à présent et ont été approuvées. |
| Extensions restantes | Nombre de fois que des extensions peuvent être demandées à l'avenir. Extensions restantes = Valeur dans la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété – Nombre d'extensions approuvées. |
| Créé | Date à laquelle l'exception de politique a été demandée. |
| Dates d'approbation | Date à laquelle l'exception a été approuvée. |
| Date de report | Date d'extension demandée, qui est postérieure à la date **de fin de validité** . |
| Motif de l'extension | Motif de la prolongation. |
| Date de fin de validité d'origine | Date jusqu'à laquelle l'exception de politique a été initialement demandée et approuvée. La date**de fin de validité** d'origine n'est renseignée que lorsque l'extension est approuvée. |
| Affectation | |
| Liste de surveillance | Utilisateurs notifiés lorsque la demande est mise à jour. |
| Groupe d'approbation | Groupe ayant le rôle de gestionnaire de conformité. Si l'exception de politique atteint l'état Révision, vous ne pouvez pas modifier le groupe d'approbation.<br>Si vous ne fournissez pas de groupe d'approbation, le champ par défaut est défini sur Gestionnaire de conformité. Gestionnaire de conformité est le rôle par défaut si l'exception de politique est déclenchée à partir d'une application en amont intégrée à GRC. Par exemple, si vous émettez une exception de politique pour un problème lié à un incident et que ce problème est lié à GRC. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Approbateur | Utilisateur du groupe d'approbation. Si la politique d'exception passe à l'état **Analyser** , vous devez sélectionner un approbateur. |
| Cote de risque | |
| Méthode | Méthode d'évaluation des risques :<br>○ Sélectionner la cote de risque : sélectionnez la cote de risque associée à cette exception de politique.<br>○ Effectuer une évaluation des risques : effectuez une évaluation des risques pour calculer la cote de risque.<br>**Remarque :** Cette option n'est disponible que lorsque le module d'extension GRC : Advanced Risk est installé.<br>L'évaluation des risques peut être déclenchée en cliquant sur le bouton **Évaluer les risques** du formulaire. Ce bouton n'est disponible que lorsque **l'option Effectuer une évaluation des risques** est sélectionnée. |
| Cote de risque | Cote de risque telle que déterminée par l'évaluation des risques effectuée sur l'exception de politique.<br>Si vous avez sélectionné l'option **Sélectionner l'évaluation des risques** dans le champ **Méthode** , vous pouvez sélectionner une valeur dans la liste. Si vous sélectionnez l'option **Prendre une évaluation des risques** dans le champ **Méthode** , ce champ est rempli automatiquement avec la réponse fournie dans l'évaluation des risques. |
| Remplacement | Option de remplacement de **l'évaluation des risques** qui a été remplie automatiquement en fonction des réponses fournies pour l'évaluation des risques. Ce champ s'affiche si la **méthode** est l'option **Effectuer une évaluation des risques** . |
| Description du risque | Description du risque effectuée par le gestionnaire des risques au cours de l'évaluation des risques. |
| Analyse du risque et de l'impact | Détails sur la probabilité de survenance de ce risque et les impacts résiduels de ce risque sur l'exception de politique. |
| Plan d'atténuation des risques | Plan d'atténuation des risques pour cette exception de politique. |
| Commentaires | |
| Notes de travail | Les notes de travail peuvent être utilisées par les réviseurs et les approbateurs d'exceptions pour partager des informations relatives à l'exception. |
| Commentaires supplémentaires | Ces commentaires sont utilisés par le réviseur pour communiquer des informations supplémentaires au demandeur d'exception. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

**Remarque :**
Dans les versions antérieures à la version 10.1, la liste connexe **de l'évaluation des risques** était appelée **Business Impact Analysis** et nécessitait l'activation de l'application GRC : Gestion des risques . À partir de la version 10.1, la dépendance a Gestion des risques été supprimée et les noms de champs associés ont changé.

**Les champs Extensions approuvées**, **Extensions restantes**, **Date d'approbation**, **Date d'extension, Motif** de **l'extension**, **Date de fin de validité d'origine** s'affichent uniquement lorsque vous avez demandé une extension de l'exception de politique et que celle-ci a été approuvée par l'approbateur.

En ce qui concerne l'association m2m d'un problème avec des exceptions de politique, vous devez connaître certaines considérations concernant les valeurs renseignées dans le champ **Problème** , le champ **Objectif du contrôle** et dans l'onglet Contrôle impacté :

**a.** Si vous sélectionnez un problème dans le champ **Type de source** , le champ de référence du **problème** répertorie les problèmes auxquels un ou plusieurs contrôles actifs sont associés. Les contrôles actifs sont ceux qui sont dans l'état Attester, Examiner ou Surveiller et non dans l'état Brouillon ou Mis hors service. Vous pouvez naviguer vers l'onglet Contrôles concernés pour afficher les contrôles associés au problème.

**b.** Si le problème est lié à un seul objectif de contrôle, cet objectif de contrôle lié est renseigné dans le champ de référence **Objectif de contrôle** . Si le problème est lié à plusieurs objectifs de contrôle, aucune valeur n'est renseignée dans le champ **Objectif de contrôle** . Cliquez sur le champ **de référence Objectif de contrôle** pour sélectionner un objectif de contrôle.

**c.** Si vous n'avez pas sélectionné de problème dans le champ **Problème** , mais qu'un objectif de contrôle est renseigné dans le champ de référence de **l'objectif de contrôle** , le champ de référence du problème répertorie uniquement les problèmes liés à cet objectif de contrôle.

**d.** Dès que vous ajoutez un problème dans le champ **Problème** , tous les contrôles liés au problème sont ajoutés dans l'onglet Contrôles concernés. Toutefois, lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle dans le champ de référence **Objectif de contrôle** , tous les contrôles répertoriés dans l'onglet Contrôles concernés sont remplacés uniquement par les contrôles liés à l'objectif de contrôle sélectionné et au problème. Les contrôles peuvent être dans n'importe quel état, mais pas dans l'état Brouillon ou Mis hors service.

**e.** Un contrôle impacté lié à un problème d'exception de politique ne sera pas répertorié pour que vous puissiez l'ajouter dans une autre exception de politique, car ce contrôle est déjà répertorié dans l'onglet Contrôle impacté de la première exception de politique. Si vous ajoutez d'autres contrôles au problème ultérieurement, et lorsque vous liez le problème à la deuxième exception de politique, tous les contrôles nouvellement ajoutés sont ajoutés en tant que contrôles impactés, mais pas celui qui a déjà été ajouté en tant que contrôle impacté de la première exception de politique.

**4.** Enregistrez l'exception de politique.
L'exception de politique est dans l'état **Nouveau** .

**5.** Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si des règles de vérification sont configurées, les approbations de vérification sont déclenchées. Une fois les approbations de vérification approuvées, l'exception de politique passe à l'état Analyse.

Une fois l'exception de politique approuvée et si la date **de fin de validité** est atteinte, l'état passe à **Fermé** et le sous-état à **Expiré**.

Vous pouvez également retirer l'exception de politique à tout moment avant l'approbation de l'exception de politique, si elle n'est plus nécessaire, directement à partir du **nouvel** état.

6. Pour retirer l'exception de politique, cliquez sur le bouton **Annuler la demande** .
   L'état passe à **Fermé** et le sous-état à **Annulé**.

## Que faire ensuite

En tant que demandeur, vous pouvez demander plusieurs fois des extensions à une exception de politique qui se trouve dans l'état Approuvé. Configurez la propriété pour demander l'extension de la `Number of extensions allowed for a policy exception` politique plusieurs fois.

Pour configurer la propriété, consultez Configurer le nombre d'extensions autorisées pour une exception de politique.

Pour demander une extension, cliquez sur le bouton **Demande d'extension** et saisissez les détails dans la fenêtre contextuelle Demande d'extension.

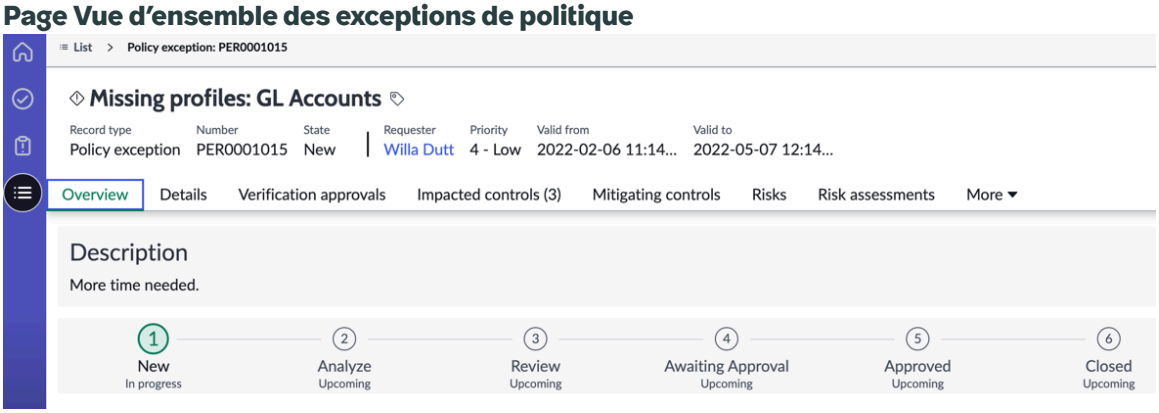
Cliquez sur **Demander**. Vous pouvez voir les détails de l'extension de la politique dans l'onglet Calendrier du formulaire d'exception de politique une fois que le demandeur a demandé une extension et que l'extension de la politique a été approuvée par l'approbateur.

### Gérer les exceptions de politique à partir de la page de vue d'ensemble

La page Vue d'ensemble de l'exception de politique fournit les détails de base généraux de l'exception de politique.

Dès que vous enregistrez et soumettez une exception de politique, la page Vue d'ensemble s'ouvre par défaut et fournit tous les détails de base de cette exception. L'en-tête affiche le nom de l'exception de politique, la description vous indique la justification de l'exception de politique et l'exécution pas à pas montre les différents états par lesquels l'exception de politique doit passer avant d'être finalement approuvée, l'état Nouveau étant la valeur par défaut.

**Page Vue d'ensemble des exceptions de politique**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Examinez la demande d'exception et d'extension de la politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Après avoir examiné une demande d'exception de politique à l'aide de , Conformité de l'espace de travailun gestionnaire de conformité peut accepter ou rejeter la demande. Toutefois, si le gestionnaire de conformité ne dispose pas de suffisamment d'informations pour prendre une décision, il peut lui demander une évaluation des risques.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Cliquez sur **Toutes les exceptions de politique** dans la liste Exceptions de politique.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'exception de politique dans la colonne **Nom** .
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Évaluer les risques de l'exception de politique à l'aide d'évaluations avancées des risques

Effectuez l'évaluation Advanced Risk pour évaluer le risque associé à l'exception de politique.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.manager

GRC : Advanced Risk est le module d'extension requis pour l'intégration à l'évaluation Advanced Risk afin d'évaluer les risques à l'aide de la fonctionnalité d'évaluation Advanced Risk.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois l'exception de politique soumise, en tant que gestionnaire de conformité, vous pouvez effectuer l'analyse de risque sur l'exception de politique afin d'évaluer son état de risque et de déterminer son approbation en fonction de son impact sur la politique.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Cliquez sur **Toutes les exceptions de politique** dans la liste Exceptions de politique.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'exception de politique pour lequel vous souhaitez évaluer le risque, dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l'option **Prendre l'évaluation des risques** dans le champ **Méthode** de la section Évaluation des risques.
   Pour plus d'informations sur les options d'évaluation des risques, voir la section Évaluation des risques .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur le bouton **Évaluer les risques** .
   Vous pouvez évaluer le risque d'une exception de politique uniquement lorsque son état est Analyser.
8. Sélectionnez un évaluateur de risque et un approbateur dans la fenêtre contextuelle Spécifier l'évaluateur et l'approbateur du risque.
   Tout utilisateur ayant un rôle d'utilisateur de conformité ou un rôle d'utilisateur de risque peut être un évaluateur des risques ou un approbateur.
9. Cliquez sur le bouton **Envoyer l'évaluation** .
   L'évaluation est envoyée à l'utilisateur sélectionné dans la fenêtre contextuelle. Pour plus d'informations, consultez Évaluer les risques et les objets sur une instance d'évaluation.

   Une fois l'évaluation terminée, le champ **Cote de risque** du formulaire d'exception de politique est renseigné automatiquement avec les valeurs configurées dans la table de mappage de cote de risque de l'exception de politique.
10. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
    Le score calculé en fonction des réponses à l'évaluation des risques que vous avez fournies est mappé à la valeur du champ **Cote de risque** .

### Configurer des évaluations avancées des risques pour l'exception de politique

Personnalisez la méthodologie d'évaluation des risques en créant vos valeurs pour chaque question dans l'évaluation des risques et calculez vos scores de cote de risque.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez apporter des modifications à la méthodologie d'évaluation des risques fournie par le système de base ou créer une nouvelle méthodologie pour l'exception de politique, la procédure suivante doit être suivie après la création ou la mise à jour de la méthodologie d'évaluation des risques pour l'exception de politique.

Mappez les critères de notation qualitative de la méthodologie d'évaluation des risques avec la cote de risque de l'exception de politique dans la table Mappage de la cote de risque de l'exception de politique (sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping) pour obtenir le score de cote de risque final.

#### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Mappage de la cote de risque de l'exception de politique**.
2. Entrez la valeur de cote de risque de l'exception de politique correspondante pour chaque évaluation des risques.

   **Remarque :**
   Les critères d'évaluation qualitative d'une évaluation résiduelle à partir d'une méthodologie d'évaluation des risques publiée sur la table d'exception de politique sont des options disponibles dans ce domaine.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score de l'évaluation des risques est converti en la valeur correspondante dans la colonne des cotes de risque de l'exception de politique.

**Remarque :**
Tous les critères de notation qualitative nouvellement configurés doivent avoir un mappage équivalent avec la cote de risque de l'exception de politique. Si le mappage de la cote d'évaluation des risques avec la cote de risque de l'exception de politique dans la table de mappage de la cote de risque de l'exception de politique est incorrect, le champ **de cote de risque** affiche le résultat **AUCUN** avec un message. Dans ce cas, vous pouvez remplacer le résultat de la cote de risque de la méthode **Effectuer l'évaluation des risques** et sélectionner une valeur dans le champ **Évaluation des risques** en cochant la case **Remplacer** .

Si vous créez une méthodologie d'évaluation différente de celle fournie par le système de base, vous devez ajouter le sys_ID de la nouvelle méthodologie dans le champ de valeur de `sn_risk_advanced.rams_with_extension_points` la propriété système.

### Gérer les problèmes à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

À l'aide du Conformité de l'espace de travail, vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de la façon dont il identifie les problèmes de conformité et identifie les risques et y réagit.

### Créez GRC manuellement des problèmes à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , Conformité de l'espace de travailGRC vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter des observations de politique, de risque ou d'audit, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter l'analyse et la classification des problèmes.

#### Avant de commencer
Rôle requis : compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Problèmes** > **Tous les problèmes**.
   La liste affiche tous les problèmes. Toutefois, la condition de base pour filtrer les problèmes est que la classification doit être Conformité ou vide, ou dans le cas où le problème a une association m2m avec un engagement, l'utilisateur connecté doit être l'un des trois utilisateurs, tels qu'un auditeur, un responsable d'engagement ou un approbateur.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

   Pour obtenir une description des champs du formulaire Créer un nouveau problème, consultez le formulaire de problème de l'espace de travail Compliance.

   **Remarque :**
   À partir de la version 12.0.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

5. Enregistrez l'enregistrement du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les onglets vous permettent d’effectuer diverses tâches pour résoudre le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de rattrapage. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez également afficher d'autres problèmes, résultats d'indicateurs et SLA de tâche liés au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche les SLA en fonction de la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire et au gestionnaire du problème lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis lorsqu'il y a des violations. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas dans l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, si les champs **Date d'échéance** ou **Affecté à** sont vides, ou si l'état est Nouveau, le SLA est annulé.

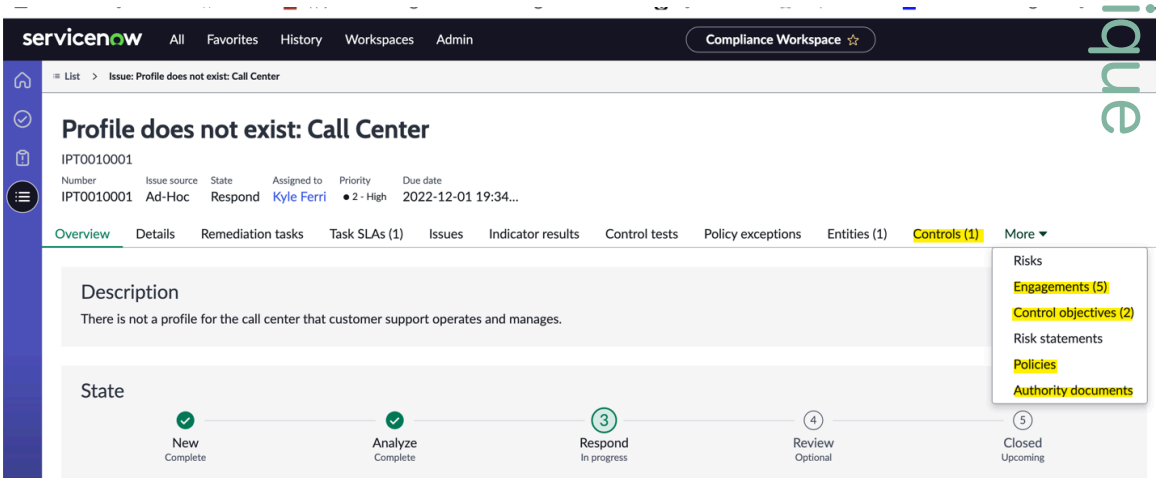
Également à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées par les utilisateurs disposant de l'utilisateur **Affecté à** et du gestionnaire des problèmes, ainsi que par tout utilisateur disposant du rôle d'utilisateur métier GRC.

Vous pouvez accéder à l'enregistrement de problème que vous avez créé et utiliser les listes connexes.

- Liez le problème à plusieurs enregistrements du même type d'objet tel qu'un contrôle. Par exemple, s'il existe trois contrôles qui surveillent Google Cloud, Microsoft Azure Cloud et AWS Cloud et que trois problèmes différents ont été soulevés pour leur indisponibilité, vous pouvez lier les trois contrôles à un seul problème, car les services cloud sont en panne.
- Reliez le problème à différents objets tels que les contrôles, les objectifs de contrôle, les politiques et les engagements.
- Associez le problème à différents types d'objets.

**Remarque :**
Si le problème est fermé, vous ne pouvez pas créer, ajouter ou supprimer des objets du formulaire de problème. Vous pouvez afficher les listes connexes Contrôle, Objectif de contrôle, Document de référence, Politique, Engagement dans la page Vue d'ensemble du problème. Toutefois, les boutons d'action d'interface utilisateur de chacune de ces listes connexes telles que Nouveau, Ajouter et Supprimer sont inactifs.

**Listes connexes dans le formulaire Problème**




Les listes connexes dans le formulaire de problème pour chaque type d'objet où le problème peut être lié permettent de :

- Réduisez le nombre de problèmes connexes ouverts existant dans une organisation.
- Permet d'identifier la cause première du problème et de regrouper les problèmes similaires.
- Résolvez un problème qui résout les problèmes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Conformité de l'espace de travail Détails du formulaire d'émission

Descriptions des champs à entrer dans le formulaire Nouveau problème dans le Conformité de l'espace de travail.

#### Créer un nouveau formulaire de problème

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom<br><br>**Remarque :**<br>Jusqu'à la version 12.0.1, cette étiquette était **une description courte**. | Nom donné au problème. |
| Source du problème | Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé :<br>• Échec de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur<br>• Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque<br>• Événement à risque : le problème est créé dans un événement à risque<br>• Échec de l'attestation de contrôle : un problème est créé en raison d'un contrôle non conforme<br>• Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé<br>• Ad hoc : le problème est créé manuellement |
| Type de problème | Type de problème. Les choix possibles sont les suivants :<br>• Échec de l'efficacité de la conception du contrôle<br>• Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle<br>• Contrôle ne répondant pas aux exigences<br>• Contrôle inexistant<br>• Non-conformité à une réglementation<br>• Non-conformité à une politique<br>• Amélioration ou suggestion à une politique existante |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Recommandation pour une nouvelle politique<br>• Optimisation ou amélioration des processus<br>• Observation<br>• Violation de données<br>• Fraude<br>• Inexactitude<br>• Formation<br>• Documentation<br>• Problème de risque<br>• Autre |
| Classification | Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème. |
| Emplacement | Emplacement où le problème s'est produit. |
| État | • Nouvelle<br>• Analyser<br>• Répondre<br>• Revue<br>• Fermé terminé<br>• Fermé incomplet |
| Sous-état | Sous-état et détails applicables pour le sous-état. |
| Priorité | L'ordre dans lequel un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence :<br>• **1 – Critique**<br>• **2 – Élevée**<br>• **3 – Modérée**<br>• **4 – Faible**<br>• **5 – Planification** |
| Évaluation du problème | À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut affecter l'évaluation du problème au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** sous l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Créer un nouveau formulaire de problème (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Très élevé (2 jours)<br>• Élevé (4 jours)<br>• Modérée (8 jours)<br>• Faible (10 jours)<br>• Très faible (15 jours)<br><br>Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**.<br><br>**Remarque :** Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent naviguer vers **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir des évaluations de problèmes supplémentaires.<br><br>Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ Évaluation du problème est en lecture seule. |
| Description | Description complète du problème. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité a eu lieu sur ce problème. |
| Affecté à | Membre du groupe affecté à la résolution du problème.<br><br>À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit disposer au minimum du rôle sn_grc.business_user.<br><br>**Remarque :** Utilisez l'icône d'ampoule pour obtenir des suggestions sur les personnes à qui le problème doit être affecté. L'icône d'ampoule n'apparaît que si l'application GRC : Intelligence prédictive est activée, que le formulaire est enregistré, que le champ **Affecté à n'est** pas désactivé et que la propriété GRC est sélectionnée en tant qu'analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du GRC.<br><br>À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Créer un nouveau formulaire de problème (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations.<br><br>À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire. |
| Groupe du gestionnaire des problèmes | Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème.<br><br>À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites :<br>• Les membres du groupe du gestionnaire des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants :<br>◦ sn_audit.manager<br>◦ sn_audit.user<br>◦ sn_compliance.manager<br>◦ sn_compliance.user<br>◦ sn_grc.manager<br>◦ sn_grc.user<br>◦ sn_risk.manager<br>◦ sn_risk.user<br>• Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le **champ Groupe du gestionnaire des problèmes** ou **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire.<br>• Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **d'examen** . |
| Gestionnaire des problèmes | Utilisateur gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème.<br><br>À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Le gestionnaire des problèmes doit disposer au minimum du rôle sn_grc.user.<br>• Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur affecté demande plus d'informations.<br>• Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou dans **le gestionnaire des problèmes** est obligatoire.<br>• Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance pour le problème. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | (à partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la propriété **Remplir automatiquement la date d'échéance en fonction de la cote du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour la cote de risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance.<br><br>Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| Date de confirmation | (à partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date d'aujourd'hui à laquelle le problème est déplacé de **l'état Nouveau** à l'un des états suivants :<br>• **Analyser**<br>• **Revue**<br>• **Répondre**<br><br>**Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de début prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé commencer. |
| Date de fin prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé se terminer. |
| Durée | Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date d'état planifié** et de la **date de fin planifiée**. |
| Créé | Date et heure de création du problème. |
| Fermé | Date et heure de fermeture du problème. |
| Date de début de l'analyse | Heure à laquelle les travaux sur cette question ont commencé. |
| Date de fin réelle | Heure à laquelle le travail sur ce problème a été terminé. |
| Durée réelle | Quantité de temps de travail. Calculé à l'aide de la **date d'état réelle** et de la **date de fin réelle**. |
| Regroupement des problèmes | |
| Problème parent | Problème parent auquel ce problème appartient. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cela vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois que tous les problèmes sont résolus. Cela ferme tous les problèmes enfants. |
| Plan d'action | |
| Recommandation | Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit. |
| Plan d'action | Plan de résolution du problème. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Cochez la case Notes de **travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | de résoudre le problème, ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème. |
| Paramètres | |
| Domaine fonctionnel | Domaine fonctionnel du problème. |
| Détails | |
| Contrôle/Risque | Contrôle ou risque associé au problème.<br><br>Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** , et l'objectif du contrôle correspondant est ajouté au champ **Objectif du contrôle/Définition du risque** . L'objectif et l'entité du contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle.<br><br>Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à la table source, un enregistrement correspondant, Problème à l'entité est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement Problème à Contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle. |
| Entité | Entité connexe. |
| Politique | Politique associée au problème. |
| Document de référence | Document de référence associé au problème. |
| Objectif du contrôle/Définition du risque | L'objectif de contrôle ou la définition du risque associée à ce problème. |
| Activité de traitement | |
| Engagement | |
| Engagement | L'engagement connexe. |
| Événement à risque | |
| Événement à risque | L'événement à risque associé. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Regrouper des problèmes similaires sous un nouveau problème parent à l'aide de la commande Conformité de l'espace de travail

Lorsque vous créez un problème à l'aide de , Conformité de l'espace de travailvous pouvez regrouper le problème avec d'autres problèmes similaires.

### Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

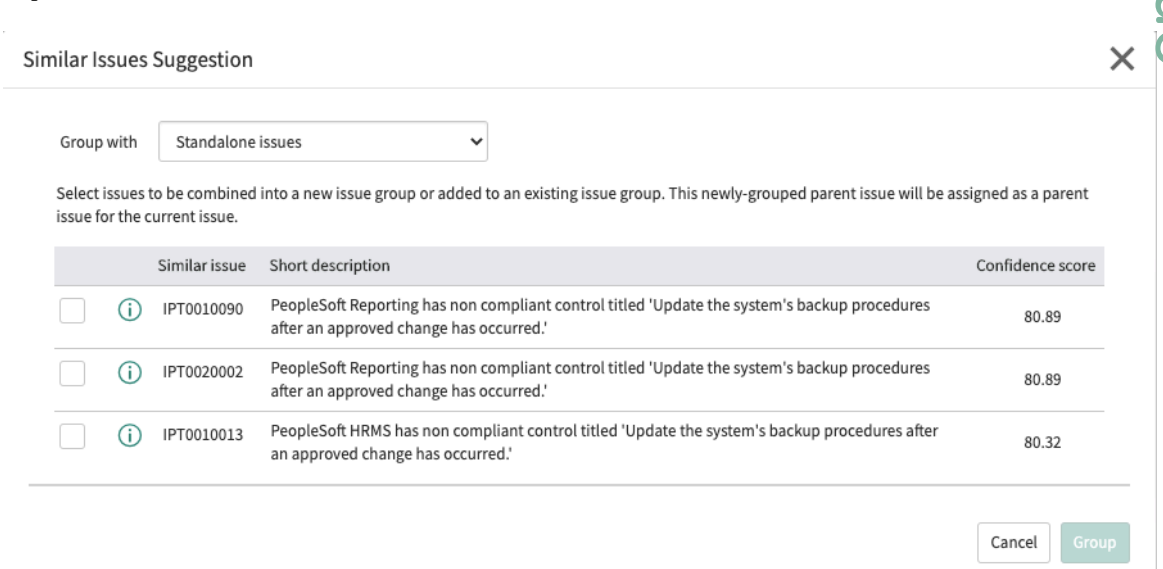
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le regroupement des problèmes sous un parent peut vous faire gagner un temps précieux. Par exemple, supposons que vous rencontriez un problème lié à l'application de correctifs aux serveurs Windows. Étant donné que chaque serveur est une entité distincte, tous les contrôles associés à « Les serveurs Windows doivent être corrigés tous les mardis » auront le même problème. Par conséquent, le problème peut être résolu une fois pour tous les serveurs Windows en appliquant le correctif pertinent une seule fois. Ainsi, cette fonctionnalité peut être utilisée pour regrouper des problèmes similaires et les résoudre tous au niveau parent.

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Problème parent** .

3. Cliquez sur l'icône d'ampoule ( ) pour afficher les problèmes similaires que vous pouvez affecter à ce problème parent.

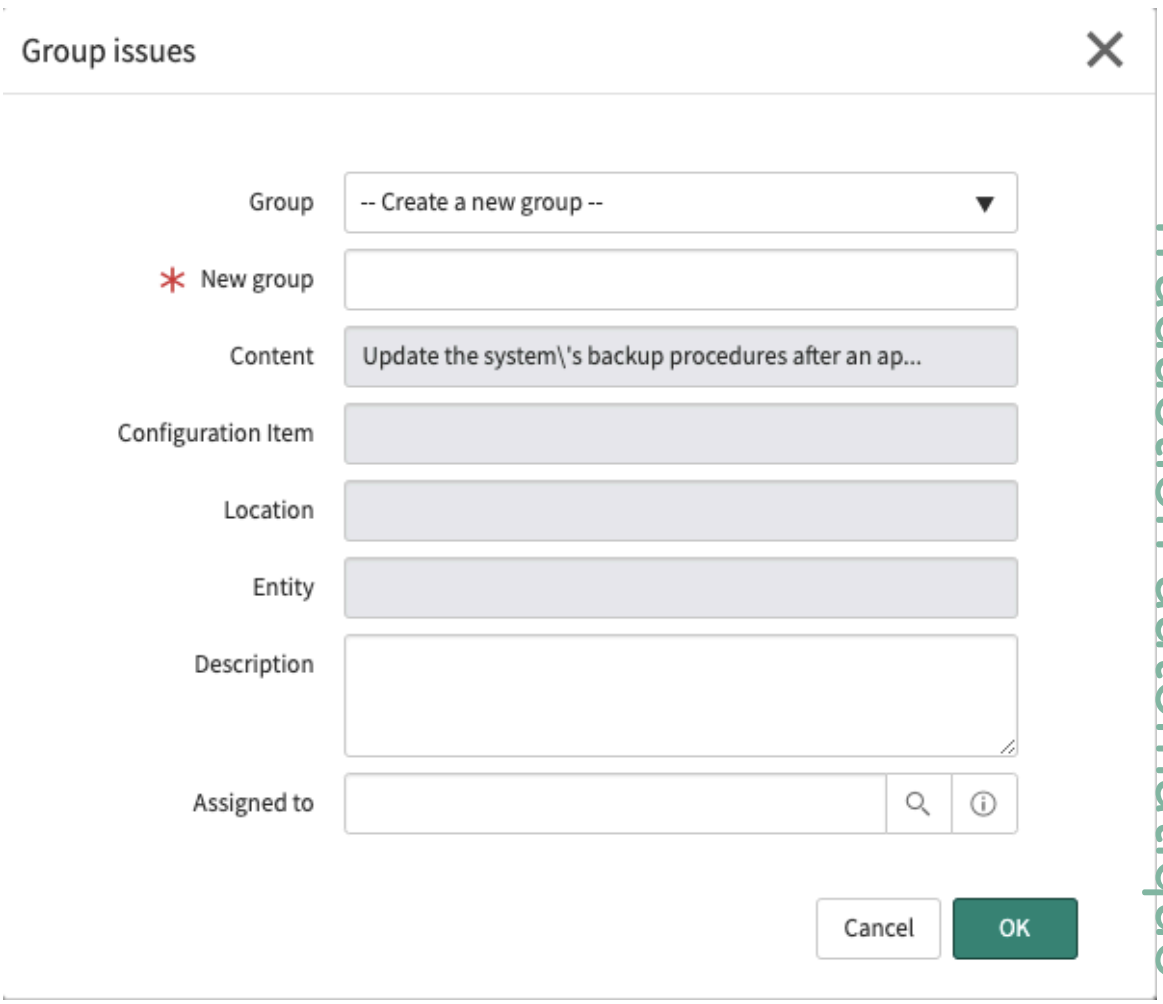



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Les problèmes autonomes sont similaires au problème actuel, mais ne sont pas affectés à un groupe de problèmes parent. Le score de confiance est calculé à l'aide d'une définition de similarité incluse dans le système de base de l'application GRC : Intelligence prédictive.

4. Vous pouvez cliquer sur l'icône Informations pour afficher les détails de tous les problèmes similaires afin de déterminer s'ils doivent être regroupés avec le problème actuel.
5. Sélectionnez les problèmes similaires que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel, puis cliquez sur **Regrouper**.




Traduction automatique

6. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe | Pour regrouper les problèmes sélectionnés et les affecter à un nouveau groupe, sélectionnez **Créer un nouveau groupe**.<br><br>Pour ajouter les problèmes sélectionnés à un groupe existant, sélectionnez le groupe. |

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nouveau groupe | Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Entrez le nom du nouveau groupe. |
| Description | Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez une description du groupe. |
| Affecté à | Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Sélectionnez l'utilisateur auquel le groupe est affecté. |

7. Cliquez sur **OK**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à un nouveau groupe ou à un groupe existant.
8. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

### Regrouper des problèmes similaires sous un problème parent existant à l'aide de la commande Conformité de l'espace de travail

Lorsque vous créez un problème à l'aide de , Conformité de l'espace de travailvous pouvez regrouper le problème avec d'autres problèmes similaires dans le cadre d'un groupe de problèmes parent existant.

#### Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

#### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Parent** .
3. Cliquez sur l'icône d'ampoule ( ) et sélectionnez **Problèmes avec un parent existant** dans la liste déroulante **Groupe avec** .
4. Cliquez sur le **problème similaire** que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel.
   Le problème parent du problème que vous sélectionnez devient le problème parent du problème actuel.
5. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

### Lier des problèmes à plusieurs objets à l'aide d'une relation de table plusieurs-à-plusieurs

Les problèmes peuvent être liés à différents types d'objets tels que le risque, l'entité, le contrôle, l'objectif de contrôle, l'engagement, la politique, le document de référence et d'autres pour déterminer l'impact du problème. Utilisez les tables de relations plusieurs-à-plusieurs pour chacun des objets afin de lier des problèmes similaires à un objet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
L'enregistrement de problème comporte des contrôles, des objectifs de contrôle, des documents de référence, une politique et des engagements qui peuvent y être associés en tant qu'éléments connexes. Toutefois, vous devez associer le problème et chaque objet en tant qu'enregistrement m2m correspondant qui est stocké dans les tables m2m correspondantes.

Par exemple, les problèmes sont configurés en tant que liste connexe dans le formulaire Contrôles et vous pouvez lier le problème à l'objet parent du contrôle. Lorsque vous ajoutez un problème à un contrôle, un enregistrement est créé associant l'élément qui est le contrôle au problème, dans la table Problème à contrôler [sn_grc_m2m_issue_item].

L'affichage des problèmes liés à un contrôle n'était principalement utilisé qu'à titre de référence. Cependant, vous pouvez également lier autant de problèmes liés au contrôle dans le formulaire Contrôle. Grâce à cette amélioration, vous pouvez :

- la visibilité de la visualisation et la consolidation de tous les problèmes connexes soulevés sur le contrôle
- Détermination de l'analyse d'impact de tous les problèmes connexes
- Réduction de l'effort lié au traitement des problèmes en double et à la gestion de l'analyse de l'impact des problèmes

Un utilisateur disposant des rôles sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager ou sn_compliance.admin peut créer et supprimer les enregistrements dans les tables plusieurs à plusieurs. Toutefois, les utilisateurs avec ces rôles ne peuvent pas mettre à jour un enregistrement existant dans les tables m2m. Pour mettre à jour un enregistrement, vous avez besoin du rôle administrateur GRC (sn_grc.admin).

Les tables plusieurs-à-plusieurs utilisées pour Conformité de l'espace de travail créer et supprimer le problème aux relations d'objet sont les suivantes :

- sn_grc_m2m_issue_item – Problème à contrôler
- sn_grc_m2m_issue_content – Problème lié à l'objectif du contrôle
- sn_grc_m2m_issue_engagement – Problème à Engagements
- sn_grc_m2m_issue_document – Problème lié à la politique et Problème relatif au document de référence

Pour en savoir plus, consultez :

- Tables installées pour les descriptions des tables m2m.
- Créez des problèmes GRC pour les différents objets de conformité qui sont liés au problème.
- Créez un contrôle à l'aide de pour Conformité de l'espace de travail lier des problèmes à un contrôle.
- Liaison de problèmes générés automatiquement à un contrôle dans une relation plusieurs-à-plusieurs pour savoir comment plusieurs problèmes liés à un contrôle sont catégorisés comme générés automatiquement ou créés manuellement.
- Créez un document de référence à l'aide du Conformité de l'espace de travail pour lier les problèmes à un document de référence.
- Créez un objectif de contrôle à l'aide de pour lier des Conformité de l'espace de travail problèmes à un objectif de contrôle.
- Créez un engagement d'audit pour Espace de travail d'audit lier des problèmes à un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une politique à l’aide de pour Conformité de l'espace de travail lier les problèmes à une politique.
- Vue à 360° des objets et des problèmes de conformité pour une vue d’ensemble complète et détaillée de toutes les données d’objet auxquelles le problème est lié dans une relation plusieurs-à-plusieurs.

### Trier un problème auto-identifié à l’aide de l' Conformité de l'espace de travail

Une fois qu’un problème a été identifié et soumis par les employés ou les utilisateurs métiers via , Portail de servicesle processus de triage des problèmes commence. Le problème réel est identifié et affecté au propriétaire approprié pour la hiérarchisation et la résolution dans le Conformité de l'espace de travail.

#### Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

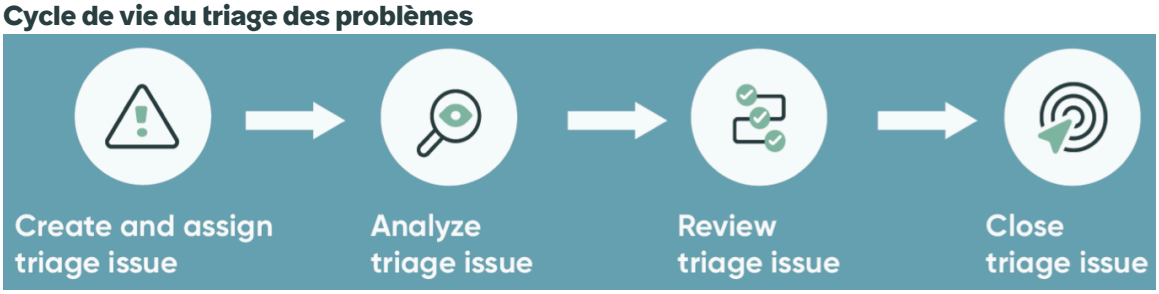
Vos employés et utilisateurs professionnels au sein de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de servicesfichier . Après la soumission, un problème de triage est automatiquement créé. Pour plus d'informations, consultez Signaler les problèmes auto-identifiés via Portail de services.

Les équipes de triage affectées déterminent si les problèmes auto-identifiés sont des problèmes signalés réels, des événements à risque ou des observations à suivre et éventuellement à exclure en tant que bruit.

**Remarque :**
Dans la version initiale, seuls les problèmes auto-identifiés sont traités par le processus de triage. Dans une version ultérieure, les problèmes générés par le système, tels que ceux causés par des défaillances d’indicateur ou d’attestation, seront également triés.

Le flux de bout en bout du cycle de vie du triage des problèmes est illustré et décrit ici.

**Cycle de vie du triage des problèmes**




| Étape | Description |
|---|---|
| Créer et affecter un problème de triage | Un employé identifie un problème lié à une entité, un contrôle, une politique, un document de référence, un processus ou un risque, et soumet une demande de triage dans le ServiceNow Portail de services. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Étape | Description |
| --- | --- |
| | En fonction du type de problème soumis et d'une règle d'affectation de problème, le problème est affecté à une équipe de triage et à un propriétaire de triage. |
| Analyser le problème de triage | L'équipe de triage décide si le problème doit être analysé en tant que problème réel ou événement à risque, ou s'il doit être suivi en tant que recommandation pour une politique ou pour optimiser un processus.<br><br>Au cours de l'analyse, l'équipe de triage peut demander plus d'informations au créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage.<br><br>Les résultats possibles sont les suivants :<br>• Confirmé comme nouveau problème<br>• Confirmé comme problème existant<br>• Confirmé comme événement à risque<br>• Suivre en tant que recommandation<br>• Fermer en tant que non-problème/Aucune action requise |
| Examiner le problème de triage | L'état Examiner est facultatif. L'équipe peut envoyer le problème et le résultat au gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage pour examen. Ils peuvent également demander plus d'informations au propriétaire du triage.<br><br>Le gestionnaire de conformité, le gestionnaire des risques ou le gestionnaire de triage décide si le problème doit être confirmé comme un problème ou un événement à risque, suivi comme une recommandation ou fermé comme un non-problème. |
| Fermer le problème de triage | S'il a été déterminé que le problème est un problème réel ou un événement à risque, ces enregistrements sont créés ou le problème de triage est ajouté à un problème existant.<br><br>Lorsque le processus de triage est terminé, le problème de triage est automatiquement fermé. Le problème peut également être fermé manuellement par le gestionnaire et l'équipe de triage. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les rôles d'utilisateur suivants sont impliqués dans le processus de triage des problèmes.

**Profils de triage des problèmes**

| Profil/rôle | Description |
|---|---|
| Utilisateur métier/employé | Capacité à signaler un problème. |
| • Utilisateur/responsable de la conformité<br>• Utilisateur/gestionnaire des risques<br>• Triage utilisateur/gestionnaire | Capacité à trier et à examiner les problèmes |
| Gestionnaire des problèmes | Capacité à gérer et à examiner le problème signalable |
| Propriétaire du problème | Capacité à résoudre le problème signalable qui leur a été affecté |

**Remarque :**
Les rôles utilisateur/gestionnaire de triage et gestionnaire des problèmes ont été introduits dans la GRC : gestion de la politique et de la conformité version 11.1.0.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage** ou **Risque** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage**.
   La liste répertorie les problèmes de triage précédemment créés et affectés.
2. Cliquez sur le numéro du problème que vous souhaitez trier.

   **Remarque :**
   Le champ **de classification** est automatiquement pré-rempli en fonction du **type de problème** sélectionné. De même, une règle d'affectation appelée sn_grc_advanced_issue_triage exécute et préremplit le **groupe Triage**. Cette règle utilise la **source** et la **classification** pour déterminer le groupe auquel le triage est affecté. Les règles d'affectation gèrent également les triages des problèmes dans Gestion des risques et les triages lorsque la **classification** est définie sur **Autre** (ce qui est inconnu au départ). Pour le deuxième cas d'utilisation, vous devez définir manuellement le **groupe de triage** sur **Risque** ou **Conformité**.

3. Lorsque vous êtes prêt à commencer le triage de ce problème, sélectionnez un **propriétaire de triage** et cliquez sur **Analyser**.
   Le propriétaire de triage affecté peut ouvrir le problème et commencer à l'analyser.
4. Au cours de l'analyse, le propriétaire du triage peut effectuer plusieurs tâches.

   **Example**
   Le propriétaire peut, par exemple, décider que le problème est mal classé et peut modifier le **type de problème**. Cette action peut entraîner le changement du groupe de triage et du propriétaire du triage. Dans cet exemple, la règle d'affectation s'exécute en arrière-plan et le problème est supprimé de la file d'attente du propriétaire actuel.
5. Le propriétaire du triage peut également effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Demander des informations** pour demander des informations supplémentaires à la personne qui a soumis le problème.
- Cliquez sur **Demander une révision** pour demander une révision à l'utilisateur identifié dans le champ **Réviseur** . Cet utilisateur peut ouvrir et examiner le problème en accédant à **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes vérifications en attente**.
- Sélectionnez la liste connexe **Détails** pour fournir un enrichissement supplémentaire au problème.

6. Une fois qu'il a été déterminé quelles actions (le cas échéant) doivent être effectuées sur le problème, le propriétaire du triage peut sélectionner un résultat de l'analyse dans la liste connexe **Résultats** .

**Remarque :**
Les options disponibles dans le champ **Résultat** dépendent du **type de problème** identifié pour ce problème. Par exemple, si vous sélectionnez Échec de l'efficacité de la **conception du contrôle** comme **type de problème**, les résultats suivants peuvent être sélectionnés.

Si vous sélectionnez un résultat, tel que **Confirmé comme nouveau problème de conformité**, qui nécessite plus d'actions qu'une simple observation, des champs d'analyse supplémentaires apparaissent.

Si le résultat est **Confirmé comme problème de conformité existant**, un champ **Problème existant** apparaît, dans lequel vous devez identifier le problème existant auquel vous faites référence.

7. Lorsque le triage du problème est terminé, le propriétaire du triage peut cliquer sur **Terminer le triage**.

**Remarque :**
Si le problème doit être examiné, le réviseur peut également cliquer sur **Terminer le triage** pour terminer le triage et créer un problème réel.

Le triage du problème passe à l'état **Fermé** et un lien vers le problème s'affiche en haut de l'écran.

8. Le problème peut être analysé à l'aide des procédures habituelles de gestion des problèmes.
Un changement important sur le formulaire **de problème** est l'ajout d'une liste connexe **Triages des problèmes** . L'ouverture de l'enregistrement de triage fournit à l'analyste les détails du triage qui a entraîné la création de ce problème.

### Corriger un problème à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une fois qu'un problème a été identifié, trié et examiné à l'aide de , Conformité de l'espace de travailvous pouvez le corriger.

#### Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La correction d'un problème marque l'intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque l'intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ce qu'ils soient réévalués. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

### Procédure

1. Ouvrez le problème que vous souhaitez corriger.
2. Cliquez sur l'onglet **Tâches de remédiation** .

> **Remarque :**
> Deux options s'offrent à vous pour créer une tâche de rattrapage :
>
> - Cliquez sur **Tâches de remédiation suggérées** , puis sur **Copier** pour utiliser une tâche existante comme base de création de cette tâche. Une copie de la tâche de rattrapage sélectionnée est créée et certaines informations de cette tâche sont copiées dans la nouvelle tâche. Vous pouvez remplir manuellement les autres champs.
> - Cliquez sur **Nouveau** et créez manuellement la tâche.

3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

**Formulaire Problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Affecté à | Sélectionnez l'utilisateur responsable de l'exécution de cette tâche. |
| Problème | Problème pour lequel cette tâche a été créée. |
| État | État actuel de la tâche. |
| Priorité | Sélectionnez la priorité ou la séquence de résolution de cette tâche, en fonction de son impact et de son urgence. |
| Liste de surveillance | Sélectionnez les utilisateurs qui souhaitent être avertis lorsque des changements se produisent. |
| Créé/Mis à jour | Affiche la date/l'heure de création et de mise à jour de la tâche. |
| Description brève | Entrez une description brève de la tâche. Cela apparaîtra dans les listes de tâches. |
| Description | Entrez une description complète de la tâche. |
| Remarques et commentaires | |
| Commentaires supplémentaires | Si nécessaire, saisissez tous les commentaires destinés aux clients liés à cette tâche. |
| Notes de travail | Saisissez toutes les notes non destinées aux clients liées à la correction du problème. |
| Calendrier de la tâche | |
| Durée prévue | Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début prévue** et de la **date de fin prévue**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de début prévue | La date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer. |
| Date de fin prévue | Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé se terminer. |
| Durée réelle | Quantité de temps de travail réel. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de la **date de fin réelle**. |
| Date de début de l'analyse | Heure à laquelle le travail sur cette tâche a commencé. |
| Date de fin réelle | Heure à laquelle le travail sur cette tâche a été terminé. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Gérer les contrôles à l'aide de l'option Conformité de l'espace de travail

Les contrôles sont des implémentations spécifiques d'un objectif de contrôle. Les contrôles mis hors service n'apparaissent pas dans la liste. Avant de définir des contrôles, prenez le temps de rationaliser, consolider et définir les contrôles importants dans votre organisation.

## Rationaliser vos contrôles

Si vous chargez tous vos contrôles en bloc, vous manquez l'occasion d'affiner et de rationaliser votre ensemble de contrôles.

- Comment ce contrôle affecte-t-il mon objectif commercial ?
- Ce contrôle permet-il réellement de prévenir ou de détecter les risques ?
- Y a-t-il un autre contrôle que vous pouvez mettre en place pour mieux protéger votre entreprise ?
- Existe-t-il un contrôle que vous pouvez mettre en place pour réduire les frais généraux des processus et améliorer les performances informatiques tout en atténuant les risques ?
- Un contrôle compliqué peut-il être remplacé par un contrôle plus simple et plus efficace ?

Au fur et à mesure que votre entreprise évolue et que vos données, processus et technologies informatiques s'améliorent, remplacez les contrôles et les procédures obsolètes.

**Remarque :**
Lorsque vous définissez des contrôles manuellement ou lorsque vous les importez à partir d'Unified Compliance Framework (UCF), une entité est associée aux contrôles. Il s'agit d'un champ obligatoire du formulaire Contrôle. Toutefois, si vous importez des contrôles à partir d'une source autre que UCF, vous pouvez rencontrer des contrôles qui n'ont pas d'entités associées. Il est important que vous retourniez au formulaire de contrôle et que vous ajoutiez une entité au contrôle. Les entités manquantes peuvent entraîner des résultats peu fiables dans les calculs. En outre, si vous rencontrez un contrôle avec une entité qui a été désactivée, le contrôle doit être mis hors service.

## Consolider vos contrôles

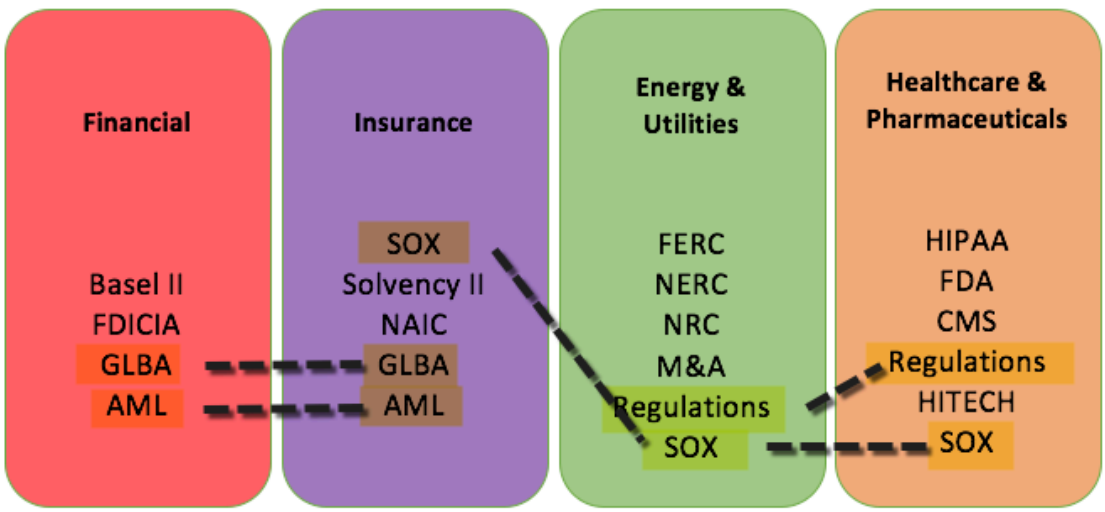
Rechercher des occasions de consolider les contrôles. Recherchez des contrôles communs et répétés entre plusieurs autorités de réglementation des cadres (par exemple,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SOX, GLBA et AML). Évitez d'utiliser une seule commande plusieurs fois pour chaque réglementation, en croisant les commandes et en éliminant les commandes redondantes. Ce processus établit un ensemble consolidé unique de contrôles = cadre de contrôle, l'exécution et la préservation de la cartographie croisée des contrôles sont essentielles pour les audits.

**Les règlements et les exigences de l'industrie se chevauchent**




## Définir les contrôles et les règles métier

Les règles métier que vous définissez au départ établissent les paramètres de GRC configuration ultérieurement. Préparez-vous à :

- Identifier les contrôles et les propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus
- Établir les fréquences d'essai et de contrôle
- Identifier les risques : impact et probabilité
- Préparer des attestations, des évaluations, des questionnaires et les preuves requises
- Composer des cas d'utilisation probables (qui a besoin d'interagir avec le contenu du système ou de l'afficher GRC et à quelles fins)
- Mappez les sources de référence aux politiques, aux procédures, aux contrôles et aux risques

### Créer un contrôle à l'aide de l'attribut Conformité de l'espace de travail

Les contrôles sont automatiquement générés lorsque vous associez une politique à un type d'entité ou un type d'entité à un objectif de contrôle, ou lorsqu'une entité est ajoutée à un objectif de contrôle. Un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif de contrôle. Les contrôles peuvent également être créés manuellement à l'aide du Conformité de l'espace de travailfichier .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Cliquez sur la liste **Créer** et sélectionnez **Contrôle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Créer un nouveau formulaire de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom du contrôle. |
| Entité | Entité connexe.<br>**Remarque :** Si vous passez l'état de l'entité de l'état à Actif à partir de l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon. |
| Statut | État de contrôle. Les choix possibles sont :<br>○ **Conforme**<br>○ **Non conformes**<br>○ **Sans objet** |
| Hériter de l'objectif du contrôle | Option permettant d'indiquer si le contrôle est créé via un processus de génération d'élément. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Contrôles multiples pour une combinaison entité unique-objectif de contrôle. |
| État | État de contrôle. Les choix possibles sont :<br>○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés.<br>○ **Attester** Lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état.<br>**Remarque :** Lorsqu'un contrôle est redéfini à l'état de brouillon, l'attestation est annulée.<br>○ **Révision** Les contrôles passent automatiquement de la phase d'attestation à l'état Révision.<br>○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent déplacer le contrôle de Révision à Surveillance. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Retraité** Les gestionnaires de conformité ou les administrateurs peuvent déplacer un contrôle de Surveillance vers Mis hors service.<br><br>**Remarque :**<br>Lorsqu'un contrôle est mis hors service :<br>▪ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas<br>▪ Les attestations associées sont annulées<br>▪ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle |
| Contrôle clé | Indicateur indiquant que le contrôle est un contrôle clé. |
| Cadre | Marquer le contrôle comme exempté. |
| Objectif du contrôle | Objectif de contrôle connexe.<br><br>Si vous créez un contrôle commun, vous devez sélectionner un objectif de contrôle. |
| Mise en application | Liste des options :<br><br>○ Obligatoire<br>○ Volontaire |
| Fonction | Champ de fonction en lecture seule. Tous les contrôles créés sont **des contrôles standard** par défaut. Lorsque vous convertissez le contrôle en contrôle commun, la valeur devient **un contrôle commun**. |
| Pondération | Poids utilisé pour calculer le facteur de défaillance du contrôle d'un risque. Définissez la pondération entre 1 et 10. |
| Fréquence | Liste des options :<br><br>○ Piloté par événement<br>○ Quotidien<br>○ Hebdomadaire<br>○ Mensuel<br>○ Trimestriel<br>○ 2 fois par an<br>○ Annuel<br><br>**Remarque :**<br>Pour plus d'informations sur la différence entre le champ**Fréquence** d'un contrôle et le champ**Fréquence d'attestation** d'une entité, consultez KB0694607 . |
| Catégorie | Liste des options :<br><br>○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations<br>○ Audits et Gestion des risques<br>○ Conformité et gouvernance du manuel de style |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Gestion des Ressources humaines<br>○ Leadership et objectifs de haut niveau<br>○ Surveillance et mesure<br>○ Gestion des opérations<br>○ Protection physique et environnementale<br>○ Protection de confidentialité pour les données et les informations<br>○ Gestion des enregistrements<br>○ Renforcement du système via la gestion de configuration<br>○ Continuité des systèmes<br>○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique<br>○ Surveillance des tiers et de la chaîne d'approvisionnement<br>○ Racine<br>○ Déconseillé |
| Type | Liste des options :<br><br>○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services<br>○ Rapports ou mesures activables<br>○ Audits et Gestion des risques<br>○ Comportement<br>○ Processus business<br>○ Communiquer<br>○ Configuration<br>○ Données et gestion d'informations<br>○ Dupliquer<br>○ Établir des rôles<br>○ Établir/maintenir la documentation<br>○ Gestion des Ressources humaines<br>○ Rechercher<br>○ Zone d'impact IT<br>○ Gestion des journaux<br>○ Maintenance<br>○ Surveiller et évaluer les occurrences<br>○ Protection physique et environnementale<br>○ Processus ou activité<br>○ Gestion des enregistrements |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Continuité des systèmes<br>○ Conception de systèmes, construction et implémentation<br>○ Sécurité technique<br>○ Test en cours<br>○ Formation |
| Classification | Liste des options :<br>○ Prévention<br>○ Correctif<br>○ Découverte<br>○ Zone d'impact IT |
| Description | Description du contrôle. |
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires sur le contrôle. |
| Affectation | |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de la politique. |
| Propriétaire | Utilisateur propriétaire de la politique.<br>**Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire. |
| Attestation | |
| Méthode d'attestation | La valeur par défaut est Attestation classique.<br>○ Attestation classique : Now Platform méthode classique d'évaluation de contrôle.<br>○ Attestation : méthode par laquelle les contrôles sont évalués. |
| Attestation | Sélectionnez une option dans une liste d'options.<br>○ D'autres types d'attestation peuvent être configurés.<br>○ Si ce champ est renseigné, le champ **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** devient automatiquement obligatoire et le propriétaire devient la personne chargée de répondre.<br>**Remarque :** Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif du contrôle, tous les contrôles associés sont également modifiés. |
| Personnes chargées de répondre sur l'attestation | ○ Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle.<br>○ Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre. |

Traduction automatique

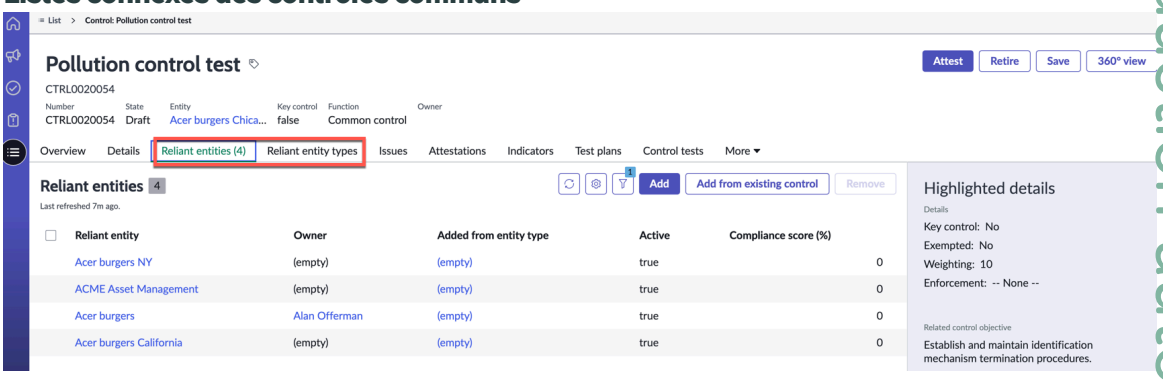
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>Lorsque les champs **Attestation** et **Personnes chargées de répondre sur Attestation** sont définis, des attestations sont créées lorsque vous cliquez sur **Attester**. |
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Informations publiques sur le contrôle. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.

   Si vous avez créé un contrôle commun, il existe des listes connexes Entités dépendantes et Types d'entité dépendants, ainsi que d'autres listes connexes du contrôle. Utilisez la liste connexe Entités dépendantes pour associer des entités au contrôle commun. Vous pouvez également utiliser la liste connexe Types d'entité dépendante pour ajouter un groupe d'entités d'un type d'entité au lieu de les associer une par une.

   **Listes connexes des contrôles communs**




   **Remarque :**
   Pour plus d'informations sur l'association d'entités dépendantes pour un contrôle commun, consultez Convertir un contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes.

5. Sur la page **Vue d'ensemble** , cliquez sur **Problèmes**.
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants au contrôle que vous avez créé. En mappant les problèmes existants au contrôle, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur le document.

   Lorsque vous ajoutez un problème à un contrôle, un enregistrement est créé associant l'élément qui est le contrôle au problème, dans la table Problème à contrôler [sn_grc_m2m_issue_item].

   a. Pour ajouter un problème au contrôle, cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez le ou les problèmes liés au contrôle dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .
      Les problèmes sélectionnés sont ajoutés au contrôle en tant que problèmes connexes. Vous pouvez également créer un problème pour le contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**d.** Pour supprimer un problème qui est déjà ajouté au contrôle, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**. Le mappage d'enregistrement associé entre le problème et le contrôle est supprimé de la table Problème à élément.

> **Remarque :**
> Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si le contrôle est dans l'état Mis hors service.

### Liaison de problèmes générés automatiquement à un contrôle dans une relation plusieurs-à-plusieurs

Vous pouvez lier un problème généré automatiquement qui appartient à un autre contrôle en tant que problème associé à un contrôle. Le marqueur **d'origine** vous aide à différencier les problèmes de contrôle qui ont été générés automatiquement des contrôles qui ont été créés manuellement.

## Problèmes créés manuellement et générés automatiquement

> **Remarque :**
> Vous pouvez identifier l'origine d'un problème, qu'il ait été généré automatiquement ou créé manuellement, après avoir lié le problème d'un contrôle à un autre uniquement dans un formulaire de contrôle.

Vous pouvez créer manuellement un problème pour un contrôle lorsque vous cliquez sur le bouton **Nouveau** dans la liste connexe Problèmes d'un formulaire de contrôle. Pour les problèmes créés manuellement, consultez Créer manuellement des problèmes GRC.

Toutefois, des problèmes sont également générés automatiquement lorsqu'il y a :

**Échec du test de contrôle**

S'il y a un test de contrôle qui est lié à un contrôle et que l'un des tests est marqué comme inefficace et fermé, alors le contrôle devient non conforme. Par conséquent, un problème est généré automatiquement. Les tests de contrôle peuvent être des tests de conception ou des tests opérationnels qui peuvent être marqués comme inefficaces et les tests peuvent être communs à tous les contrôles.

**Échec de l'attestation de contrôle**

Lorsque l'utilisateur répondant d'attestation d'un contrôle rejette le contrôle, l'état du contrôle devient non conforme et un problème est automatiquement généré.

**Défaillance de l'indicateur de contrôle**

De même, lorsqu'un indicateur de contrôle échoue, le contrôle devient non conforme et un problème est automatiquement généré.

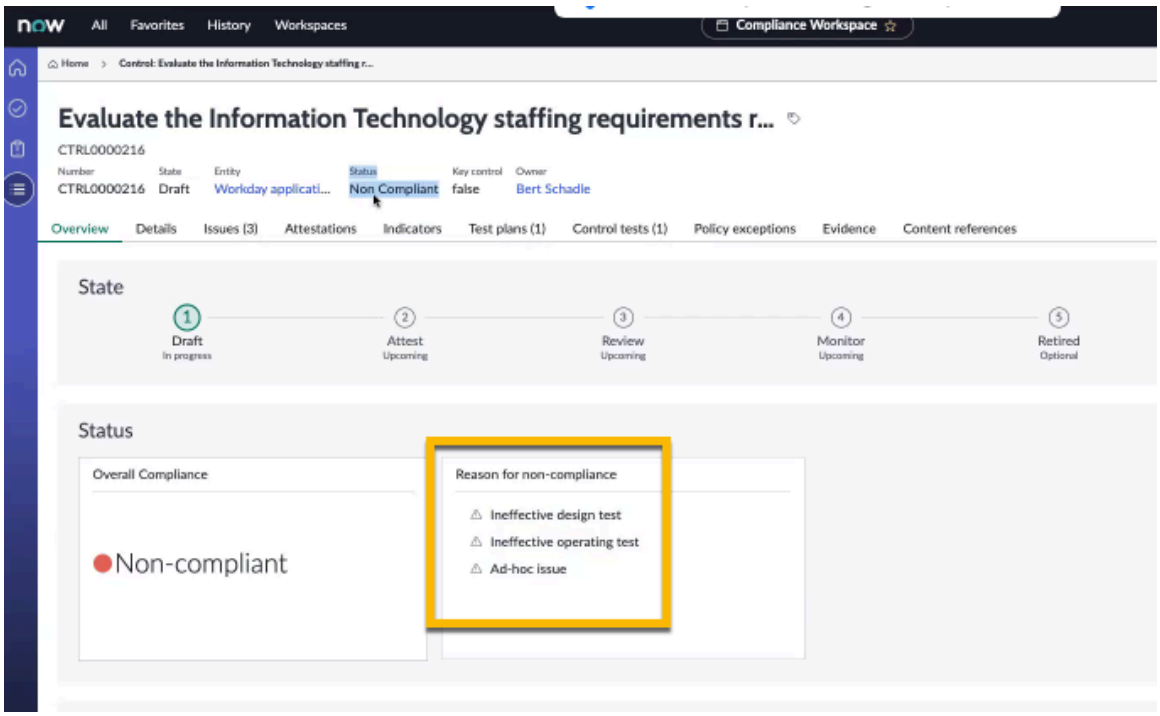
La source de la génération de problèmes pour une ou plusieurs des trois défaillances peut être suivie avec les balises dans le champ **Source du problème** des détails du problème. En cas d'échec du test de contrôle, le champ **Source du problème** est mis à jour avec une balise **Échec du test de contrôle**. Si le problème a été créé manuellement, la balise Source du problème est **Ad-hoc**.

Lorsque l'état d'un contrôle passe à Non-réclamation, tous les motifs de non-conformité sont extraits du champ **Source du problème** et affichés comme **Motifs de non-conformité** dans le widget État de la page Vue d'ensemble du contrôle.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Motifs de la non-conformité




## Gestion de plusieurs problèmes générés automatiquement lors de leur liaison à un contrôle

Vous pouvez ajouter un problème généré automatiquement qui appartient à un autre contrôle, à un contrôle dans une relation m2m à l'aide du bouton **Ajouter** . Toutefois, l'ajout d'un problème généré automatiquement à partir d'un autre contrôle à un contrôle avec un problème généré automatiquement existant entre en conflit avec la source de la génération du problème. Pour suivre la source de génération de problèmes, un marqueur back-end, **Initiatator**, est utilisé. Il s'agit d'un vrai ou faux drapeau et il est faux, par défaut. L'initiateur est marqué vrai ou faux si :

- Une sortie automatisée d'un autre contrôle est associée au contrôle actuel, alors **l'émetteur** est faux.
- Il s'agit d'une émission manuelle du contrôle actuel, alors **l'Initiateur** est faux.
- Il s'agit d'un problème automatisé de contrôle actuel, alors **l'initiateur** est vrai.

1. Lorsqu'un problème existe avec l'émetteur défini sur vrai et qu'une défaillance de contrôle se produit, le champ **Source** du problème est mis à jour avec la source du problème. Par exemple, il y a un problème avec l'émetteur vrai déjà présent et la source du problème est Échec du test de contrôle. Si une autre défaillance du contrôle se produit, telle qu'une défaillance de l'attestation de contrôle, la source du problème est mise à jour avec deux balises, à savoir Échec du test de contrôle et Échec de l'attestation de contrôle.
2. Lorsqu'il n'y a pas de problème avec l'émetteur sur vrai, et si l'une des trois défaillances de contrôle se produit, un nouveau problème automatisé avec l'émetteur sur vrai est créé. Par exemple, si une défaillance d'attestation de contrôle s'est produite pour un contrôle particulier qui n'a aucun problème lié au contrôle avec l'émetteur défini sur vrai, un nouveau problème automatisé avec la source de problème en tant qu'échec d'attestation de contrôle est créé et l'émetteur est vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Migration de données

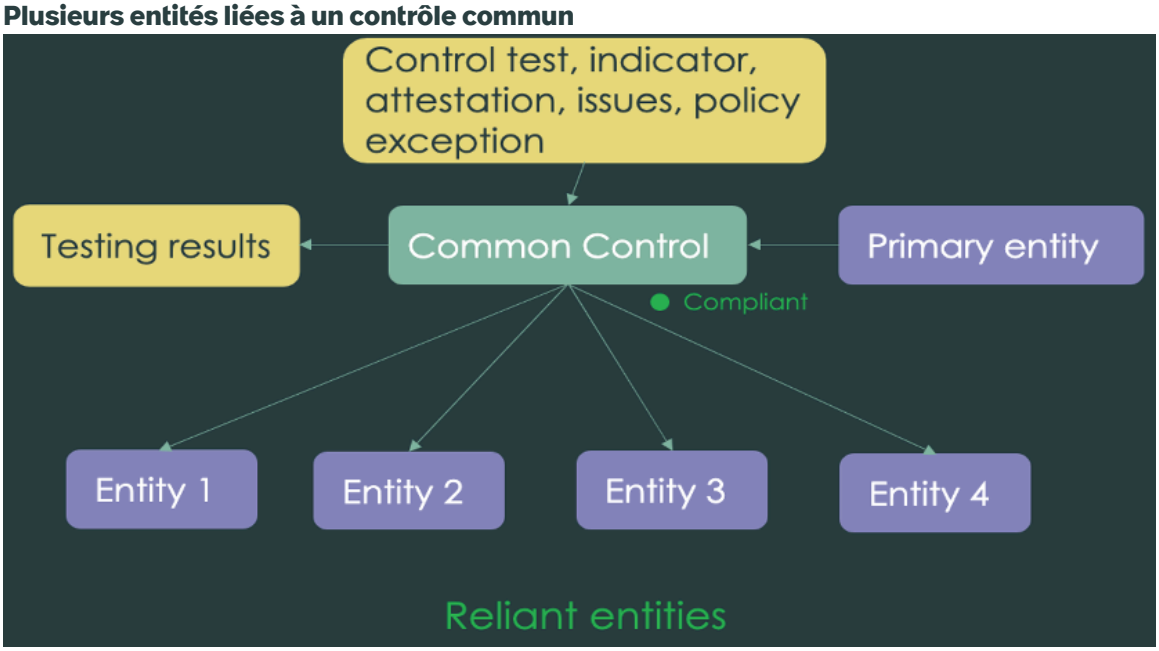
La logique qui sous-tend le marquage d'un problème comme généré automatiquement ou créé manuellement avec l'indicateur Créateur est gérée automatiquement lorsque vous installez le dernier module d'extension. Pour tous les problèmes automatisés liés à des contrôles existants, le marqueur d'origine est vrai dans les enregistrements m2m entre le contrôle et le problème.

### Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes

Au lieu de générer des contrôles pour des entités individuelles et de tester chaque entité séparément avec un contrôle individuel, vous pouvez utiliser un contrôle commun et lui associer une entité primaire.

Testez le contrôle commun pour les tests de contrôle, les indicateurs, les attestations, les problèmes et les exceptions de politique. Utilisez les résultats des tests qui sont héritables et implémentez-les sur toutes les entités dépendantes associées au contrôle commun.

**Plusieurs entités liées à un contrôle commun**




Traduction automatique

L'utilisation de contrôles communs vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Marquez un contrôle comme commun et associez-lui des entités dépendantes.
- Associez des entités de contrôles existants en tant qu'entités dépendantes à un contrôle commun.
- Économisez du temps et des efforts lors des tests. Le résultat des tests de contrôle communs peut être hérité par d'autres entités dépendantes, notamment lorsqu'un nouveau système est déployé et que des audits de pré-validation sont menés au sein d'une organisation ou d'un environnement.
- Réduisez la redondance de la main-d'œuvre dans la documentation des résultats des tests.

Conditions requises et cas d'utilisation :

- Créez un contrôle et convertissez un contrôle en commun.
- Associez des entités dépendantes à un contrôle commun pour hériter des résultats des tests.
- Associez des types d'entité à un contrôle commun.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Testez le contrôle commun une fois et appliquez les résultats à plusieurs entités.
- Peut convertir un contrôle commun en contrôle standard.
- Évitez l'augmentation volumineuse des contrôles.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tables installées pour les descriptions des tables m2m d'éléments communs.
- Le formulaire de contrôle change par rapport aux contrôles communs.
- Convertissez le contrôle standard en contrôle commun pour ajouter des entités dépendantes.
- Composants de gestionnaire d'action pour les contrôles communs.
- Changements opérationnels dans la génération d'éléments de contrôles communs.
- Impact du contrôle commun sur le calcul du score de conformité.

### Convertir un contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes

Marquez un contrôle comme commun et associez-lui des entités dépendantes. Testez le contrôle commun lié à l'entité primaire. Les entités dépendantes héritent des résultats du contrôle commun.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les contrôles existants sont appelés contrôles standard. Vous pouvez convertir un contrôle standard en commun et inverser sa fonction en standard si vous le souhaitez. Cependant, par défaut, tous les contrôles, qu'ils soient existants ou créés, sont standard.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Tous les contrôles**.
   Vous pouvez soit créer un contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** , soit sélectionner l'un des contrôles standard existants dans la liste Tous les contrôles et le convertir en un contrôle commun. Quoi qu'il en soit, le contrôle est standard, par défaut, et vous devez le convertir en commun pour ajouter des entités dépendantes.

   **Remarque :**
   Avant de convertir un contrôle de standard à commun, assurez-vous de sélectionner une valeur dans le champ **Objectif du contrôle** et enregistrez les détails du formulaire. L'objectif du contrôle est requis pour un contrôle commun car il existe des validations pour s'assurer que le contrôle commun n'a pas la même combinaison de nom, d'entité (primaire ou dépendante) et d'objectif de contrôle qu'un autre contrôle.

4. Cliquez sur le bouton Plus en haut à droite.
5. Sélectionnez l'action **d'interface utilisateur Convertir en liste commune** .
   L'action **d'interface utilisateur Convertir en commun** s'affiche uniquement lorsque le contrôle est dans les états initiaux tels que **Brouillon** ou **Attester**. Lorsque le contrôle progresse au-delà de ces états, il ne peut être ni converti en commun, ni restauré en contrôle standard. **Convertir en standard** L'action d'interface utilisateur n'apparaît pas lorsque le contrôle est commun et dans l'état **Réviser** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un contrôle est commun, son champ **Source** est Entité. Lorsque le contrôle est reconverti en standard, la source de l'entité est supprimée si elle a été ajoutée lors de la conversion du contrôle en commun. Lorsqu'un contrôle commun est converti en contrôle standard, les associations de type d'entité et de type d'entité dépendante sont supprimées.

6. Cliquez sur **OK**.

**Remarque :**
Le champ **Fonction** passe d'un contrôle standard à un champ commun. En outre, les listes connexes Entités dépendantes et Types d'entité dépendante s'affichent sur le formulaire de contrôle pour vous aider à ajouter les entités dépendantes.

7. Pour ajouter des entités dépendantes, sélectionnez la liste connexe Entités dépendantes.

   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez les entités dans la fenêtre contextuelle Entités, puis cliquez sur **Ajouter**.
   Le message confirme que les entités dépendantes sont ajoutées avec succès au contrôle commun. L'association de l'entité en tant que dépendante du contrôle commun crée un enregistrement dans la table Élément à entité [sn_grc_m2m_item_entity].

   Si vous avez un type d'entité avec des entités, vous pouvez sélectionner le type d'entité pour ajouter la majeure partie des entités au lieu de les sélectionner une par une.

   c. Pour sélectionner une entité primaire et l'associer en tant qu'entité dépendante, cliquez sur le bouton **Ajouter à partir d'un contrôle existant** .
   Cette action vous permet d'effectuer les actions suivantes :

   - Mettre hors service le contrôle existant
   - associer les entités de ce contrôle en tant qu'entités dépendantes

   Cette option vous permet d'ajouter jusqu'à 15 entités à la fois. Lorsque vous sélectionnez les entités et que vous cliquez sur **Ajouter**, toutes les entités existantes ne sont pas ajoutées. Toutes les entités peuvent être ajoutées, certaines d'entre elles peuvent être ajoutées, ou parfois aucune d'entre elles n'est ajoutée. Pour connaître les raisons pour lesquelles les entités ne peuvent pas être ajoutées et pourquoi leurs contrôles ne sont pas mis hors service, consultez l'article Héritage de contrôle commun GRC [KB1221601] dans la Now Support base de connaissances.

   **Remarque :**
   Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les articles.

   Lorsque vous sélectionnez le bouton **Continuer à ajouter** dans la fenêtre contextuelle, le contrôle existant est mis hors service et son entité associée est ajoutée en tant qu'entité dépendante. Le contrôle est traité comme un contrôle mis hors service manuellement.

   d. Pour supprimer une entité dépendante, sélectionnez-la et cliquez sur **Supprimer**.

8. Pour ajouter des types d'entité, sélectionnez la liste connexe Types d'entité dépendante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**a.** Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

**b.** Sélectionnez le type d'entité dans la fenêtre contextuelle Types d'entité dépendante, puis cliquez sur **Ajouter**.

L'action en aval consistant à associer des types d'entité à un contrôle commun crée une action en amont d'association d'entités au contrôle commun. Toutes les entités ajoutées dans le cadre du type d'entité sont également répertoriées dans la liste connexe Entités connexes. **Ajouté à partir de la colonne de type d'entité** répertorie la source du type d'entité.

L'association du type d'entité comme dépendant du contrôle commun crée un enregistrement dans la table Élément à type d'entité [sn_grc_m2m_item_entity_type].

**Remarque :**
Pour plus d'informations sur les tables m2m qui stockent les enregistrements de l'entité et de l'association de contrôle commun, consultez Tables installées avec Gestion de la politique et de la conformité.

L'avantage d'utiliser les types d'entité dépendants est que, même si vous mettez à jour le type d'entité ultérieurement en y ajoutant d'autres entités, une fois qu'il est associé à un contrôle commun, ces entités ajoutées sont automatiquement associées en tant qu'entités dépendantes.

**c.** Pour supprimer un type d'entité dépendant, sélectionnez l'enregistrement et cliquez sur **Supprimer**.

**9.** Pour ajouter un risque au contrôle, sélectionnez la liste connexe Risques et cliquez sur le bouton **Ajouter à partir des entités dépendantes** .
En fonction de l'association des entités dépendantes avec des risques, vous pouvez associer le contrôle commun à des risques. Pour plus d'informations, consultez Contrôles communs dans Gestion des risques.

**10.** Pour afficher les entités dépendantes associées au contrôle, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** à partir de l'enregistrement du contrôle.
L'entité primaire et la liste de toutes les entités dépendantes sont affichées dans une visualisation distinctive.

## Résultats

L'association d'entités dépendantes à un contrôle commun a un impact sur le score de conformité.

### Impact du contrôle commun sur le calcul du score de conformité

Chaque fois qu'une entité est associée à un contrôle commun et qualifiée d'entité dépendante, les résultats des tests de contrôle commun ont un impact sur le score de conformité de l'entité.

Tous les contrôles communs actifs et associés contribuent au score de conformité comme tout autre contrôle existant.

Chaque fois qu'un contrôle change son statut de conformité ou sa pondération, le score de conformité des entités est recalculé. De même, dans le cas d'un contrôle commun, le score de conformité des entités dépendantes est également recalculé.

Toutes les actions primaires déclenchent un recalcul du score de conformité. Lorsque des entités dépendantes sont ajoutées ou supprimées à l'aide de l'action d'interface utilisateur Ajouter ou Supprimer de la liste connexe Entités dépendantes en tant qu'action en amont, le score de conformité de cette entité dépendante particulière est recalculé. Il est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également recalculé lorsque vous mettez hors service un contrôle commun ou convertissez un contrôle commun en contrôle standard. Les contrôles conformes ou non conformes contribuent au calcul du score de conformité d'une entité.

Pour plus d'informations, consultez l'article Calculs du score de conformité dans GRC [KB1222566] dans la Now Support base de connaissances.

**Remarque :**
Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les articles.

### Améliorations de l'entité pour prendre en charge les contrôles communs

Découvrez les améliorations apportées à l'entité des contrôles hérités en aval dans l'application GRC . Par exemple, vous pouvez afficher des informations sur les contrôles hérités en aval en consultant la page d'enregistrement d'entité. Vous pouvez également afficher un résumé des contrôles hérités en aval à l'aide d'un widget disponible sur la page de vue d'ensemble de l'entité.

## Vue d'ensemble

Avec le formulaire Entité, vous pouvez voir les contrôles communs sur lesquels l'entité actuelle ou ses entités en aval s'appuient. Dans la liste connexe Contrôles hérités en aval, utilisez les boutons **Ajouter** et **Supprimer** pour mettre à jour les associations des contrôles communs.

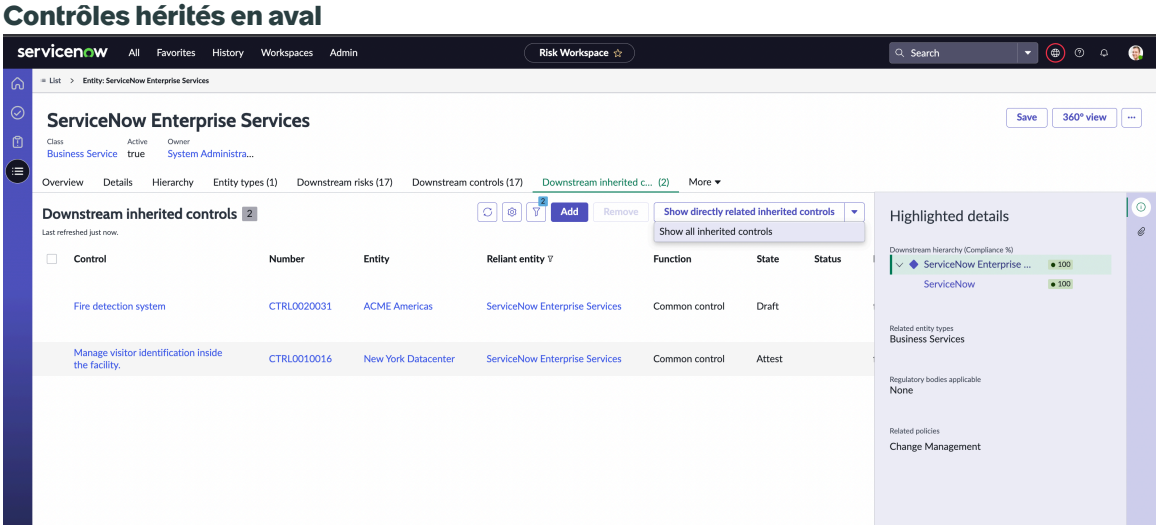
Vous pouvez également afficher les contrôles communs sur lesquels l'entité actuelle s'appuie à l'aide du bouton **Afficher les contrôles hérités directement associés** et du bouton **Afficher tous les contrôles hérités** . Ces boutons affichent les contrôles communs dont dépendent les entités en aval.

Pour en savoir plus sur les contrôles courants, consultez Contrôles communs dans la gestion des risques.

La liste connexe Contrôles en aval affiche également les contrôles communs que l'entité actuelle ou ses entités en aval utilisent pour implémenter les contrôles communs. À l'aide de la colonne Fonction du formulaire, vous pouvez différencier les contrôles standard des contrôles communs. L'exemple suivant montre les contrôles hérités en aval.

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter ou supprimer l'association d'entité dépendante avec les contrôles communs dans les espaces de travail uniquement.

### Contrôles hérités en aval




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

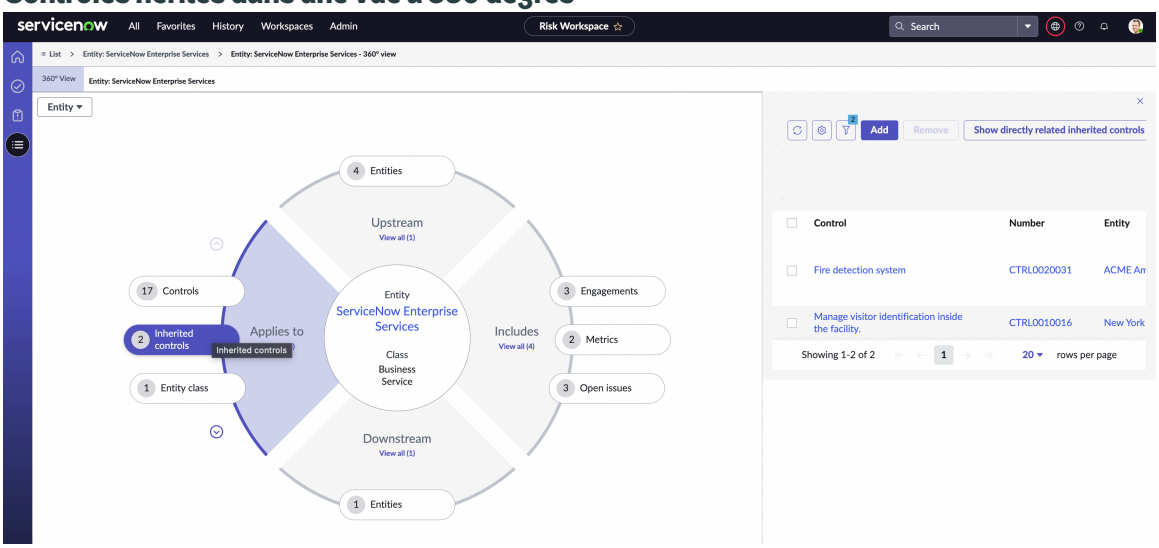
Dans la liste connexe des contrôles hérités en aval, vous pouvez voir les informations sur le contrôle, l'entité et son entité dépendante. Le contrôle est implémenté par l'entité répertoriée. Le même contrôle est hérité par l'entité dépendante.

## Vue à 360 degrés

La vue à 360 degrés de l'entité affiche les contrôles et les contrôles hérités.

L'exemple suivant montre que la vue à 360 degrés de l'entité Services d'entreprise possède deux contrôles hérités.

### Contrôles hérités dans une vue à 360 degrés




### Regrouper les évaluations pour les évaluations similaires dans la page Tâches

Fournissez une réponse à des évaluations similaires en regroupant les évaluations en fonction du type de mesure, ainsi que de la même entité, objectif de contrôle ou catégorie dans la page Tâches du Conformité de l'espace de travail.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable, vous ne pouvez regrouper que les attestations de contrôle, et non les évaluations des risques, des fournisseurs et de la confidentialité. Ces évaluations et celles qui ne peuvent pas être regroupées selon le critère Grouper **par** sélectionné sont marquées comme non valides et s'affichent dans les **aperçus** de groupe de la fenêtre contextuelle Évaluation de groupe, avec un lien permettant d'afficher ces évaluations.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez dans le volet gauche.
3. Dans l'onglet Mes tâches en attente, sélectionnez les enregistrements d'attestation que vous souhaitez regrouper.

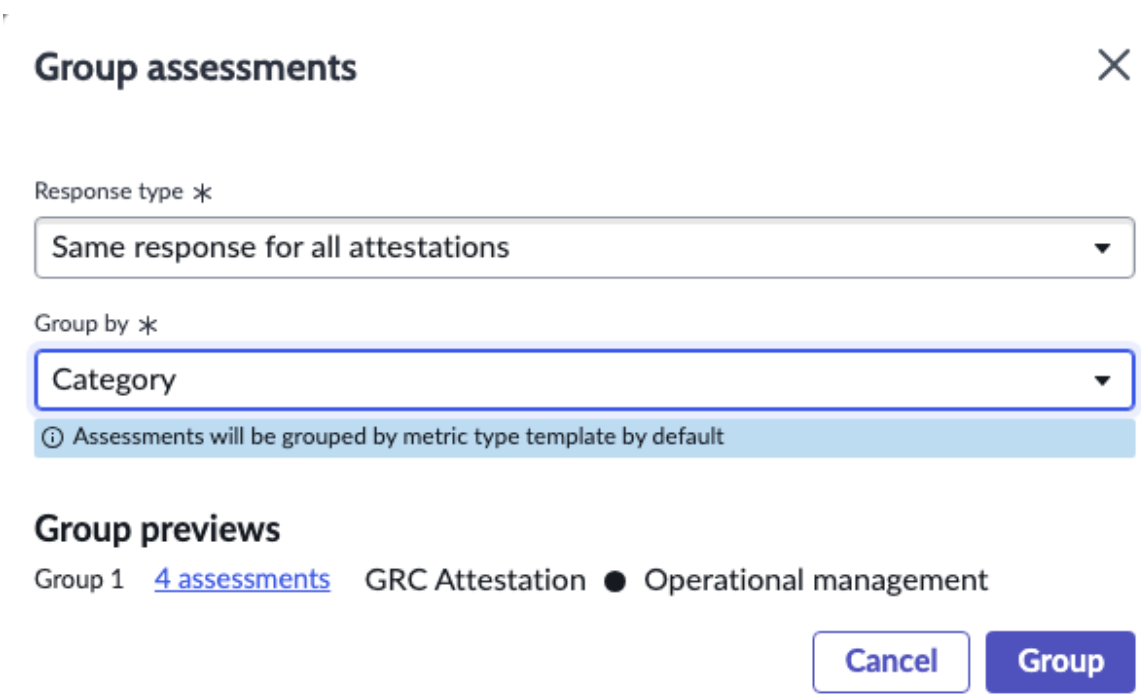
**Remarque :**
Vous devez en sélectionner au moins deux et pouvez sélectionner jusqu'à 13 enregistrements d'évaluation pour le regroupement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

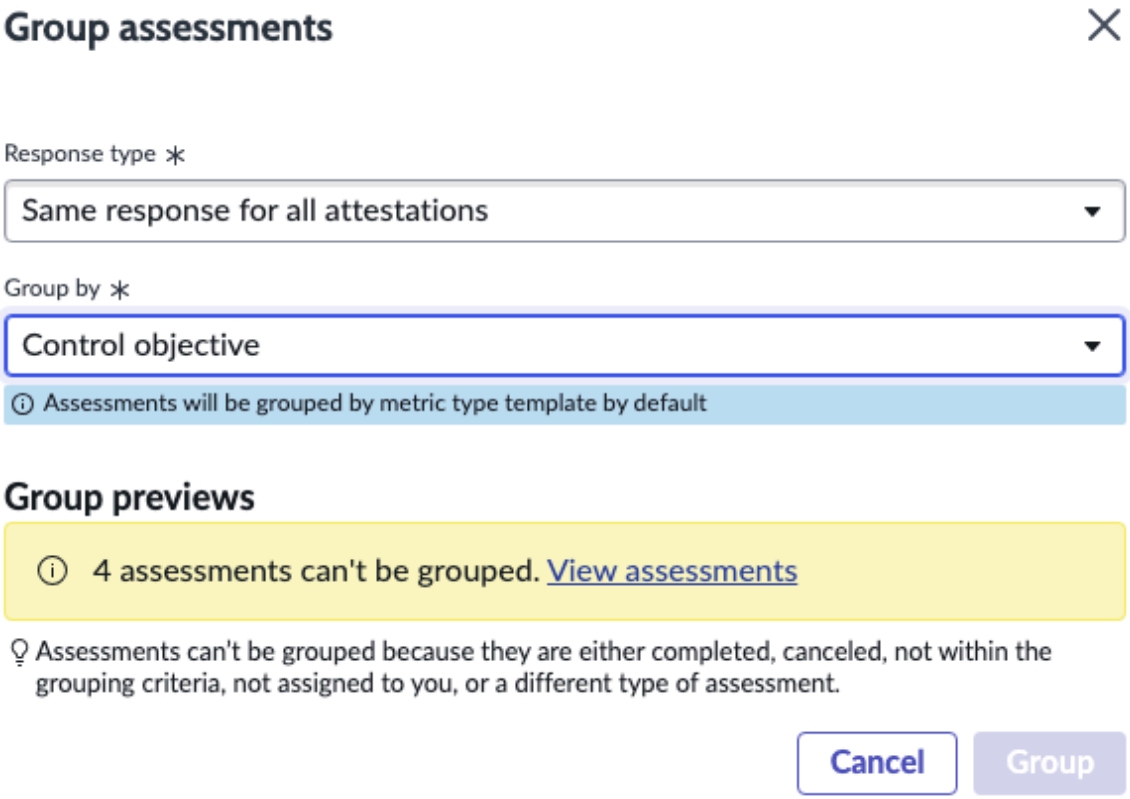
4. Sélectionnez le bouton **Évaluations de groupe** .
5. Sélectionnez un **type de réponse** dans la fenêtre contextuelle Évaluations de groupe.
   Pour en savoir plus sur les types de réponses, reportez-vous à Consolider les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse.
6. Sélectionnez un critère pour regrouper les évaluations dans la liste **Grouper par** .
   Par défaut, les évaluations sont regroupées par modèle de type de mesure. Vous pouvez regrouper les évaluations par catégorie, entité ou objectif de contrôle. Si les évaluations sélectionnées ont une catégorie, une entité ou un objectif de contrôle commun, elles sont regroupées en conséquence en fonction de votre sélection. Toutefois, si les évaluations sélectionnées ne présentent aucun des critères communs permettant de les regrouper, elles ne sont pas regroupées.

   La section **Aperçus du groupe** affiche les détails du regroupement, les évaluations avec des liens et des informations de message appropriées s'ils sont regroupés ou ne peuvent pas l'être en fonction du critère Grouper par état, du délégataire ou de la méthode d'évaluation du type de mesure.




Traduction automatique

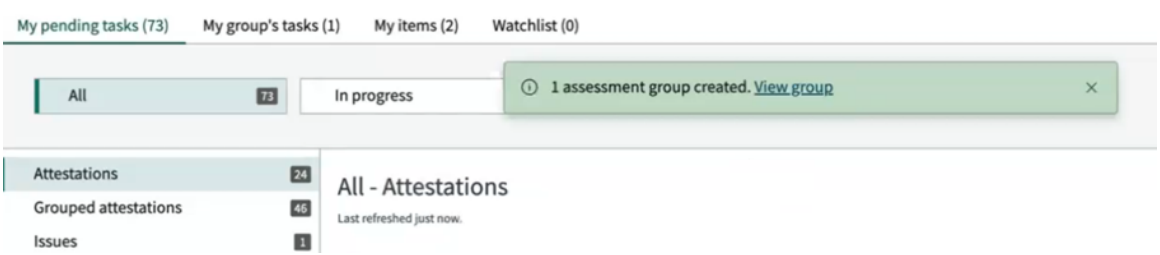
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**7.** Cliquez sur le bouton **Grouper** .
Si le regroupement des évaluations réussit, un message indiquant que le groupe d'évaluation a été créé s'affiche, suivi d'un lien vers les évaluations groupées.

Si quelques-unes des évaluations parmi les évaluations sélectionnées n'ont pas pu être regroupées selon le critère sélectionné, les **aperçus du groupe** affichent le nombre d'évaluations qui n'ont pas pu être regroupées. Néanmoins, comme il existe d'autres évaluations dans votre sélection qui peuvent être regroupées en fonction du critère **Grouper par** , le bouton **Grouper** est actif pour vous permettre de sélectionner et de regrouper les autres, lorsque le regroupement est réussi.

En revanche, si toutes les évaluations que vous avez sélectionnées ne sont pas valides, par exemple les évaluations des risques ou les évaluations de la confidentialité, le bouton **Grouper** est inactif, car le regroupement n'est pas possible pour de telles évaluations.

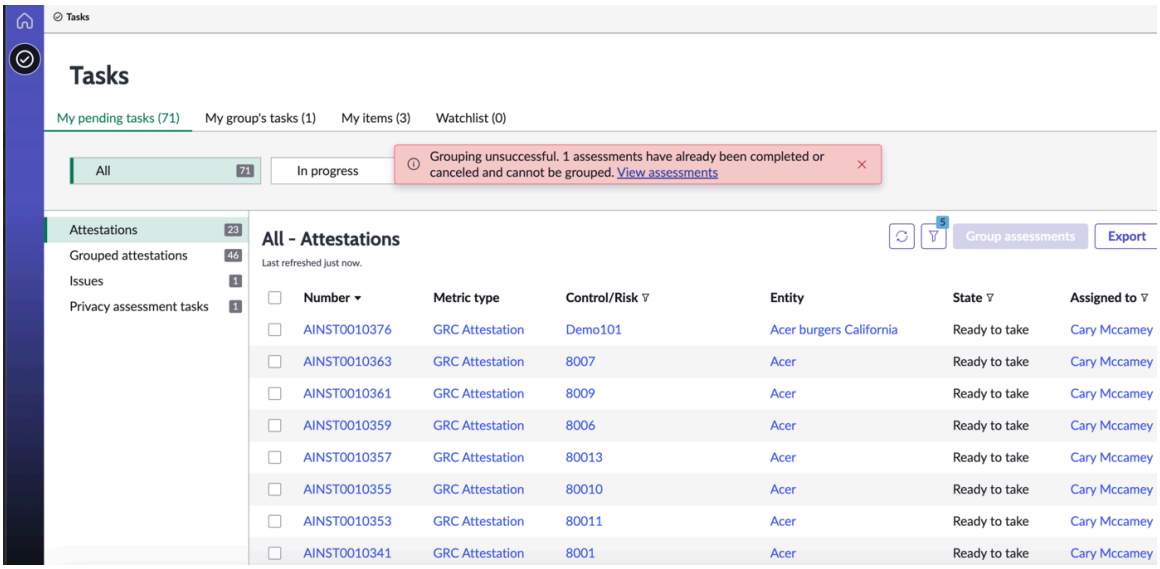



**Remarque :**
Vous pouvez regrouper les évaluations qui sont à l'état **Prêt à prendre** ou **En cours** , mais pas celles qui sont à **l'état Terminé** ou **Annulé** .

Si l'état d'un enregistrement que vous avez sélectionné pour le regroupement a changé et est en cours d'évaluation avant que vous ne sélectionniez le bouton **Grouper** pour regrouper les évaluations, cet enregistrement ne peut pas être regroupé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




8. Sélectionnez le lien vers l'évaluation groupée dans le message d'interface utilisateur.
   Le lien vous dirige vers la vue de liste des évaluations groupées. Vous pouvez également sélectionner les **attestations groupées** dans le volet gauche. La page Instance d'évaluation s'ouvre, où vous pouvez passer l'évaluation.

### Gérer les indicateurs de contrôle à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. La vue d'ensemble de la conformité est disponible pour les administrateurs de conformité et les gestionnaires de conformité, fournissant une vue de direction sur les exigences de conformité, la conformité globale et les répartitions de conformité.

Les informations associées peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais de la collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations de support pour les activités d'audit et les tests de contrôle.

**Indicateurs**

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques, et collectent des éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

**Modèles des indicateurs**

Les modèles d'indicateur permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

## Vue d'ensemble de la conformité

### Rapports Vue d'ensemble de la conformité dans le système de base

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Exigences de conformité | Couronne | Sélectionnez un secteur pour vous concentrer sur une zone de conformité spécifique. |
| Conformité globale | Couronne | Affiche la conformité globale de toutes les exigences de contrôle dans le système. La sélection d'un coin spécifique dans le widget précédent met en évidence cette zone. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rapports Vue d'ensemble de la conformité dans le système de base (suite)**

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Entité | Liste déroulante | Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leur conformité à plusieurs éléments. |
| État du contrôle | Liste de vérification | Activez ou décochez les cases pour afficher les rapports de filtre par état de contrôle. |
| Conformité par document de référence | Histogramme | Comparez le niveau de conformité en fonction de l'entité et/ou du document de référence sélectionné. |
| Répartition de la conformité | Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux | Affichez une répartition de la conformité des contrôles par documents de référence et politiques connexes. |
| Entités non conformes | Histogramme | Nombre d'exigences de contrôle non conformes regroupées par entité. |

## Documents de référence

Les documents de référence définissent les politiques, les risques, les contrôles, les audits et d'autres processus pour garantir le respect du contenu faisant autorité.

Chaque document de référence est défini dans un enregistrement et les listes connexes de cet enregistrement contiennent les conditions individuelles du document de référence.

Les relations de ces éléments de liste connexe de document de référence sont visibles dans la console GRC de l'application Gestion de la politique et de la conformité .

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux documents de référence. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux documents de référence.

## Contenu des documents de référence

Les citations contiennent les dispositions du document de référence, qui peuvent être liées. Les citations décomposent un document de référence en thèmes faciles à gérer.

Vous pouvez créer des citations ou les importer à partir de documents de référence UCF, puis créer toutes les relations nécessaires entre les citations.

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux citations. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux citations.

### Créer un indicateur de contrôle à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

Les données d'indicateur pour les contrôles, le risque et les preuves d'audit sont mesurées différemment selon l'application GRC .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à l’un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
   - **Risque** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
   - **Audit** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie | Type d’indicateur en cours de création. Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque. |
| Hériter du modèle | Utilisez un modèle sélectionné pour remplir le formulaire. |
| Modèle | Si vous avez coché la case **Hériter du modèle** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser pour remplir le formulaire. Une fois que vous avez sélectionné un modèle, les autres champs de l’écran Créer un nouvel indicateur sont préremplis et définis sur Lecture seule. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d’indicateur GRC à l’aide de Conformité de l'espace de travail. |
| Remplacer le modèle | Si vous avez coché la case **Hériter du modèle** et que vous souhaitez personnaliser vos entrées dans le formulaire, cochez cette case. Vous pouvez ensuite modifier certains ou tous les champs du formulaire. |
| Nom | Nom de l'indicateur. |
| Description | Description de cet indicateur. |
| Entité | Entité associée à cet indicateur. |
| Contrôle | Contrôle associé à cet indicateur. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l’indicateur. |
| Propriétaire | Propriétaire de l’indicateur. |
| Méthode | |
| Type | Les résultats peuvent être collectés manuellement à l’aide de l’affectation de tâches ou automatiquement à l’aide des conditions de filtre de base, d’Analyse des performances ou d’un script.<br>○ Manuel<br>○ Élémentaire<br>○ Script |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Concerne | Entité liée à **l'élément**. |
| Dernier résultat réussi | Option qui indique si le dernier résultat a été validé. |
| Description brève | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Description brève du problème. |
| Instructions | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur. |
| Valeur obligatoire | Si le type est **manuel**, ce champ est présent. |
| Réussite/Échec | Si le type est **Basique**, ce champ est présent. L'indicateur est valide ou échoué. |
| Seuil PA | Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé. |
| Script | Si le type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées. |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. |
| Date du cycle suivant | Prochaine heure de collecte pour les résultats de l'indicateur. |
| Données associées | |
| **Remarque :** À partir de la version 10.1, les données historiques réelles des enregistrements de données associées provenant des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé. | |
| Table | Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications. |
| Champs de données associées | Champs de données associées basés sur la table sélectionnée. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, vous avez terminé les étapes de configuration obligatoires. Revenir à Gestion de la politique et de la conformité Configurer la liste de vérification et passez aux étapes facultatives, au besoin.

### Créer un modèle d'indicateur GRC à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Les responsables de la conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs dans lesquels de Conformité de l'espace de travail nombreux indicateurs peuvent être créés.

## Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez la liste **Créer** et cliquez sur **Indicateur**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de modèle d'indicateur**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'indicateur. |
| Description | Description de l'indicateur. |
| Catégorie | Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque. |
| Actif | Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif. |
| Méthode | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers.<br>○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés.<br>○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Type cible | Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur.<br>○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage.<br>○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total. |
| Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible | Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants :<br>○ **Réussi**<br>○ **Échoué**<br>Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ. |
| Cible | Valeur permettant de déterminer si l'indicateur va réussir ou échouer. |
| Valeur obligatoire | Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel.<br>**Remarque :**<br>Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée si **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** . |
| Instructions | Instructions supplémentaires pour le modèle. |
| Données associées | |
| **Remarque :**<br>À partir de la version 10.1, les données historiques réelles des enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé. | |
| Inclure les données associées | Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur. |
| Table | Table utilisée pour collecter les données associées. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Champs de données associées | Champs de la table source à utiliser pour collecter les données associées. |
| Taille de l'échantillon | Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour collecter les données associées.<br><br>Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table et renvoyer des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'êtes pas obligé de tous les enregistrer ; ce n'est qu'un échantillon de ces documents. Si vous entrez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers. |
| Critères de base | |
| Critères | Critères pour filtrer les données à partir de la table source. |
| Champ de référence utilisateur | Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**. |
| Champ de référence | Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité. |
| Critères supplémentaires | |
| Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre. | |
| Critères supplémentaires | Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type de cible** . |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. |
| Durée de la date d'échéance (en jours) | Date d'échéance Durée en jours entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats.<br><br>La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d'échéance** de la tâche d'indicateur.<br><br>Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur. |
| Date du premier cycle | Heure de la première collecte des résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. Cette valeur dans ce champ ne peut pas être modifiée. |
| Date du cycle suivant | Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval pour ce modèle d'indicateur. |

5. Une fois que vous avez rempli ces entrées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références du contenu

   **Remarque :**
   L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

### Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur

Pour prendre en charge les options de traitement parallèle, deux files d'attente personnalisées supplémentaires, telles que la file d'attente des données d'indicateur pour le traitement des indicateurs et la file d'attente des données associées pour la gestion des événements liés aux mises à jour des contrôles, des risques et des problèmes et pour la collecte des données associées, ont été introduites.

## Nouvelle architecture pour un traitement efficace des indicateurs

L'exécution des indicateurs a été optimisée par la mise en œuvre d'un processus en trois étapes, utilisant deux files d'attente personnalisées pour un traitement efficace.

Dans l'étape initiale, un ensemble d'indicateurs nécessitant un traitement est mis en file d'attente dans la file d'attente de données d'indicateur par lots. Le processeur de données d'indicateur par lots exécute ensuite les indicateurs, définit l'état et crée les résultats ou les tâches d'indicateur. Les indicateurs sont ensuite déplacés vers une autre file d'attente personnalisée pour prendre en charge la collecte de données et mettre à jour les objets dépendants tels que les contrôles, les risques et les problèmes.

Dans un deuxième temps, le processeur de données de support d'indicateur récupère les enregistrements d'indicateurs de la file d'attente de données de support d'indicateur et met à jour l'état du contrôle ou du risque, en créant ou en mettant à jour des problèmes en fonction de la configuration. L'indicateur est ensuite transmis par push vers la table de statistiques de l'indicateur pour la collecte des données d'assistance.

Enfin, la tâche de collecte de données de support récupère les enregistrements d'indicateurs de la table de statistiques des données de support, commence à collecter les

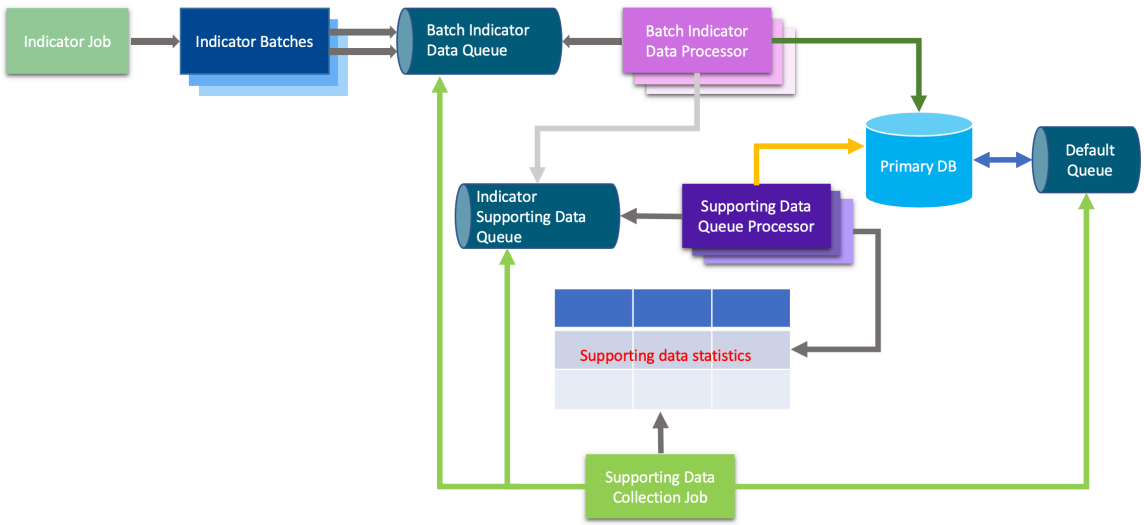
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données de support pour les indicateurs et exploite à la fois la file d'attente par défaut et des files d'attente personnalisées supplémentaires pour un traitement efficace.

**Remarque :**
Les règles métier du résultat de l'indicateur ne sont pas exécutées pendant l'exécution de la tâche de l'indicateur. Toutefois, les mêmes règles métier sont utilisées lors de l'exécution de la tâche d'indicateur. Les règles métier de l'indicateur sont déplacées vers la tâche de l'indicateur pour obtenir de meilleures performances lors de l'exécution.

**Traitement des tâches d'indicateur à l'aide de files d'attente supplémentaires**




Cette architecture prend en charge l'exécution d'un grand nombre d'indicateurs en un temps significatif. Le travail de collecte de données associées introduit pour collecter les données associées améliore considérablement le processus de traitement des données. De plus, le temps nécessaire à l'exécution des données est considérablement réduit.

**Remarque :**
La tâche de collecte de données associées affecte initialement les lots d'enregistrements d'indicateurs à la file d'attente par défaut pour la collecte de données de support. En fonction de la disponibilité de la file d'attente de traitement par lots et de la file d'attente des données de prise en charge, la tâche planifiée affecte les lots suivants d'enregistrements d'indicateurs à ces files d'attente selon un tourniquet (round-robin), c'est-à-dire uniquement si ces files d'attente sont libres de les traiter.

## Modifications du modèle de données

Le champ **Type de collecte d'échantillons** ajouté dans le formulaire de modèle d'indicateur a les options **Nombre** ou **Pourcentage**. La valeur par défaut est Nombre. Si vous sélectionnez Pourcentage, vous pouvez fournir la valeur de pourcentage pour collecter les données associées.

Le champ Durée de la **date d'échéance (en jours)** est ajouté pour l'indicateur manuel dans le modèle d'indicateur et les formulaires d'indicateur pour capturer la date d'échéance de la tâche d'indicateur. En fonction de cette date d'échéance, des e-mails de rappel sont envoyés aux propriétaires de la tâche d'indicateur.

Un nouveau champ introduit dans la table de données de support d'indicateur, de type JSON, contribue à une gestion efficace des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour plus d'informations sur les changements de table, reportez-vous à la section Tables installées avec Gouvernance, risque et conformité.
- Pour en savoir plus sur les propriétés système supplémentaires, reportez-vous à la section Propriétés du GRC.
- Pour les modifications apportées au formulaire d'indicateur, reportez-vous à la section Créer un GRC indicateur.
- Pour les changements apportés au formulaire de modèle d'indicateur dans , reportez-vous à Conformité de l'espace de travailla section Créer un modèle d'indicateur GRC à l'aide de Conformité de l'espace de travail.
- Pour connaître les changements apportés au formulaire de modèle d'indicateur dans l'interface utilisateur, reportez-vous à la classique section Créer un modèle d'indicateur GRC.

### Gérer les demandes de preuves à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives lors d'un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité ont besoin de ces documents dès la première ligne de défense.

Demande de preuves : Les preuves sont l'ensemble des informations utilisées par un auditeur pour déterminer l'opinion de l'auditeur. Les éléments de preuve comprennent les informations contenues dans les documents comptables sous-jacents aux états financiers et d'autres informations. Les preuves sont de nature cumulative. Il comprend les éléments probants obtenus à l'issue des procédures d'audit effectuées au cours de l'audit. Les éléments probants peuvent également inclure des éléments probants obtenus auprès d'autres sources, telles que des audits antérieurs.

Une demande d'éléments probants est fréquemment introduite au cours de la phase de préparation ou de planification de l'audit qui suit l'annonce de l'audit. Les documents demandés sont utilisés par l'équipe d'audit pour comprendre les contrôles et les processus dans le champ d'application et pour commencer les tests sur le terrain. Au fur et à mesure qu'un audit progresse à travers différentes étapes, l'équipe d'audit ajoute fréquemment de nouvelles demandes à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves collectées pour les tests de contrôle.

À partir de la version 11.0.2, une demande de preuves non planifiée est prise en charge par les Gestion de l'audit applications et Gestion de la politique et de la conformité de la manière suivante.

- Des preuves peuvent être demandées à partir d'une mission et de toutes les tables d'audit. Pour savoir comment demander des preuves, reportez-vous à la section Demander des preuves pour l'audit.
- Les équipes de conformité peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise et aux propriétaires de processus.
- Les équipes d'audit peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise, aux propriétaires de processus et aux équipes de conformité.
- Les utilisateurs affectés peuvent fournir des preuves directement à partir du Portail de servicesfichier .
- Les gestionnaires peuvent approuver les demandes de preuves en fonction de divers critères, tels que la confidentialité et la criticité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’amélioration des canaux de communication entre les demandeurs et les délégataires simplifie le processus d’approbation.
- Des contraintes de confidentialité améliorées empêchent les personnes non autorisées de consulter les informations demandées.

### Demander des preuves pendant les audits à l’aide de l' Conformité de l'espace de travail

Demandez des preuves à n’importe quelle étape d’un audit à l’aide de .Conformité de l'espace de travail Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les preuves peuvent être demandées de trois façons :

**Mes preuves**

En créant un enregistrement de preuve à partir du module **Mes preuves** .

**Demander des preuves**

Depuis les listes connexes Entité, Contrôle, Tâche d’audit, Problème de test de contrôle et Autres problèmes dans un enregistrement d’engagement. Pour demander des preuves à ces sources, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**. Dans la vue de liste de l’espace de travail, sélectionnez **Engagements** dans la liste Test de contrôle. Ouvrez l’enregistrement de l’engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves. Cliquez sur le bouton **Demander des preuves** . Ici, vous pouvez créer une demande de preuves ou ajouter d’autres demandes à une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves.

Vous pouvez informer l’utilisateur des enregistrements de preuves qui existent déjà pour l’une des tables d’éléments connexes de l’engagement, afin qu’il puisse les réutiliser.

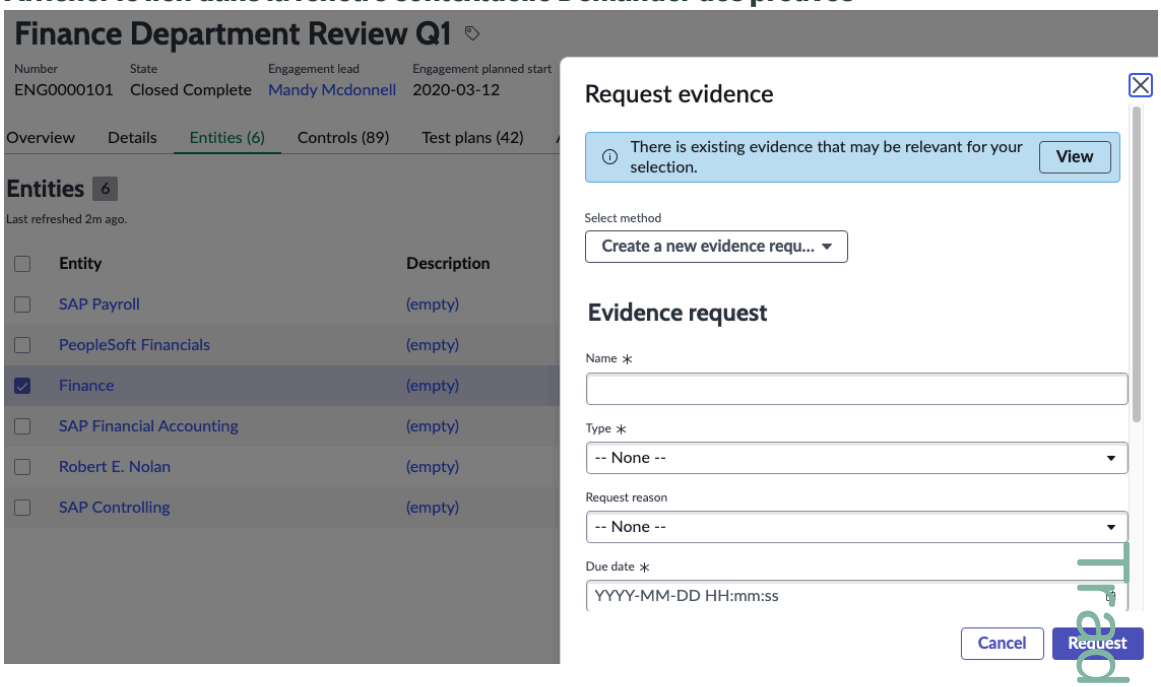
1. Pour créer une nouvelle demande de preuves, sélectionnez **Créer une nouvelle demande de preuves** dans la liste **Sélectionner une méthode** de la fenêtre contextuelle Demander des preuves. Entrez les détails et cliquez sur le bouton **Demander** .
2. Pour afficher les informations relatives aux preuves connexes existantes, cliquez sur le lien **Afficher** dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

**Remarque :**
S’il n’existe aucune preuve, le message ne s’affiche pas dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Afficher le lien dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves**




3. Pour afficher toutes les preuves existantes créées sur les éléments connexes, sélectionnez la liste connexe Preuve.

   Lorsque la preuve est à l'état **Fermé terminé** , les boutons d'action d'interface utilisateur tels que **Nouveau**, **Ajouter une preuve existante**, **Supprimer** et **Supprimer** sont désactivés. Vous pouvez effectuer ces actions d'interface utilisateur uniquement lorsque l'engagement ou tout autre objet d'audit et de conformité est à l'état actif.

4. Pour ajouter des preuves existantes, cliquez sur le bouton **Ajouter une preuve existante** et sélectionnez la preuve.

   **Remarque :**
   Le bouton **Ajouter des preuves existantes** est disponible dans l'élément connexe aux preuves de tous les objets de conformité et d'audit tels que l'engagement, la tâche d'audit, le problème, la politique, l'entité, le contrôle, l'objectif de contrôle, le document de référence, les citations et la Conformité de l'espace de travail demande de preuves.

5. Pour supprimer l'association des preuves liées à l'engagement, sélectionnez les preuves dans la liste connexe des preuves, puis cliquez sur le bouton **Supprimer** .

   **Remarque :**
   L'action supprime uniquement l'association des enregistrements de preuves existants de l'engagement et ne supprime pas l'enregistrement de preuves de la base de données.

**Remarque :**
L'utilisateur connecté doit également avoir accès à l'engagement pour lequel des enregistrements de preuves existent ou doit être l'utilisateur ayant accès à l'enregistrement pour les afficher et les ajouter. Si l'utilisateur connecté n'a pas accès à ces enregistrements, bien qu'il existe des preuves de l'existence de ces éléments connexes, ils ne s'affichent pas pour que l'utilisateur les ajoute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tables Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Test de contrôle, Engagement, Problèmes**

À partir de tables telles que Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Test de contrôle, Engagement, Problème. Toutefois, lorsque les utilisateurs demandent des preuves à partir de ces tables, c'est la demande de preuves qui est créée, et non la tâche de demande de preuves proprement dite. Les utilisateurs doivent accéder à l'enregistrement de demande de preuves généré, puis ajouter des tâches de demande de preuves.

Dans cette procédure, la méthode pour demander des preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Demandes de preuves** > **Ma demande**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de demande de preuves

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique de la demande de preuves. |
| Nom | Un nom pour cette demande. |
| Demandeur | Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné. |
| Demandé au nom de | Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. |
| Type | Type de preuve créée. Il peut s'agir d'un audit ou d'une conformité. |
| Motif de la demande | Motif de la demande de preuves. |
| État | État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**. |
| Sous-état | Un état supplémentaire pour la demande. |
| Description | Description détaillée de la demande de preuves. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de fournir les preuves. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés par la visualisation des preuves collectées. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date prévue de soumission des preuves. |
| Ouverts | Date d'ouverture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour. |
| Fermé | Date à laquelle la demande est fermée. Cette date est automatiquement mise à jour. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Activité | |
| Notes de travail | Saisissez les notes qui pourraient être requises. |
| Activités | Journal d'activité pour la demande. |
| Confidentialité | |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |

6. Enregistrez le formulaire.
   Surveillez l'état des preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble. L'enregistrement progresse à travers une séquence d'étapes logiques lorsque vous acceptez des preuves, demandez leur révision et demandez des informations.

   La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour répertorier les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.

7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de détails de la collecte de preuves**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Numéro | Numéro unique pour le détail de la collecte de preuves. |
| Nom | Un nom pour cette demande. |
| Type de collecte de preuves | Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées.<br><br>Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur de conformité, les options disponibles sont les suivantes :<br>○ Document de référence<br>○ Contenu source d'autorité<br>○ Contrôle<br>○ Objectif du contrôle<br>○ Test de contrôle<br>○ Entité<br>○ Problème<br>○ Politique |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur d'audit, les options disponibles sont les suivantes :<br>○ Tâche d'audit<br>○ Contrôle<br>○ Objectif du contrôle<br>○ Test de contrôle<br>○ Engagement<br>○ Entité<br>○ Problèmes |
| Preuve pour | Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée. |
| Demande de preuves | Numéro unique de la tâche de demande de preuves. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves. |
| Instructions | |
| Instructions relatives à la collecte de preuves | Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, liste des documents justificatifs, des fichiers, etc. |

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Demander des preuves**.
    Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
    La liste connexe des preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande passe à **Travail en cours**.Vous pouvez afficher la description et surveiller l'état de la demande de preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble à mesure qu'elle progresse dans le flux de processus de demande de preuves.

### Fournir les preuves demandées à l'aide de Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , Conformité de l'espace de travailvous pouvez fournir des preuves lorsqu'elles vous sont demandées. Lorsque des preuves sont demandées, la personne qui doit les fournir reçoit un e-mail. Le processus de fourniture des preuves commence.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le délégataire reçoit l'e-mail lui invitant à fournir les preuves demandées, il peut soit fournir les preuves demandées, soit réaffecter la demande à un autre utilisateur. Le délégataire peut également ajouter des approbateurs avant d'envoyer les preuves demandées afin d'assurer une sécurité supplémentaire des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le délégataire réaffecte la demande à un autre utilisateur, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Si les preuves fournies n'ont pas besoin d'un approbateur, le délégataire peut directement demander un examen des preuves, et le demandeur reçoit une notification l'enjoignant d'examiner les preuves.

## Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
3. Cliquez sur **Accepter le travail**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de preuve

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| Demandeur | Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut.<br><br>Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs **Liste de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est à l'état **Nouveau** ou **Travail en cours** . |
| Demandé au nom de | Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut. |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user. |
| Affecté à | Utilisateur gestionnaire de fournir les preuves. Cette valeur est générée par défaut. |
| État | État de la demande. |
| Sous-état | Aucun. Cette valeur est générée par défaut. |
| Motif de la demande | Motif de la demande de preuves. |
| Approbateurs | Utilisateurs devant approuver la preuve avant qu'elle soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit la preuve. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs intéressés par la visualisation des preuves collectées. |
| Nom | Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est Nom des détails de la collecte de preuves. |
| Description | Description détaillée de la demande de preuves. La description par défaut est celle donnée dans le formulaire de demande de preuves. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Détails de la demande | |
| Demande de preuves | ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Preuve pour | Enregistrement pour lequel les preuves sont demandées. |
| Preuve pour la description | Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves. |
| Instructions relatives à la collecte de preuves | Instructions pour recueillir les preuves.<br><br>Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque l'état de la tâche de demande de preuves est Travail en cours. |

5. Pour demander l'approbation des preuves jointes, cliquez sur **Demander l'approbation**.
6. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une révision**.

### Approuver les preuves avant l'examen des preuves à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , Conformité de l'espace de travailapprouvez la preuve fournie avant que le demandeur ne visionne les preuves. Lorsque des preuves sont fournies en réponse à une demande de preuves, les preuves peuvent nécessiter une approbation avant d'être renvoyées au demandeur. Cette capacité garantit la sécurité et la confidentialité des preuves.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir reçu une demande d'approbation de preuves, un approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Approuvez la demande en l'absence de problèmes ou de préoccupations.
- Demandez la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou auraient besoin d'être rectifiées.
- Demandez des informations si l'approbateur veut plus de détails sur les preuves jointes.

#### Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Approuver** | Approuvez les preuves jointes. Le demandeur obtient les preuves fournies. |
| **Demander une révision** | Demandez que les preuves jointes soient examinées. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à examiner les preuves jointes. |
| **Demander des informations** | Cherchez plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à fournir plus d'informations sur les preuves jointes. |

### Accepter, rejeter ou annuler une demande de preuves à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Acceptez, rejetez ou annulez une demande de preuves lorsque vous recevez les preuves que vous avez demandées. Après avoir demandé une demande de preuves à l'aide de , Conformité de l'espace de travaillorsque le demandeur reçoit les preuves, il peut accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.user

#### Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
2. Sur le formulaire de preuves, examinez les preuves jointes et cliquez sur l'une des options suivantes :

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Accepter la preuve** | Acceptez les preuves fournies. |
| **Demander une révision** | Demandez l'examen des preuves, si elles ne sont pas appropriées, ou si elles sont modifiées. |
| **Abolir** | Annulez la tâche de demande de preuves. |
| **Supprimer** | Supprimez la tâche de demande de preuves. |

### Examinez les preuves connexes à l'aide de Conformité de l'espace de travail

La fonctionnalité de demande de preuves inclut une liste connexe appelée Preuves connexes qui n'est pas visible par défaut.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette liste connexe fournit une liste des preuves qui ne sont pas directement demandées pour l'enregistrement actuel, mais qui sont associées à un enregistrement connexe. Par exemple, la liste des preuves connexes du formulaire Objectif de contrôle affiche les preuves demandées pour les contrôles associés.
La liste connexe des preuves connexes est disponible sous une grande variété de formulaires tout au long de la fonctionnalité de demande de preuves ; Cependant, il n'est pas visible dans le système de base. Vous pouvez personnaliser n'importe lequel des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

formulaires dans lesquels elle est disponible, mais gardez à l'esprit que l'activation de cette liste connexe peut avoir un impact sur les performances du système.

**Tables pouvant afficher la liste connexe des preuves connexes**

| Nom de la table | Type de preuve connexe affichée |
|---|---|
| Document de référence | Tâches de demande de preuves créées sur les citations mappées à ce document de référence. |
| Contenu source d'autorité | Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif de contrôle associé à la citation. |
| Contrôle | Tâches de demande de preuves créées sur le test de contrôle mappé au contrôle et problèmes créés pour le contrôle. |
| Objectif du contrôle | Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'objectif du contrôle. |
| Test de contrôle | Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés au test de contrôle. |
| Engagement | Les tâches de demande de preuves créées sur les entités, les contrôles, les tests de contrôle, les tâches d'audit, les problèmes de test de contrôle et les problèmes mappés à l'engagement s'affichent. |
| Entité | tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'entité, problèmes créés sur l'entité. |
| Politique | Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif de contrôle associé à la politique. |

### Procédure

1. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
2. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Localisez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Création de politiques et annotation dans Conformité de l'espace de travail

Les politiques sont efficaces lorsqu'elles font l'objet d'un suivi attentif et d'une révision périodique. En les examinant et en les mettant à jour à intervalles réguliers, les organisations peuvent maintenir à jour leurs politiques afin d'éviter les risques d'audit et de conformité.

Les politiques d'une organisation ont tendance à devenir obsolètes au fil du temps, soit en raison de la croissance de l'organisation, soit en raison des changements qui se produisent dans une structure organisationnelle. Pour ces raisons, les politiques doivent faire l'objet d'un suivi attentif et d'une révision cohérente.

Les propriétaires, les collaborateurs, les réviseurs et les approbateurs de politiques activent la création et l'annotation de politiques. Examen et annotation des résultats de la politique dans plusieurs versions qui doivent être conservées à des fins d'audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Principaux avantages de l'annotation des politiques**

Il améliore l'expérience globale de création et d'annotation des politiques en permettant :

- Propriétaires, collaborateurs, réviseurs et approbateurs de politique à collaborer à l'aide d'O365 ou Google Drive.
- Annotation et examen de la capacité.

**Fonctionnalités principales**

1. Les propriétaires de politiques et les collaborateurs peuvent collaborer et rédiger une politique à l'aide d'O365 ou Google Drive.
2. Les examinateurs de politiques peuvent collaborer, examiner et définir la politique en annotation.
3. Les approbateurs peuvent examiner et approuver la politique.
4. Capacité à gérer différentes versions de la politique et à conserver son historique.
5. Capacité à copier le texte de politique d'un document vers le champ de texte de politique en HTML, en conservant le format.
6. Possibilité de convertir la politique au format PDF.
7. Simplifiez l'expérience utilisateur en guidant l'utilisateur à travers la création, l'annotation et la publication des politiques.

## Importer le texte de politique pour l'annotation

Importez le texte de politique en tant que pièce jointe si vous ne pouvez pas modifier le mot.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez importer le contenu que lorsque vous êtes le propriétaire de la politique et que la politique doit également être à l'état Brouillon.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Sélectionnez une liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.
   Si vous n'avez pas Microsoft d'intégration Google Drive , vous pouvez importer le texte de politique en tant que pièce jointe. Vous ne pouvez importer le contenu que lorsque vous êtes le propriétaire de la politique et que la politique doit également être à l'état Brouillon.
6. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés GRC**.
7. Sélectionnez l'option **Aucun** dans la *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* liste des propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**a.** Sélectionnez le bouton **Texte de politique d'importation** .

**b.** Sélectionnez **Ajouter un fichier** dans la fenêtre contextuelle Texte de politique d'importation.

**c.** Sélectionnez **Importer**.
Le contenu du fichier peut être prévisualisé dans le champ de **texte Politique** .

## Conditions préalables à l'activation de la fonctionnalité d'annotation de politique

Certaines configurations doivent être configurées pour que les collaborateurs de politique utilisent la fonctionnalité d'annotation de politique dans le Conformité de l'espace de travailfichier .

**Important :**

Actuellement, la fonctionnalité de création et d'annotation de politique est disponible exclusivement pour ServiceNow les clients basés sur le cloud.

**Pour l'intégration de création de politiques à O365, vous avez besoin des spokes suivants**

- Microsoft OneDrive Spoke – 2.1.1
- Microsoft OneDrive Spoke pour Document Service Framework – 1.0.5

**Pour l'intégration de création de politiques à Microsoft SharePoint, vous avez besoin des spokes suivants**

- Microsoft OneDrive Spoke 2.3.1
- Cadre de travail des services documentaires pour OneDrive – 2.0.0

**Pour l'intégration de création de politiques à Google Drive, vous avez besoin des spokes suivants**

- Cadre de travail de service documentaire pour Google Drive spoke – 1.0.1
- Google Drive Rayon – 1.4.1

**Remarque :**
Les autorisations de concentrateur d'intégration incluses dans le Conformité de l'espace de travail sont pour la création de politiques : intégration avec O365 et intégration avec Google Drive. L'utilisation de l'intégration ou Google Drive de l'intégration Microsoft nécessite des transactions de concentrateur d'intégration non incluses dans le Conformité de l'espace de travail produit, mais nécessite une autorisation de moteur d'automatisation ou de concentrateur d'intégration.

Si vous êtes un collaborateur de politique et que vous souhaitez utiliser la fonctionnalité d'annotation de politique dans le Conformité de l'espace de travail, vous devez configurer les configurations suivantes.

**Remarque :**
Vous ne pouvez établir une connexion qu'avec l'un des services d'hébergement cloud suivants : soit Microsoft ou Google Drive.

Microsoft implique à la fois Microsoft OneDrive et Microsoft SharePoint.

**Établir une connexion avec des services d'hébergement cloud**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Connexion avec Microsoft OneDrive**

Vous devez d'abord configurer le Microsoft OneDrive pour effectuer des actions dans Microsoft OneDrive à partir de ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Setup Microsoft OneDrive for Document Services .

**Connexion avec Microsoft SharePoint**

Vous devez d'abord configurer le pour effectuer des actions sur le Microsoft SharePoint site à Microsoft SharePoint partir de ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Setup Microsoft OneDrive for Document Services .

La Microsoft OneDrive configuration configurée dans ServiceNow est la même que celle qui Microsoft SharePoint est également effectuée. Toutefois, les autorisations de l'application Microsoft Azure sont obligatoires pour Microsoft SharePoint.

**Remarque :**
Pour effectuer l'annotation de politique, vous avez besoin d'autorisations d'application minimales Microsoft Azure telles que e-mail, openid, profil, Files.ReadWrite, offline_access, User.Read, User.ReadBasic.All, Sites.ReadWrite.All.

**Connexion avec Google Drive**

Pour effectuer Google Drive une configuration en tant que service d'hébergement cloud et pour créer ou mettre à jour le document texte de politique qui se trouve dans Google Drive, vous devez :

1. Set up Google Drive spoke compte.
2. Intégrez les services documentaires à Google Drive. Pour plus d'informations, consultez Document Services Framework for Google Drive .

**Activer les propriétés système pour utiliser l'annotation de politique dans Conformité de l'espace de travail**

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés GRC**.
   a. Pour opter Microsoft OneDrive en tant que service d'hébergement dans le cloud, sélectionnez **One Drive** dans la *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* liste des propriétés système.

      Si vous sélectionnez **Aucun** dans la *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* liste des propriétés système, vous pouvez importer le texte de politique. Pour plus d'informations, consultez Importer le texte de politique pour l'annotation.

   b. Pour opter Google Drive en tant que service d'hébergement cloud, sélectionnez **Google Drive** dans la *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* liste des propriétés système.
   c. Pour opter Microsoft SharePoint, sélectionnez **SharePoint** dans la *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* liste des propriétés système.
2. Définissez le chemin d'accès du dossier à créer Microsoft OneDrive dans la *`Default folder path where documents and attachments will be located. You can organize files in sub-folders within this path`* liste des propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Fournir mp_document_user rôle**

Le rôle mp_document_user est nécessaire pour accéder aux tables connexes des documents d'annotation de politique. Ce rôle est requis pour les utilisateurs qui utilisent la fonctionnalité d'annotation de politique pour créer, mettre à jour et supprimer les documents connexes.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez établir la connexion d'hébergement dans le cloud, activer les propriétés système et fournir le rôle mp_document_user et le rôle d'utilisateur de conformité (sn_compliance.user) aux utilisateurs qui annoncent la politique.

## Création et association de textes de politique à partir de documents en ligne

Vous pouvez créer et associer un texte de politique pour un enregistrement de politique à n'importe quel document qui existe dans Microsoft OneDrive, Google Drive, ou dans Microsoft SharePoint. Vous pouvez synchroniser le texte de politique et le document dans le cloud et obtenir la dernière version jointe à la politique pour la publication.

**Remarque :**
L'annotation de politique n'est activée que pour la création de politique dans Conformité de l'espace de travail et non dans .Now Platform

Bien que l'annotation de politique en tant que fonctionnalité ne soit pas disponible dans Now Platform, les modifications suivantes apportées pour Conformité de l'espace de travail activer l'annotation d'une politique sont également visibles dans le formulaire de politique si vous y accédez dans Now Platform:

- Le champ Propriétaire est obligatoire.
- Les approbateurs doivent être identifiés avant que vous ne demandiez l'approbation. Auparavant, la politique pouvait être publiée automatiquement même s'il n'y avait pas d'approbateur.
- Le champ Contributeurs est ajouté.
- La liste connexe de l'historique de politique est disponible.
- Le champ Activité est ajouté.

Toutefois, ces changements prennent en charge la fonctionnalité d'annotation de la politique dans et ne prennent pas en charge les activités liées à la politique sur Conformité de l'espace de travailNow Platform.

D'un point de vue contextuel, Cloud fait référence aux documents qui se trouvent dans Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint et Google Drive.

### Créer et associer un document de texte de politique dans Microsoft OneDrive et Google Drive

Créez et activez la politique avec la fonctionnalité d'annotation. Lorsque vous créez une telle stratégie, un autre enregistrement est créé dans une table interne qui enregistre l'historique des versions de la stratégie.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d'annotation.

4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Pour Microsoft OneDrive, sélectionnez la liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.

   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de documents** .
   Si la politique est à l'état **Brouillon**, le propriétaire de la politique peut seul créer un document ou associer un  à partir de pour permettre au texte de Microsoft OneDrive la politique d'être modifié par les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs.

   b. Pour créer un document en tant que propriétaire de politique, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer la modification de document** .

   c. Entrez le chemin d'accès au dossier dans lequel se trouve le document dans le champ **Emplacement du dossier** .
   Par exemple, GRC/Folder.

   d. Saisissez le nom du document dans le champ **Nom du document** .

   e. Sélectionnez **Créer**.

   f. Pour afficher le document créé, cliquez sur le bouton **Ouvrir dans Word** .

6. Pour Google Drive, sélectionnez une liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.

   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de documents** .
   Si la politique est à l'état **Brouillon** , le propriétaire de la politique peut seul créer un document ou associer un document à partir de afin d'activer la modification du texte de Google Drive politique par les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs.

   b. Pour créer un document en tant que propriétaire de politique, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer la modification de document** .

   c. Copiez le lien du dossier partageable à partir de Google Drive et collez-le dans le champ **Lien du dossier** de la fenêtre contextuelle Créer un document.
   Pour obtenir le lien du dossier, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le document dans Google Drive, sélectionnez ⋮ . Sélectionnez **Partager** et **copier le lien**.

   d. Saisissez le nom du document dans le champ **Nom du document** .

   e. Sélectionnez **Créer**.
   Lorsque vous sélectionnez Créer, le document est créé dans le dossier du Google Drive compte que vous avez fourni. Si vous fournissez un lien vers un dossier partagé, vous devez disposer d'un accès en modification pour créer un fichier dans ce dossier.

   f. Pour afficher le document créé, sélectionnez le bouton **Ouvrir dans Google Docs** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour afficher les utilisateurs qui disposent d'un accès en lecture ou en écriture au , accédez à la liste connexe Accès au document.
8. Pour créer un autre ou vous connecter à un autre pour une politique activée pour l'annotation, cliquez sur le bouton **Modifier le document**.
   - Pour créer un autre , sélectionnez **Créer un document** qui ouvre la fenêtre contextuelle Créer un .
   - Pour vous connecter à un , sélectionnez**Connecter un document existant** qui ouvre une fenêtre contextuelle Connecter un existant.
9. Pour mettre à jour le contenu du dans le champ de **texte Politique**, cliquez sur le lien Mettre à jour sous le lien du document.
10. Si la politique a été rédigée et est terminée, le propriétaire de la politique peut demander une révision en cliquant sur le bouton **Demander une révision** .
11. Saisissez un message pour les réviseurs dans la fenêtre contextuelle Demander une révision.
12. Sélectionnez **Demander**.
    En tant que réviseur, vous pouvez consulter la politique, si elle est prête à être examinée, lorsque vous vous connectez à **Mes tâches en attente** dans la vue Tâches.
13. Cliquez sur le bouton **Soumettre la révision** .
    Vous pouvez examiner le texte de politique, ajouter un commentaire dans la fenêtre contextuelle Soumettre la révision et l'envoyer.
14. Pour prévisualiser le et obtenir la dernière mise à jour une fois que vos collaborateurs l'ont modifiée, cliquez sur le lien Mettre à jour dans l'onglet Texte de la **politique**.
    En tant que propriétaire de politique, vous pouvez modifier le contenu du document dans Microsoft OneDrive l'un Google Drive ou l'autre ou pour maintenir une synchronisation entre le document dans le cloud et le champ de texte de politique de la politique.

    Toutes les activités entre le propriétaire de la politique et les réviseurs sont capturées dans l'onglet **Activité** de la liste connexe **Détails** . Si tous les réviseurs ont terminé la révision, le propriétaire de la politique peut remplir la liste de vérification de publication.
15. Sélectionnez le bouton **Terminer la liste de vérification de publication** .
    Si toutes les révisions sont terminées, en tant que propriétaire de la police, vous pouvez terminer le processus de publication. Cette action crée un playbook. Le propriétaire de la politique doit consulter la liste de vérification de publication avant de demander l'approbation. Consultez Remplir la liste de vérification de publication pour la politique et demander l'approbation.
16. Pour afficher l'historique de la politique, sélectionnez la liste connexe Historique de la politique.
    Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique d'une politique activée par l'annotation.

### Connecter un document existant à Microsoft OneDrive la politique

Activer l'annotation dans un document de politique existant dans votre Microsoft OneDrive au lieu de créer un document dans Microsoft OneDrive.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez une politique.
5. Sélectionnez une liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu de la politique.
   Si vous disposez déjà d'un document Microsoft OneDrive contenant du contenu que vous souhaitez associer à la stratégie, vous pouvez associer ce document.
6. Sélectionnez la liste **Activer la modification de documents** .
   Si la politique est à l'état **Brouillon**, seul le propriétaire de la politique peut associer un  à partir duquel Microsoft OneDrive permettre aux approbateurs, réviseurs et contributeurs de modifier le texte de politique.
7. Pour lier un document existant à la stratégie activée pour l'annotation, sélectionnez **Connecter le document existant** dans la liste Activer la modification de document.
   a. Saisissez l'emplacement du dossier dans le champ **Emplacement du dossier** .
   b. Saisissez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
   c. Sélectionnez **Connexion**.
   d. Pour ouvrir le document, sélectionnez le lien.
   e. Pour mettre à jour le contenu du  dans le champ de **texte Politique**, cliquez sur le lien Mettre à jour sous le lien du document.

   Vous pouvez toujours créer un autre ou vous connecter à un autre pour une politique qui est déjà activée avec l'annotation.
8. Pour créer un autre  ou vous connecter à un autre pour une politique activée pour l'annotation, cliquez sur le bouton **Modifier le document**.
   - Pour créer un autre , sélectionnez **Créer un document** qui ouvre la fenêtre contextuelle Créer un .
   - Pour vous connecter à un , sélectionnez**Connecter un document existant** qui ouvre une fenêtre contextuelle Connecter un  existant.

   a. Entrez le chemin d'accès au dossier dans lequel se trouve le document dans le champ **Emplacement du dossier** .
   b. Saisissez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
   c. Sélectionnez **Créer**.
   d. Pour mettre à jour le contenu du  dans le champ de **texte Politique**, cliquez sur le lien Mettre à jour sous le lien du document.

### Connecter un document existant à partir de Google Drive la politique

Connectez un document qui existe dans votre Google Drive dossier à une politique que vous avez créée. Utilisez ce document existant et activez l'annotation dans le texte de politique au lieu de créer un document.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

> **Important :**
> Actuellement, la connexion avec .docx fichiers d'extension existants dans Google Drive est prise en charge. Les documents Google ne sont pas pris en charge dans la stratégie relative aux documents Connexion.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique.
5. Sélectionnez une liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu de la politique.
   Si vous disposez déjà d'un document Google Drive contenant du contenu que vous souhaitez associer à la politique, vous pouvez associer ce document.
6. Pour connecter un document qui se trouve dans votre Google Drive dossier.
   a. Accéder à Mon Drive dans https://drive.google.com/
   b. Sélectionnez le document que vous souhaitez connecter à la politique.
   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ⋮ ) dans le document que vous souhaitez connecter.
   d. Sélectionnez l'option **Copier le lien** dans la liste **Partager** .
7. Revenez à la liste connexe Texte de politique de l'enregistrement de politique.
8. Sélectionnez la liste **Activer la modification de documents** .
   La politique doit avoir l'état **Brouillon** , ce n'est qu'à ce moment-là que le propriétaire de la politique peut associer un document à partir duquel Google Drive les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs peuvent le modifier.
9. Collez la copie Google Drive dans le champ **Lien du fichier** de la fenêtre contextuelle Connecter le document existant.
10. Sélectionnez **Connexion**.
    Vous devez être en mesure de connecter le document de l'enregistrement Google Drive à l'enregistrement de politique.
11. Sélectionnez Mettre à jour.
    Le champ de texte Politique affiche le texte du document dans l'enregistrement de Google Drive la ServiceNow politique.

**Remarque :**
Pour plus d'informations sur Google Drive l'intégration pour la création et l'annotation des politiques, consultez le Google Drive Intégration pour la création et l'annotation de politiques – Directives générales et limitations connues [KB1587198] article dans la Now Support base de connaissances.

### Créer et associer un document de politique dans Microsoft SharePoint

Activez l'annotation dans un document de politique qui existe dans votre Microsoft SharePoint emplacement au lieu de créer un document et Microsoft SharePoint de l'associer à l'enregistrement de politique.

### Avant de commencer

Rôle requis : Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

**Important :**
L'intégration de l'annotation de politique est disponible à Microsoft SharePoint partir de la Washington DC Now Platform version. La fonctionnalité n'est pas disponible même si vous utilisez la version 19.x de Vancouver.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus d'associer des documents qui résident dans Microsoft OneDrive et Google Drive, vous pouvez désormais associer des documents qui se trouvent sur Microsoft SharePoint site à votre enregistrement de police.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement de politique pour associer un document.
4. Sélectionnez une politique pour associer un document de politique à partir du Microsoft SharePoint site.
   Vous pouvez créer un document dans le Microsoft SharePoint site et l'associer à l'enregistrement de politique lorsque celle-ci est à l'état Brouillon.
5. Dans la liste connexe Texte de politique de l'enregistrement de politique, sélectionnez la liste d'actions d'interface utilisateur **Activer la modification de document** et cliquez sur l'option **Créer un document** .
6. Entrez l'URL du site dans le champ **URL du site** de la fenêtre contextuelle Créer un document Word.
   Vous pouvez obtenir les informations d'emplacement de l'URL du site en survolant l'icône de l'icône URL du site URL du .
   a. Pour obtenir l'URL du site, connectez-vous Microsoft SharePoint au site.
   b. Sélectionnez la liste **Partager** et cliquez sur l'option **Copier le lien vers la page** .
7. Saisissez le chemin d'accès au dossier que vous avez copié dans le champ **Emplacement du dossier** .
   Ce chemin d'accès est l'emplacement où le document résidera.
8. Saisissez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
9. Sélectionnez **Créer**.
   Lorsque vous sélectionnez Créer, le document est créé dans le dossier du Microsoft SharePoint compte que vous avez fourni. Si vous fournissez un lien vers un dossier partagé, vous devez disposer d'un accès en modification pour créer un fichier dans ce dossier.

   Une fois le document créé, les contributeurs et les propriétaires de politiques qui ont accès à la politique à l'état Brouillon peuvent modifier le document Microsoft SharePoint pour y ajouter du contenu.

10. Pour mettre à jour le contenu du champ **de texte** Politique de l'enregistrement de politique, cliquez sur le lien Mettre à jour sous le lien vers le document.
    Vous pouvez également sélectionner le bouton **Ouvrir dans Word** .

    Le contenu présent dans le document spécifié de l'emplacement Microsoft SharePoint est copié dans le champ de **texte Politique** . Un message indiquant que **le texte de politique est mis à jour avec le dernier contenu du document de politique dans le cloud** confirme que le contenu du texte de politique et le document sont synchronisés.

11. Pour afficher les utilisateurs qui disposent d'un accès en lecture ou en écriture au document, accédez à la liste connexe Accès au document.
    Une fois que le document est associé à l'enregistrement de politique, l'accès des utilisateurs de la politique au document est également établi. L'accès au document de politique varie selon les utilisateurs en fonction de leurs rôles et de l'état de la politique.

    **Brouillon**

    Si la politique est à l'état Brouillon, le propriétaire et les contributeurs ont un accès en modification.

    **Revue**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la politique est à l'état Révision, les réviseurs et les propriétaires disposent d'un accès en modification. Toutefois, les contributeurs et les approbateurs n'ont qu'un accès en lecture.

**Approuvé**

Si la politique passe à l'état Approuvé, toutes les personnes concernées par la politique n'ont qu'un accès en lecture.

Vous pouvez également vérifier les droits d'accès des utilisateurs en accédant au Microsoft SharePoint document, en sélectionnant la liste **Partager** dans le Microsoft SharePoint document, puis en cliquant sur **Gérer l'accès**. Parfois, les droits d'accès dont disposent les utilisateurs sur le document de ServiceNow stratégie peuvent différer de ceux dont disposent les utilisateurs lorsqu'ils collaborent sur le document du Microsoft SharePoint site. Cela est dû aux autorisations racine définies dans Microsoft SharePoint le site, qui sont héritées des dossiers du site. Les utilisateurs des dossiers du site héritent de ces autorisations. Vous pouvez remplacer les autorisations.

**a.** Pour remplacer l'autorisation du Microsoft SharePoint site, sélectionnez l'icône des paramètres (icône

**b.** Sélectionnez **l'option Autorisations du site** dans la liste **Paramètres** .

**c.** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier dans lequel se trouve le document et sélectionnez **Gérer l'accès**.

**d.** Sélectionnez **Paramètres avancés** , puis cliquez sur **Arrêter d'hériter des autorisations**.
Ce dossier n'héritera plus des autorisations du parent ou du niveau du Microsoft SharePoint site. À présent, lorsque vous fournissez l'accès au document à partir de ServiceNow, les utilisateurs qui collaborent sur le Microsoft SharePoint document peuvent également accéder au même niveau d'accès que celui affiché dans la liste connexe Accès au document.

**12.** Si la politique a été rédigée et est terminée, le propriétaire de la politique peut demander une révision en cliquant sur le bouton **Demander une révision** .

**a.** Saisissez un message pour les réviseurs dans la fenêtre contextuelle Demander une révision.

**b.** Sélectionnez **Demander**.
En tant que réviseur, vous pouvez consulter la politique lorsque vous vous connectez à **Mes tâches en attente** dans la vue Tâches, si elle est prête à être examinée.

**c.** Cliquez sur le bouton **Soumettre la révision** .
Vous pouvez examiner le texte de politique, ajouter un commentaire dans la fenêtre contextuelle Soumettre la révision et l'envoyer.

**13.** Pour prévisualiser le document et obtenir la dernière mise à jour après l'examen de vos réviseurs, cliquez sur le lien Mettre à jour dans l'onglet Texte de la **politique** .
Les réviseurs peuvent ajouter des suggestions et des commentaires dans le document en sélectionnant **Revue** > **Suivre les changements** > **Pour tout le monde** dans le Microsoft SharePointfichier .

En tant que propriétaire de politique, vous pouvez extraire le contenu mis à jour du document Microsoft SharePoint en cliquant sur le lien **Mettre à jour** . Cette action gère une synchronisation entre le contenu présent dans le document dans le cloud et le contenu du champ de texte de politique de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Les mises à jour effectuées fréquemment ne sont pas capturées dans les enregistrements de l'historique des Microsoft SharePoint versions et le contenu peut ne pas être disponible en temps réel. Par conséquent, il peut y avoir un délai dans l'extraction du dernier contenu mis à jour à partir du champ de texte de Microsoft SharePoint la politique.

Toutes les activités entre le propriétaire de la politique et les réviseurs sont capturées dans l'onglet **Activité** de la liste connexe **Détails** . Si tous les réviseurs ont terminé la révision, le propriétaire de la politique peut remplir la liste de vérification de publication.

14. Sélectionnez le bouton **Terminer la liste de vérification de publication** .
Si toutes les révisions sont terminées, en tant que propriétaire de la police, vous pouvez terminer le processus de publication. Cette action crée un playbook. Le propriétaire de la politique doit consulter la liste de vérification de publication avant de demander l'approbation. Consultez Remplir la liste de vérification de publication pour la politique et demander l'approbation.

Une fois le processus de publication terminé, vous pouvez soit joindre la politique au format PDF à l'enregistrement de politique, soit générer un Base de connaissances article lorsque la politique passe à l'état Publié.

15. Sélectionnez l'icône Pièces jointes ( dans la barre latérale de la liste connexe Vue d'ensemble de la politique pour afficher la version PDF de l'article Base de connaissances .

16. Pour afficher l'historique de la politique, sélectionnez la liste connexe Historique de la politique.
Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique d'une politique activée par l'annotation.

### Connecter un document existant dans Microsoft SharePoint

Connectez un document qui existe dans votre Microsoft SharePoint dossier à une politique que vous avez créée. Utilisez ce document existant et activez l'annotation dans le texte de politique au lieu de créer un document.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique.
La politique doit avoir l'état **Brouillon** , ce n'est qu'à ce moment-là que le propriétaire de la politique peut associer un document à partir duquel Microsoft SharePoint les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs peuvent le modifier.
5. Sélectionnez la liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu de la politique.
Si vous disposez déjà d'un document Microsoft SharePoint avec un contenu de politique pertinent que vous souhaitez associer à la politique, vous pouvez associer ce document à la politique.
6. Pour connecter un document qui se trouve dans votre Microsoft SharePoint dossier.
   a. Connectez-vous au Microsoft SharePoint site.
   b. Accédez au document que vous souhaitez connecter à la politique.
   c. Sélectionnez la liste **Partager** sur la page d'accueil et cliquez sur l'option **Copier le lien vers la page** .
7. Revenez à la liste connexe Texte de politique de l'enregistrement de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez la liste **Activer la modification de documents** et cliquez sur l'option **Connecter le document existant** .
9. Collez l'URL du site copié Microsoft SharePoint dans le champ **URL du site** de la fenêtre contextuelle Connecter un document Word existant.
10. Entrez les détails dans les champs **Chemin d'accès au dossier** et **Nom du document** .
11. Sélectionnez **Connexion**.
    Un message s'affiche indiquant que la modification Microsoft Word est activée. L'enregistrement de politique est connecté au document.
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.
    Le champ **de texte** Politique affiche le texte du document dans l'enregistrement de Microsoft SharePoint la ServiceNow politique.

## Synchroniser le document et afficher le texte de politique

Mettez à jour le document et affichez le contenu dans le champ de texte Politique.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

D'un point de vue contextuel, Cloud fait référence aux documents qui se trouvent dans Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint et Google Drive.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Sélectionnez l'onglet **Texte de politique** pour afficher son contenu.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le champ **de texte Politique** est mis à jour avec le contenu le plus récent du .

   Étant donné qu'il y a de nombreux collaborateurs sur la politique, vous devez mettre à jour le contenu pour obtenir la dernière mise à jour. Les informations sur la dernière synchronisation vous permettent de savoir quand le document a été synchronisé pour la dernière fois.

7. Pour ouvrir le contenu, sélectionnez le lien du document en regard de **Synchroniser avec** dans le champ de **texte Politique** ou sélectionnez le bouton **Ouvrir dans Word** dans le cas de Microsoft OneDrive ou le bouton **Ouvrir dans Google Docs** dans le cas de Google Drive.
   - Si vous activez **l'option Synchroniser avec**, le document ne peut pas être modifié simultanément dans le cloud et dans le champ de **texte Politique** . Le contenu peut être mis à jour dans le cloud et peut être extrait dans le champ de **texte Politique** .
   - Si vous désactivez l'option Synchroniser avec, le contenu de votre document de texte de politique est déconnecté du document dans le cloud et vous pouvez modifier le contenu indépendamment. Vous pouvez enregistrer ce contenu en sélectionnant le bouton **Enregistrer** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l'état Déconnecté, si l'un des réviseurs a mis à jour le texte de la politique et s'est connecté en tant que propriétaire de politique si vous sélectionnez la **liste de vérification de publication terminée**, la **stratégie Joindre la politique au format PDF** devient une étape obligatoire pour joindre le PDF.

Vous devez supprimer manuellement les pièces jointes de politique précédentes, le cas échéant, et confirmer avant de joindre la politique actuelle au format PDF dans le playbook.

Vous pouvez également afficher le texte de politique dans la liste connexe Détails. Si vous mettez à jour le texte de politique dans la liste connexe Détails, le texte de politique est automatiquement mis à jour dans le champ de **texte** Politique de la liste connexe Texte de politique.

**Pour une politique dont l'annotation est activée ou non**

- Si vous êtes un utilisateur de Compliance et que la politique est à l'état de brouillon, vous pouvez modifier le texte de la politique.
- Si vous êtes propriétaire ou réviseur et que la politique est à l'état Révision, vous pouvez modifier le texte de la politique.

**Pour la politique activée pour l'annotation**

En plus des conditions précédentes, vous pouvez également modifier le texte de politique pour une révision et une correction finales une fois que vous avez terminé la liste de vérification de publication et avant de demander l'approbation et la publication.

Vous pouvez ensuite compléter la liste de vérification de publication, demander l'approbation et publier la politique.

## Fournir l'accès aux documents aux utilisateurs de la politique

Accordez l'accès aux utilisateurs auxquels des rôles ont été affectés pour collaborer sur la politique activée par l'annotation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Pour afficher tous les utilisateurs de cette politique et leurs rôles respectifs qui peuvent accéder au document, sélectionnez la liste connexe **Accès au document** .
   La liste connexe **Accès au document** n'est visible que lorsque l'annotation de politique est activée pour la politique. La table Accès au document [sn_irm_shared_cmn_document_access] stocke les informations créées et mises à jour de l'enregistrement de politique chaque fois que des changements correspondants ont été apportés aux rôles d'utilisateur tels que les approbateurs, les contributeurs, les réviseurs ou les propriétaires ayant accès à la politique activée pour l'annotation.

   Les utilisateurs identifiés dans la section **Affectation de politique** de la liste connexe Détails en tant que propriétaires, approbateurs, réviseurs et contributeurs sont des utilisateurs répertoriés dans la liste connexe Accès au document pour la politique activée pour l'annotation. Un utilisateur peut également avoir plusieurs rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La colonne **État** indique l'état de l'accès de chaque utilisateur à la stratégie.

Une adresse e-mail valide de l'utilisateur, configurée dans la table sys_user, est requise pour accéder au document hébergé dans le cloud à partir de la liste connexe Accès au document.

**Remarque :**
Bien que les utilisateurs disposent d'un Microsoft OneDrive accès en modification, tous ne peuvent pas modifier le document. L'accès en modification dépend de l'état de la politique.

- Si la politique est à l'état Brouillon, le propriétaire et les contributeurs ont un accès en modification. Les approbateurs et les réviseurs bénéficient d'un accès en lecture seule.
- Si la politique est à l'état Révision, le propriétaire et les réviseurs ont un accès en modification au document. À cet état, les contributeurs ne contribuent pas à la politique et peuvent uniquement lire le document. Les approbateurs disposent également d'un accès en lecture uniquement.
- Si la politique est dans les états En attente d'approbation, Publié ou Mis hors service, tous les utilisateurs disposent d'un accès en lecture seule.

## Remplir la liste de vérification de publication et demander l'approbation de la politique

Utilisez le playbook disponible pour Conformité de l'espace de travail remplir la liste de vérification de publication avant de demander l'approbation. Si les approbations sont terminées, la politique est automatiquement publiée.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez l'icône de liste de vérification de publication de politique (icône dans le panneau de droite. Une liste de vérification Playbook est créée.
5. Effectuez les activités en tant que propriétaire de politique dans le playbook.

#### Activités du playbook de politique de publication

| Activité | Description |
|---|---|
| Finaliser le | Terminez les tâches d'acceptation ou de rejet des changements de suivi et de suppression des commentaires ouverts. Pour éviter d'avoir des commentaires internes dans la politique publiée et par la suite dans l'article Base de connaissances , vous devez nettoyer le document. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Activité | Description |
| --- | --- |
| | **a.** Sélectionnez **Ouvrir le document** pour ouvrir le document et supprimer les commentaires.<br>**b.** Une fois le document enregistré automatiquement, sélectionnez **Marquer comme terminé** pour marquer l'étape comme terminée et pour extraire le contenu mis à jour de , Microsoft SharePointou Google Drive du Microsoft OneDrivecompte vers cette section. |
| Examiner le format | Vérifiez la mise en forme du texte dans le champ **de texte** Politique avant qu'il ne soit publié en tant qu'article Base de connaissances et sélectionnez **Marquer comme terminé**. |
| Examiner les pièces jointes | Passez en revue les pièces jointes de politique existantes et supprimez les documents qui sont obsolètes. Vous pouvez également ajouter de nouvelles pièces jointes à la politique à ce stade. |
| Joindre la politique au format PDF | Joindre le document de politique au format PDF à l'article Base de connaissances . Il est recommandé de joindre un PDF si votre Microsoft OneDrivedocument , Microsoft SharePointou Google Drive ou et le champ de **texte Politique** ne sont pas synchronisés.<br>**a.** Sélectionnez **Joindre** pour ajouter le PDF à la politique.<br>**b.** Sélectionnez **Marquer comme terminé**.<br>**Remarque :** À partir de la Xanadu version, vous pouvez également générer des fichiers PDF accessibles. Pour générer un PDF accessible, vous devez définir la propriété `com.snc.document.conversion.accessibility_ena` sur true. Pour activer la propriété, reportez-vous à la section Enable accessibility features for DOCX to PDF conversion . |
| Examiner les paramètres de publication | Actualisez le navigateur une fois cette étape terminée. Mettez à jour la base de connaissances de politique et les champs du modèle de politique si nécessaire, puis marquez l'étape comme terminée. |

Le bouton **Terminer la liste de vérification de publication** n'est plus disponible.

6. Pour afficher vos pièces jointes, sélectionnez dans le panneau de droite.
7. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** pour demander l'approbation de la politique.
8. Sélectionnez **Approbateurs** dans la fenêtre contextuelle Demander l'approbation.
9. Sélectionnez **Demander**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La politique passe à l'état **En attente d'approbation** .

L'approbateur de la politique peut afficher la politique en accédant à la liste connexe des approbations de la politique. En fonction de l'action de l'approbateur, la politique est approuvée ou rejetée. En cas de rejet, la politique revient à l'état Brouillon.

10. Pour modifier une stratégie publiée, cliquez sur le bouton **Modifier la stratégie** .

## Afficher l'historique d'une politique activée par l'annotation

Utilisez la liste connexe de l'historique de politique pour suivre les modifications apportées au document de politique.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
   Si la politique est déjà publiée et nécessite une révision, rouvrez la politique pour les processus de révision et d'approbation.
5. Pour mettre à jour la stratégie publiée, cliquez sur le bouton **Modifier la stratégie** .

   a. Saisissez un motif de mise à jour de la politique dans le champ **Motif de la modification** de la fenêtre contextuelle Modifier la politique.

   b. Cliquez sur le bouton **Modifier**.
   L'action Modifier la politique la remet à l'état Brouillon et l'ouvre pour une nouvelle série de processus d'examen et d'approbation. Lorsque ce cycle est terminé et que la politique est publiée, un autre enregistrement est créé dans l'historique de la politique.

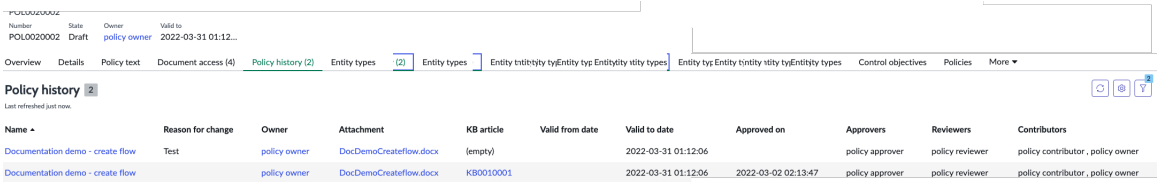
6. Sélectionnez la liste connexe Historique de politique.
   L'historique du document de politique avec les informations de base telles que le nom de la politique, le motif du changement, le propriétaire de la politique, la dernière version du texte de politique en pièce jointe, la période de validité du document, les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs du document sont ajoutés lors de la création de la politique. Toutefois, l'article n'est créé qu'après Base de connaissances la publication de la politique. De même, le champ **Approuvé le** est mis à jour lorsque les approbateurs approuvent et que la politique est publiée.

   Les enregistrements sont ajoutés et conservés dans la liste d'historique des politiques chaque fois que des modifications sont apportées à la police, et examinés, approuvés et republiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Liste connexe Historique de politique**




Vous pouvez afficher tout l'historique des corrections et modifications apportées au document de politique depuis sa création. Mettez à jour régulièrement le document de politique pour maintenir les politiques à jour et les tenir au courant de l'évolution des processus business. La tenue d'un historique du document de politique aide les organisations à suivre le cycle d'examen suivant en fonction de l'évolution des besoins business.

## Configurer la configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique

Une politique est un ensemble de lignes directrices et de règles établies par une organisation commerciale pour régir ses opérations. La création d'un enregistrement de configuration d'approbation pour une politique vous permet de définir un ou plusieurs niveaux d'approbation et règles d'approbation en fonction de diverses conditions dynamiques.

À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez configurer l'approbation dynamique sur un enregistrement de politique. La table des politiques se compose des enregistrements de politiques qui régissent l'état des politiques. Avant de mettre en œuvre une politique, elle passe par un processus d'examen et d'approbation.

La configuration de l'approbation dynamique sur un enregistrement de politique vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction de diverses conditions dynamiques telles que le type de politique, l'état et le propriétaire, associées aux champs de politique. Lorsque vous définissez la configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique, les approbateurs d'une politique sont ajoutés dynamiquement à l'enregistrement de politique.

### Limites de l'ajout manuel des approbateurs

Le processus de configuration de l'approbation actuel utilise l'approche manuelle qui présente les limitations suivantes :

- Le processus de configuration de l'approbation utilise un seul niveau d'approbation. L'utilisation de plusieurs niveaux d'approbation augmente la possibilité d'introduire des erreurs et des oublis dans le processus d'approbation.
- Les approbateurs d'une politique ne peuvent pas être modifiés en fonction des conditions dynamiques ou changeantes du processus d'approbation.
- Les approbateurs sont ajoutés manuellement à l'enregistrement. Le processus peut prendre beaucoup de temps, en particulier dans les grandes organisations ou les structures décisionnelles complexes.
- L'ajout manuel des approbateurs peut entraîner des retards importants. Attendre de recevoir toutes les approbations peut ralentir le processus de prise de décision et diminuer la productivité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Avantages de la configuration dynamique de l'approbation

La configuration de l'approbation dynamique dans un enregistrement de politique offre les avantages suivants :

- Les organisations sont souvent confrontées à des environnements dynamiques et changeants. Le fait d'avoir la possibilité de changer les approbateurs permet au processus d'approbation de s'adapter à l'évolution des circonstances. Il permet de s'assurer que les personnes les plus appropriées sont impliquées dans le processus d'approbation à un moment donné.
- Pour les décisions complexes ou à enjeux élevés, la configuration de plusieurs niveaux d'approbations permet aux examinateurs de procéder à un examen complet des facteurs pertinents. Il permet de s'assurer que les décisions ne sont pas prises à la hâte et que les impacts potentiels sont soigneusement évalués pour différents scénarios.
- Le changement dynamique des approbateurs peut rationaliser le processus d'approbation et réduire les frais administratifs, ce qui permet d'économiser du temps et des ressources.

## Cas d'utilisation pour demander plusieurs niveaux d'approbations

La configuration de l'approbation peut aider à créer des niveaux d'approbation complexes sans avoir à ajouter manuellement d'approbateurs pour chaque politique. Dans certains cas, un propriétaire de politique peut souhaiter effectuer plusieurs niveaux d'approbation pour une politique. Par exemple, une politique est liée au domaine RH. L'équipe de conformité, l'équipe juridique et l'équipe RH souhaitent l'examiner et l'approuver. Le propriétaire de la politique peut affecter l'équipe RH en tant qu'approbateurs de niveau 1 de la politique.

Lorsque l'équipe RH approuve la politique, celle-ci est affectée à l'équipe de conformité pour approbation de niveau 2. Il est ensuite affecté à l'équipe juridique pour l'approbation de niveau 3 de la politique. En outre, le propriétaire de la politique peut souhaiter sélectionner les approbateurs dynamiquement en fonction de certaines règles qui correspondent à la politique.

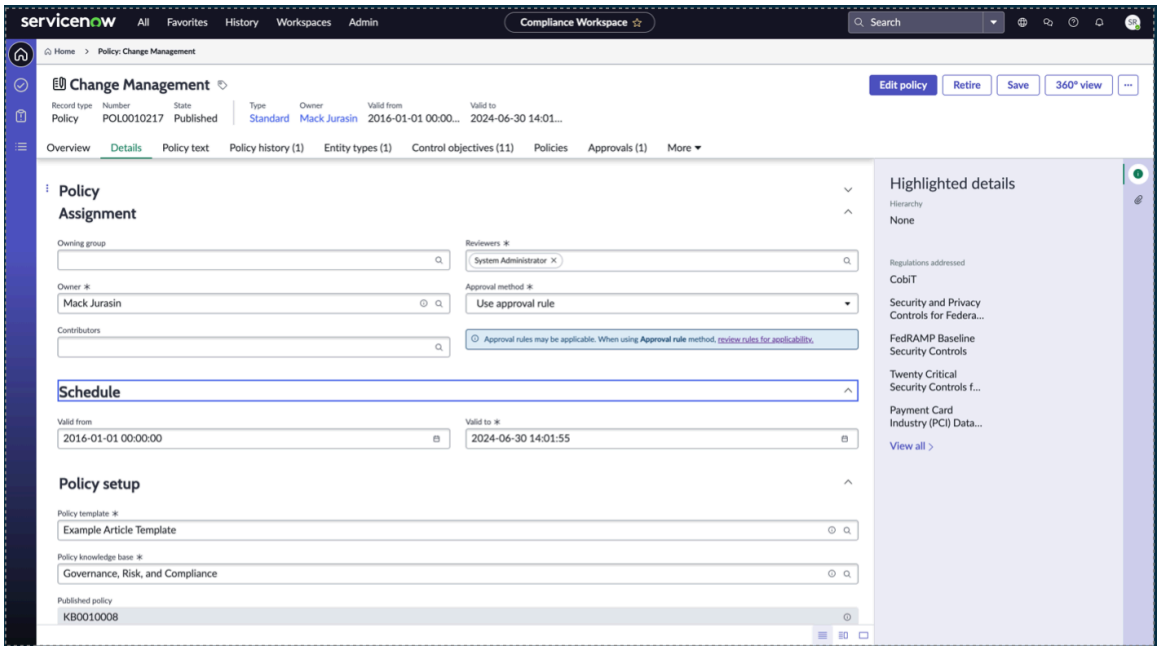
Ce cas d'utilisation souligne l'importance d'intégrer la configuration d'approbation dynamique à une politique et de configurer les règles d'approbation de politique avec le configurateur d'approbation.

## Configurateur d'approbation

Pour utiliser la configuration d'approbation, la méthode d'approbation de la politique doit être sélectionnée en tant que **Utiliser la règle d'approbation** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Une configuration de l'approbation doit être créée pour la politique et des règles d'approbation valides doivent être configurées pour les utilisateurs.

Dans le Conformité de l'espace de travail, vous pouvez accéder à **Politique et conformité** > **Politiques et procédures** >**Règles d'approbation des politiques** pour configurer les règles d'approbation.

## Configuration des règles d'approbation des politiques à l'aide du configurateur d'approbation

Vous pouvez configurer différentes règles d'approbation à l'aide du configurateur d'approbation :

- Configurez des règles d'approbation à plusieurs niveaux basées sur des conditions dynamiques.
- Envoyez des approbations à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs sélectionnés dans un champ de l'enregistrement source ou sélectionnez manuellement l'utilisateur ou les groupes.
- Configurez une seule approbation ou toutes les approbations en tant qu'approbations requises.

Pour configurer l'approbation dans un enregistrement, consultez les sections suivantes.

1. Pour configurer un enregistrement de configuration d'approbation, reportez-vous Configurer un enregistrement de configuration d'approbationà .
2. Pour affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration de l'approbation, reportez-vous à la section Affecter un niveau d'approbation pour l'enregistrement de configuration de l'approbation.
3. Pour configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation dans l'enregistrement de configuration de l'approbation, reportez-vous à la section Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**

Pour en savoir plus sur les rôles dans l'application GRC : Configurateur approuvé , reportez-vous à Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé.

## Rôles requis pour créer des règles d'approbation de politique

Pour créer les règles d'approbation des politiques, les rôles suivants sont requis :

- Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance.manager peut créer des règles d'approbation des politiques avec le rôle sn_grc_appr.admin.
- Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc.business_user et sn_grc.business_user_lite et supérieurs peuvent afficher une politique.
- Un utilisateur doit avoir mp_document_user avec le rôle sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite pour accéder au document lorsque l'annotation est activée.

## Workflow pour configurer la configuration de l'approbation

Lorsque vous configurez la configuration de l'approbation sur un enregistrement de politique, le workflow contient les étapes suivantes.

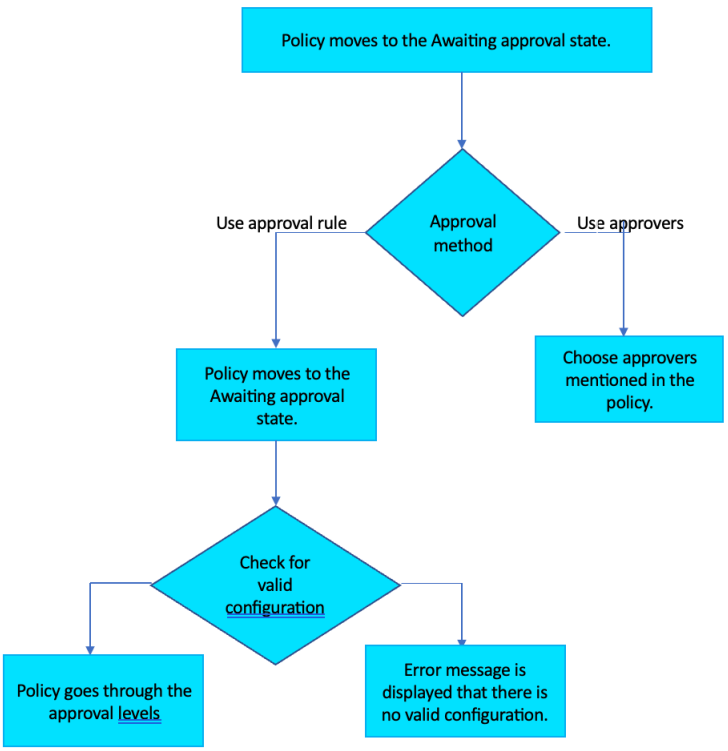
1. Lorsqu'une approbation est demandée pour un enregistrement de politique, l'état de la politique passe à l'état **En attente d'approbation** .
2. Si la méthode d'approbation est sélectionnée comme **Utiliser les approbateurs**, elle utilise les approbateurs mentionnés dans l'enregistrement de politique.
3. Si la méthode d'approbation est sélectionnée en tant que **Utiliser la règle d'approbation**, une configuration valide est vérifiée qui convient à l'enregistrement de politique. La configuration de l'approbation dynamique recherche l'enregistrement de configuration de l'approbation associé à la politique.
4. La configuration d'approbation dynamique récupère ensuite les approbateurs de chaque enregistrement de niveau d'approbation et envoie une demande d'approbation pour chaque niveau.
5. Si aucune configuration valide n'est trouvée, un message d'erreur s'affiche indiquant qu'il n'existe aucune configuration valide pour la politique.

Les étapes du workflow sont illustrées dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Workflow for setting up approval configuration**




Si vous êtes le propriétaire de la politique, vous pouvez sélectionner les approbateurs de la politique dans le champ **Approbateurs** du formulaire de politique. Les approbateurs sont généralement les utilisateurs qui ont le rôle d'utilisateur de conformité. Si vous ne disposez pas d'un accès approprié, vous ne pouvez pas accéder à l'enregistrement de politique. Pour demander l'accès à l'enregistrement de politique, vous devez contacter l'administrateur de conformité.

## Intégration de la configuration dynamique de l'approbation à une politique

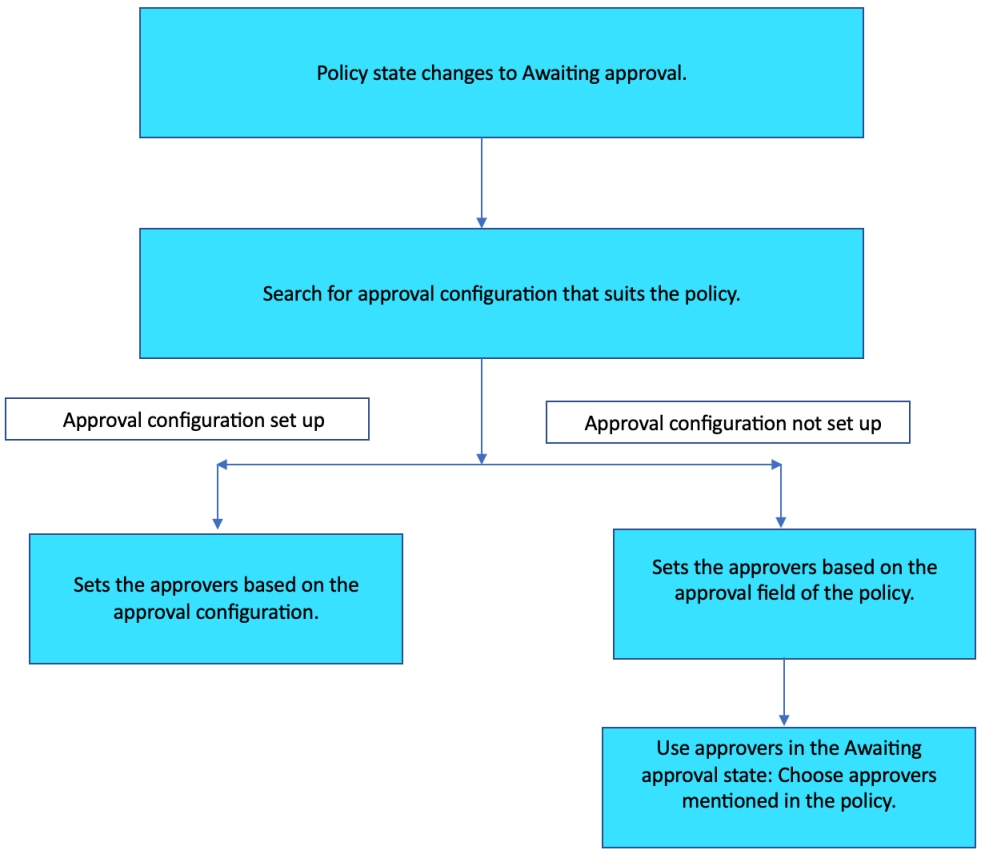
Pour intégrer la configuration de l'approbation dynamique à un enregistrement de politique, vous pouvez configurer plusieurs niveaux d'approbation et, pour chaque niveau, vous pouvez configurer les règles d'approbation. En fonction des niveaux d'approbation et de la configuration des règles, les approbations sont déclenchées automatiquement. Lorsqu'un niveau est approuvé, l'enregistrement de politique est soumis au niveau d'approbation suivant.

L'exemple et les étapes suivants illustrent le workflow d'intégration de la configuration de l'approbation dynamique à une politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Integrating dynamic approval configuration with a policy**

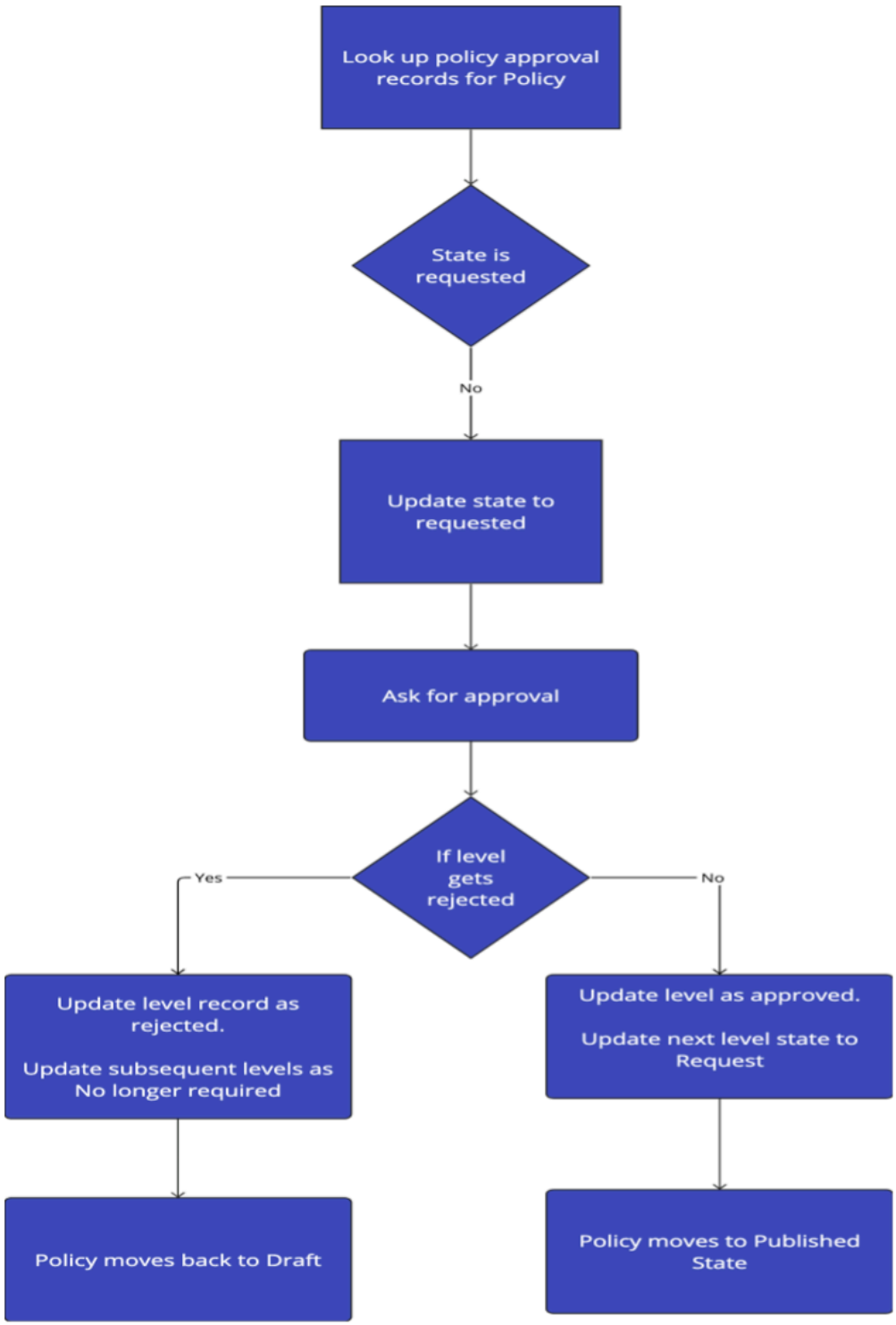



- Lorsqu'une approbation est demandée pour la politique, l'état de la politique passe à l'état **En attente d'approbation** .
- La configuration de l'approbation dynamique recherche l'enregistrement de configuration de l'approbation qui convient à la politique actuelle.
- Si la configuration de l'approbation dynamique n'est pas configurée sur un enregistrement de politique ou, même si elle est configurée, elle n'est pas applicable à cet enregistrement de politique particulier, un message d'erreur s'affiche indiquant qu'aucune configuration valide n'est trouvée pour l'enregistrement de politique et l'enregistrement est abandonné. Les utilisateurs doivent revenir à votre enregistrement de politique et sélectionner les approbateurs ou créer une configuration valide pour l'enregistrement de politique.
- Si une configuration d'approbation dynamique est configurée, les approbateurs, les niveaux d'approbation et les règles sont ajoutés en fonction de la configuration de l'enregistrement de configuration d'approbation.

Le workflow complet est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Composants utilisés pour la configuration de l'approbation dynamique

Les composants suivants sont utilisés pour configurer la configuration de l'approbation dynamique sur une politique :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module de règles d'approbation de politique crée ou vérifie les configurations d'approbation avec la table source en tant que politique.
- La table d'approbation de politique stocke les approbateurs de chaque niveau de la configuration d'approbation. Il peut être utilisé pour suivre l'état des niveaux d'approbation.
- En fonction de la décision de niveau actuel, la politique est transmise au niveau d'approbation suivant ou, si elle est rejetée, elle est réinitialisée à l'état **Brouillon** . Si tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

## Configurer la configuration d'approbation dynamique sur une politique

Configurez la configuration d'approbation dynamique sur une politique. En fonction des niveaux d'approbation configurés, l'application Gestion de la politique et de la conformité configure une ou plusieurs règles d'approbation sur l'enregistrement de politique.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager, sn_compliance.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur avec le rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager peut créer une configuration d'approbation dynamique et un utilisateur avec le rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_user a l'autorisation de lecture pour l'enregistrement de politique.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Saisissez le nom de la politique.
5. Dans le panneau Affectation de politique, mettez à jour les champs **Propriétaire** et **Réviseurs** .
6. Sélectionnez la méthode d'approbation dans le champ **Méthode d'approbation** .

   Pour plus d'informations sur la création d'une politique dans , consultez Conformité de l'espace de travailCréer une nouvelle politique.

   **Remarque :**
   Si la configuration de l'approbation dynamique n'est pas configurée dans l'enregistrement de politique, les approbateurs sont ajoutés dans le champ **Approbation** de la politique.

7. Dans le panneau Calendrier, mettez à jour la date de l'enregistrement dans le champ **Date de fin de validité** .
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

   Le propriétaire de la politique peut demander l'approbation et terminer le workflow sur l'enregistrement de la politique. Pour une configuration d'approbation donnée sur l'enregistrement de politique, le système applique les règles d'approbation configurées de façon dynamique à chaque niveau d'approbation. Une fois que l'état **En attente d'approbation** est déclenché et que l'option **Utiliser la règle d'approbation** est sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comme méthode d'approbation, le champ est renseigné avec les détails tels que la configuration utilisée pour les approbateurs.

Si la politique est rejetée à n'importe quel niveau, elle est réinitialisée à l'état **Brouillon** . Lorsque tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

## Configurer la configuration de l'approbation dynamique sur une politique avec l'annotation activée

Configurez la configuration d'approbation dynamique sur une politique pour laquelle l'annotation est activée.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur avec le rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager peut créer une configuration d'approbation dynamique et un utilisateur avec le rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_user a l'autorisation de lecture pour l'enregistrement de politique.

Pour utiliser l'approbation dynamique pour l'annotation de politique, assurez-vous que la configuration de l'annotation est effectuée et que les utilisateurs de la règle d'approbateur disposent des rôles requis pour accéder au document. Lorsque l'annotation est activée, un utilisateur doit avoir le rôle mp_document_user avec le rôle sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite pour accéder aux documents.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques** et ouvrez un enregistrement de politique. Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement de politique pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez la liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.
   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de Word** .
   b. Pour créer un document en tant que propriétaire de politique, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer la modification dans Word** .
   c. Saisissez le chemin d'accès au dossier, y compris le nom du dossier, dans le champ **Lien du dossier** de la fenêtre contextuelle Créer un document.
   d. Saisissez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
   e. Sélectionnez **Créer**.
5. Cliquez sur le bouton **Demander une révision** .
6. Sélectionnez **Demander**.
7. Sélectionnez le bouton **Terminer la liste de vérification de publication** .
   Vous pouvez effectuer les tâches de la liste de vérification de publication. Pour plus d'informations sur le redlining, reportez-vous à la section Création de politiques et annotation dans Conformité de l'espace de travail.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

   Si aucune configuration d'approbation dynamique active n'est associée à une configuration d'approbation, elle n'est pas considérée comme une configuration valide. Dans ce cas, la sélection de **l'option Demander l'approbation** renvoie un message d'erreur : Impossible de demander des approbations, car la règle d'approbation correspondante est introuvable. Assurez-vous de configurer la règle d'approbation appropriée pour cette politique ici. Pour rectifier l'erreur, modifiez la configuration et demandez à nouveau l'approbation.

   L'onglet **Accès au document** affiche la liste révisée des utilisateurs qui peuvent accéder à la politique, comme décrit dans l'exemple suivant :

   a. Lorsque la politique passe pour la première fois à l'état **En attente d'approbation** , la configuration de l'approbation est appliquée à l'enregistrement de la politique. Si la politique comporte deux niveaux d'approbation, l'accès au document n'est fourni par défaut qu'aux utilisateurs de niveau 1. Les utilisateurs de groupe de niveau 1 peuvent obtenir l'accès via l'action d'interface utilisateur **Demander l'accès au document** .

   b. Une fois que les utilisateurs de niveau 1 ont approuvé la politique, l'accès au document est ajouté pour les utilisateurs de niveau 2. Si un utilisateur rejette la politique au niveau 1, elle passe à l'état **Brouillon** .

   c. Lorsque la politique passe à nouveau à l'état **En attente d'approbation** , le niveau suivant de configuration de l'approbation (par exemple, la configuration d'approbation 2) est appliqué à l'enregistrement de politique. Dans ce cas, tous les utilisateurs communs entre les deux niveaux et ayant accès au document peuvent accéder à la politique et l'accès au document est supprimé pour le reste des utilisateurs.

   L'action **d'interface utilisateur Demander l'accès aux documents** est visible par les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier et du rôle d'utilisateur métier Lite. Si des groupes d'utilisateurs ne disposent pas de ces rôles d'utilisateur, ils ne peuvent pas accéder au document. Les approbateurs disposent de l'accès en vue ou de l'accès aux commentaires dans l'état d'approbation.

   **Remarque :**
   Dans la règle d'approbation, l'accès est accordé uniquement aux utilisateurs individuels et non aux utilisateurs du groupe. Donner l'accès à de nombreux utilisateurs dans le groupe peut entraîner des problèmes de performances.

   Si vous êtes un utilisateur de groupe, vous devez sélectionner **Demander l'accès au document**. Les utilisateurs du groupe peuvent se connecter en tant que l'un des utilisateurs du groupe et sélectionner **Demander l'accès au document**. Les utilisateurs du groupe ont alors accès au document et un message s'affiche : Une demande d'accès au document a été émise. Veuillez actualiser ou essayer d'accéder au document dans quelques minutes.

   Dans le workflow de configuration de l'approbation, si un approbateur rejette la politique à n'importe quel niveau, celle-ci passe à l'état **Brouillon** . L'onglet **Accès au document** du formulaire affiche une liste des utilisateurs ayant accès à la politique avec les rôles et l'état affichés. Seuls les utilisateurs de niveau 1 peuvent accéder à l'enregistrement et l'examiner. Lorsque les utilisateurs de niveau 1 approuvent l'enregistrement, l'accès au document est fourni aux utilisateurs de niveau 2, et ainsi de suite.

   Lorsque tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

10. Dans l'onglet **Texte** de politique, sélectionnez **Ouvrir dans Word**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le document Word s'ouvre dans l'onglet. Dans l'onglet **Gérer l'accès** au document, vous pouvez également afficher les utilisateurs qui ont les autorisations nécessaires pour afficher le document. La règle d'approbation de la politique configurée s'affiche dans le champ **Règle d'approbation** . La liste connexe Niveaux d'approbation affiche des informations sur les niveaux d'approbation, les utilisateurs et l'état de l'approbation de l'enregistrement de politique.

Si la politique est rejetée dans n'importe quel état, elle est réinitialisée à l'état **Brouillon** . Une fois que les approbateurs ont approuvé la politique, elle passe à l'état **Publié** .

## 360° Relationship Visualization pour Gestion de la politique et de la conformité

Lorsque vous lancez la vue à 360˚ à partir d'un enregistrement de conformité particulier, vous pouvez instantanément explorer la relation entre l'enregistrement sélectionné et tous ses objets associés dans une visualisation distinctive.

### Vue à 360°

Dans Gestion de la politique et de la conformité, le bouton Vue des relations à 360˚ est activé dans les formulaires de l'espace de travail suivants :

- Document de référence [sn_compliance_authority_document]
- Politique [sn_compliance_policy]
- Citation [sn_compliance_citation]
- Contrôle [sn_compliance_control]
- Objectif du contrôle [sn_compliance_policy_statement]

Pour explorer la vue à 360˚ et pour obtenir des instructions sur le lancement de la vue, reportez-vous à la rubrique Exploration de la vue à 360°.

Pour en savoir plus sur les utilisateurs qui pourraient utiliser 360° Relationship Visualization, leurs rôles et leurs responsabilités, consultez Visualisation des relations à 360°.

### Vue à 360° des objets de conformité qui s'intègrent au problème dans une relation M2M

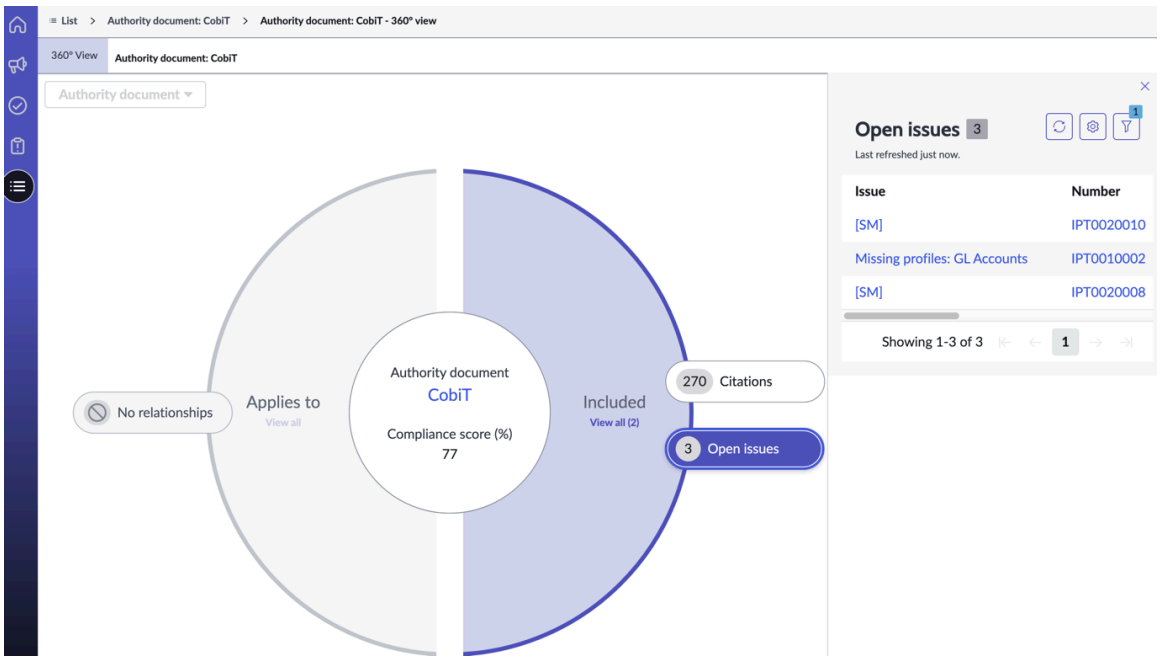
Les vues à 360˚ à partir des objets de conformité tels que le document de référence, la politique, le contrôle, l'objectif de contrôle et l'engagement dans le Conformité de l'espace de travail vous donnent une vue d'ensemble complète et détaillée des problèmes liés à ces objets dans une relation plusieurs-à-plusieurs (m2m).

Par exemple, si vous cliquez sur le bouton **Vue à 360°** du document de référence lié à un problème, la vue à 360˚ s'affiche, ce qui vous permet d'afficher les problèmes ouverts pour le document de référence. Vous pouvez obtenir plus de détails sur les problèmes en cliquant sur le lien Problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Vue à 360° d'un document de référence




De même, vous pouvez accéder à la page Vue d'ensemble du problème et cliquer sur le bouton **Vue à 360°** . Si le problème s'applique à l'un des objets, ou s'il est lié aux objets dans une relation m2m, la vue vous donne des détails d'intégration complets.

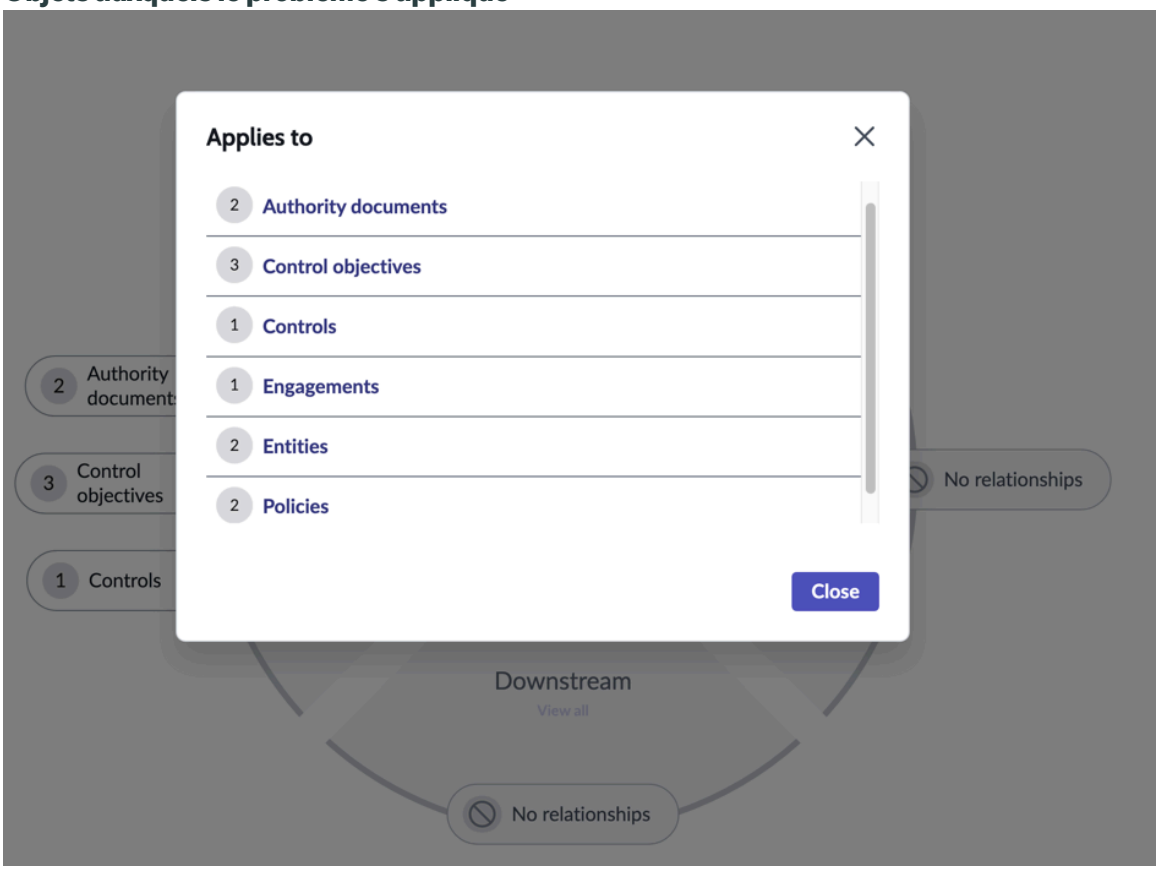
### Problème lié aux objets de conformité

Vous pouvez cliquer sur le lien Afficher tout pour afficher tous les objets de conformité auxquels le problème s'applique.

Traduction automatique

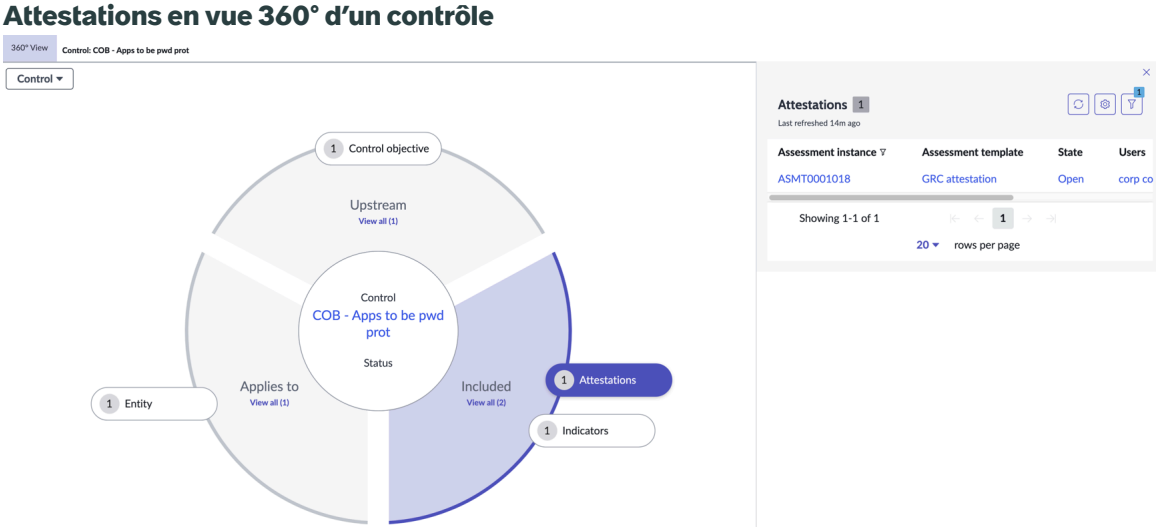
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Objets auxquels le problème s'applique




Si vous avez sélectionné **Attestation** dans la **méthode d'attestation** pour le contrôle, vous pouvez afficher les attestations ajoutées en tant que composant dans la vue à 360° du contrôle. Sélectionnez et cliquez sur le lien Attestations dans l'anneau et vous pouvez afficher le panneau Attestations sur la droite avec les détails de l'instance d'évaluation et du modèle.

### Attestations en vue 360° d'un contrôle




## Policy as Code Engine pour la gestion préventive de la conformité

Les gestionnaires de conformité peuvent mapper l'objectif de contrôle avec le Policy as Code Engine (PaCE). PaCE appelle GRC en transmettant la référence du document et la politique pour laquelle des PaCE exceptions doivent être déterminées. Les propriétaires de contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent consulter les PaCE journaux pour comprendre les instances de conformité ou de non-conformité.

Avec un nombre croissant de réglementations auxquelles les organisations doivent se conformer et des risques technologiques tout aussi croissants, les organisations sont obligées d'intégrer des contrôles préventifs dans les flux de travail numériques. Par exemple, lorsqu'une nouvelle application logicielle est développée au cours d'un processus DevOps, plusieurs politiques et contrôles informatiques doivent être mis en œuvre et validés pour réduire le risque technologique.

Policy as Code Engine vous permet d'écrire votre propre logique de code personnalisée pour valider une stratégie et l'intégrer dans une instance déployable. PaCE La politique valide le code avant même qu'il ne soit validé dans une instance déployable et vérifie sa conformité. En cas de non-conformité, le déploiement est arrêté. Pour l'intégration à GRC, PaCE une politique est ajoutée à un objectif de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Registre de sources de données de conformité.

Gestion préventive de la conformité grâce à l'intégration avec PaCE empêche l'équipe de conformité, l'équipe des opérations, les ingénieurs DevOps d'effectuer des activités non conformes. D'autre part, cette intégration les aide à lever des exceptions à l'avance.

Les principales fonctionnalités de cette intégration sont les suivantes :

- La conformité est intégrée dans les workflows des employés afin d'améliorer l'expérience globale des employés.
- Les clients peuvent codifier leurs contrôles et, en fonction de l'état d'exécution, les employés peuvent être informés si leur action dans le flux de travail détermine la non-conformité.
- En cas de non-conformité, sur la base d'une exigence de l'entreprise, les employés peuvent demander une exception et poursuivre le flux de travail numérique.

Les principaux avantages de cette intégration sont les suivants :

- Réduction de la dépendance à l'égard de la formation des employés : les contrôles étant intégrés dans les flux de travail, le nombre de formations que les employés doivent suivre est considérablement réduit.
- Vérifications automatisées et surveillance de la conformité : les vérifications automatisées garantissent que les contrôles ne sont pas violés, ce qui réduit la tâche des vérifications manuelles.
- Journaux d'audit automatisés : les équipes d'audit et de conformité peuvent accéder aux journaux d'audit automatisés, ce qui réduit la tâche d'audits manuels et la collecte de preuves.
- Réduction des risques et réduction des violations : la surveillance continue des contrôles minimise la probabilité d'infractions.
- Visibilité : fournit une visibilité en temps réel de la conformité aux personnes concernées telles que les équipes commerciales, des équipes de gestion des risques et de conformité.
- Vélocité : augmente la vélocité des workflows, car les employés peuvent demander des exceptions s'il y a un besoin professionnel sans entraver l'achèvement du workflow.

## Configurer le registre de sources de données de conformité

Configurez le registre de sources de données de conformité (CDSR) qui offre la possibilité d'associer des politiques dans d'autres produits à des objectifs de contrôle dans Policy and Compliance afin d'informer ServiceNow la position de conformité globale d'une organisation et d'effectuer des exceptions de politique si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_compliance.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Sur la base de l'association, des entités sont générées pour les objets évalués associés à partir de la table d'application cible et des contrôles sont générés automatiquement. CDSR facilite les intégrations entre GRC et d'autres ServiceNow produits tels que DevOps, RH, SecOps et autres afin de répondre aux besoins des clients en matière de validation et de gestion de la conformité dans l'ensemble de l'entreprise.

Sélectionnez la table d'application liée à la table d'objet évalué. Établir une relation entre un élément de la table d'application et un objectif de contrôle dans une table cible. Pour ce faire, les éléments doivent d'abord être configurés et mappés à l'objectif de contrôle. Deuxièmement, établissez une relation entre la table cible et les entités de la table d'entité.

Incidemment, les entités sont des personnes, des processus, des services, des applications ou des objets dont la conformité doit être mesurée par rapport aux objectifs de contrôle.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Registre de sources de données de conformité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Registre de sources de données de conformité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du registre d'éléments. |
| Table de l'application | Table des enregistrements associés à l'objectif du contrôle. |
| Identification de l'entité connexe | |
| Table d'objet évalué | Table dans laquelle les contrôles sont créés. |
| Relation avec la table d'application | Relation entre la table d'élément et la table cible. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Un à plusieurs : un enregistrement dans la table d'application est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'objet évalué, et un enregistrement dans la table d'objet évalué est lié à un seul enregistrement dans la table d'application.<br>○ Plusieurs à plusieurs : un enregistrement de la table d'application est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'objet évalué, et un enregistrement de la table d'objet évalué est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'application. |
| Champ Application sur la table d'objet évalué | Nom de champ qui pointe vers la table cible. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Champ Application sur la table m2m | Nom de champ dans la table de mappage qui indique la table d'élément. |
| Champ Objet évalué sur la table m2m | Nom de champ dans la table de mappage qui indique la table cible. |
| La table d'objet évalué est-elle équivalente aux entités ? | Marqueur pour créer une entité dans la table cible. |
| Relation de l'entité avec la table d'objet évalué | Relation entre la table d'élément et la table d'entité. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Un à un : lorsqu'un enregistrement dans la table d'objet évalué est lié uniquement à un enregistrement dans la table d'entité.<br>○ Plusieurs à plusieurs : lorsqu'un enregistrement de la table d'entité est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'objet évalué et qu'un enregistrement de la table d'objet évalué est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'entité. |
| Table plusieurs à plusieurs | Table qui établit la relation entre la table d'élément et la table cible. |
| Champ Entité sur la table d'objet évalué | Nom du champ qui indique la table d'entité. |
| Champ Entité sur la table m2m | Nom du champ dans la table de mappage qui indique la table d'entité. |
| Champ Propriétaire de l'entité | Propriétaire de l'entité dans la table d'entité. |

Pour plus d'informations détaillées sur la configuration du registre de sources de données de conformité du cadre de travail générique, consultez l'article Mise en place du registre de sources de données de conformité du cadre de travail générique [KB1112478] dans la Now Support base de connaissances.

**Remarque :**
Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les articles.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Associer un élément de la table d'application à un objectif de contrôle

Utilisez la liste connexe de politique Policy as Code Engine (PaCE) dans pour Conformité de l'espace de travail mapper l'objectif de contrôle avec une politique PaCE. Les gestionnaires de conformité ont la possibilité de mapper les objectifs de contrôle avec les politiques PaCE.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une stratégie PaCE est mappée à une instance déployable et si la politique PaCE est déjà associée à un objectif de contrôle, lorsque l'association de la politique à l'instance déployable se produit, un déclencheur est initié à partir de la gestion des données de configuration (CDM) pour créer une entité et des contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'une politique PaCE est mappée à une instance déployable, et si la politique n'est associée à aucun objectif de contrôle, lorsque la politique PaCE est mappée à l'objectif de contrôle, l'entité et les contrôles sont générés automatiquement, car l'instance déployable est déjà mappée à la politique.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Objectifs de contrôle**.
4. Cliquez sur Ouvrir un objectif de contrôle ou Créer un objectif de contrôle.
5. Cliquez sur la liste connexe Détails.
6. Pour générer automatiquement les contrôles de l'objectif de contrôle, sélectionnez l'option **Crée automatiquement des contrôles** .
   Chaque fois qu'un type d'entité est ajouté à l'objectif de contrôle, des contrôles sont automatiquement générés si l'option **Créer automatiquement des contrôles** est sélectionnée.
7. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** .
8. Pour afficher les contrôles générés pour l'objectif du contrôle, cliquez sur la liste connexe Contrôles.
9. Sélectionnez l'option **Actif** dans la liste connexe Détails.

   **Remarque :**
   L'objectif du contrôle doit être actif pour y ajouter une politique PaCE. Ou bien, les boutons **Ajouter** et **Supprimer** de la liste connexe des politiques PaCE ne sont disponibles que lorsque l'objectif de contrôle est actif.

10. Pour ajouter la politique PaCE à l'objectif de contrôle, cliquez sur la liste connexe Politiques PaCE.
11. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .
12. Sélectionnez une stratégie PaCE dans la liste des stratégies mappées à l'instance déployable dans la fenêtre contextuelle de stratégies PaCE.

    **Remarque :**
    Les politiques PaCE inactives sont répertoriées dans la fenêtre contextuelle.

    Si la politique PaCE ne dispose pas d'une instance déployable mappée au moment de cette association, l'entité et les contrôles sont générés chaque fois que l'instance déployable est associée à la politique PaCE.

13. Cliquez sur **Ajouter**.
    Les entités et contrôles correspondants pour les éléments de configuration associés à la stratégie PaCE sont créés si l'option **Crée automatiquement des contrôles** est sélectionnée. Les contrôles mis hors service existants sont activés s'ils n'ont pas été mis hors service manuellement.

    Si une entité a déjà été ajoutée à l'objectif du contrôle en tant qu'entité supplémentaire, alors un contrôle n'est pas créé mais est mis à jour avec un statut différent. Il s'agit de remplir la condition qu'un seul contrôle peut exister par entité. Si le contrôle a été généré par le processus de génération d'élément, la source du contrôle est mise à jour. Si le contrôle a plusieurs sources, ce contrôle n'est pas mis hors service.

14. Pour supprimer une stratégie PaCE d'une instance déployable, cliquez sur la liste connexe des politiques PaCE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Cliquez sur le bouton **Supprimer** .
    Lorsque la politique PaCE est dissociée de l'instance déployable, ou lorsque la politique PaCE associée à l'objectif de contrôle est supprimée, toutes les entités et tous les contrôles qui ont été générés précédemment à partir de cette association passent à l'état **Hors** service. Ils ne sont pas supprimés mais continuent d'exister à l'état Mis hors service.
16. Pour afficher les résultats de l'exécution de la politique PaCE sur les contrôles et les engagements, cliquez sur l'élément connexe Résultats de Configuration DevOps en accédant à l'enregistrement de contrôle.

## GRC : intégrateur de Politique et conformité

L'application GRC : intégrateur de Politique et conformité fournit un cadre de travail commun afin que vos fournisseurs de contenu puissent diffuser leur contenu dans les GRC applications. L'application vous permet également d'examiner, d'approuver et d'importer les données dans les Gestion de la politique et de la conformité tables.

À partir de Xanadu, vous pouvez utiliser l'application avec l'application GRC : intégrateur de Politique et conformitéGRC : intégrations avec le contenu de tiers .

Pour plus d'informations sur le processus d'importation de données, reportez-vous aux rubriques Workflow pour GRC : intégrateur de Politique et conformité et L'utilisation de pour afficher les GRC : intégrateur de Politique et conformité enregistrements par lots et les tâches d'importation.

### Workflow pour GRC : intégrateur de Politique et conformité

Vous pouvez installer l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité à partir de et ServiceNow Store exécuter le workflow pour terminer le processus d'importation des données.

Le GRC : intégrateur de Politique et conformité workflow de l'application comprend les étapes suivantes :

1. Téléchargez l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité à partir du ServiceNow Storefichier . Lorsque vous téléchargez l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité , les applications and GRC : intégrations avec le contenu de tiersGestion de la politique et de la conformité sont automatiquement téléchargées dans votre instance.
2. Connectez-vous avec le rôle sn_compliance.admin dans une instance et affectez le rôle sn_grc_cim.admin à un utilisateur.
3. Utilisez les API et les tables intermédiaires prises en charge avec les applications et déplacez les données des tables intermédiaires vers l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité .

   Pour plus d'informations sur l'intégration des enregistrements par lots et l'affectation de tâches d'importation de bibliothèques à l'applicationGRC : gestion de la politique et de la conformité, consultez , Accès aux enregistrements de lots dans la table de lots d'intégration de contenuet L'utilisation de pour afficher les GRC : intégrateur de Politique et conformité enregistrements par lots et les tâches d'importationAffecter une tâche d'importation de bibliothèque pour approbation.

### L'utilisation de pour afficher les GRC : intégrateur de Politique et conformité enregistrements par lots et les tâches d'importation

Vous pouvez utiliser le GRC : intégrateur de Politique et conformité module d'application pour afficher les détails des enregistrements de lots et importer des tâches. Par exemple, vous pouvez afficher les enregistrements de lots d'intégration de contenu, les tâches d'importation de bibliothèque, les enregistrements intermédiaires et les recommandations pour les enregistrements.

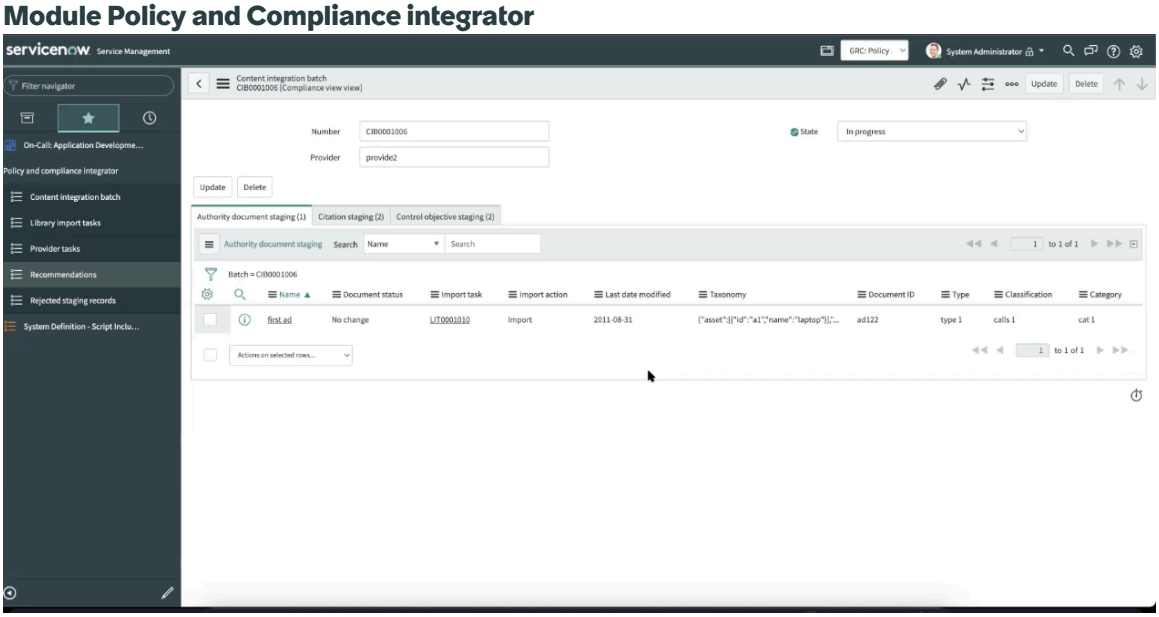
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez accéder au GRC : intégrateur de Politique et conformité module en accédant à **All**>**Policy and Compliance integrator**>**Content integrator** dans l'interface utilisateur de l'application. Le module affiche les détails suivants, illustrés dans la figure suivante :

- Lot d'intégration de contenu
- Tâches d'importations de bibliothèques
- Tâches du fournisseur
- Recommandations
- Contenu rejeté

**Module Policy and Compliance integrator**




Pour plus d'informations sur la façon dont vous pouvez importer le contenu de vos fournisseurs de contenu tiers dans les tables de l'application Gestion de la politique et de la conformité , consultez et Accès aux enregistrements de lots dans la table de lots d'intégration de contenuAffecter une tâche d'importation de bibliothèque pour approbation.

## Accès aux enregistrements de lots dans la table de lots d'intégration de contenu

Vous pouvez accéder aux enregistrements de lots dans la table de lots d'intégration de contenu affichée dans l'interface utilisateur de l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité . En accédant à ces enregistrements, vous pouvez importer les données dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

### Vue d'ensemble de la table de lots d'intégration de contenu

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.admin, vous pouvez accéder aux enregistrements par lots dans la table de lots d'intégration de contenu et créer une tâche d'importation de bibliothèque pour chaque enregistrement. Le groupe d'affectation des gestionnaires de conformité examine la tâche d'importation de bibliothèque et importe les enregistrements intermédiaires dans les Gestion de la politique et de la conformité tables.

### Détails de la table de lots d'intégration de contenu

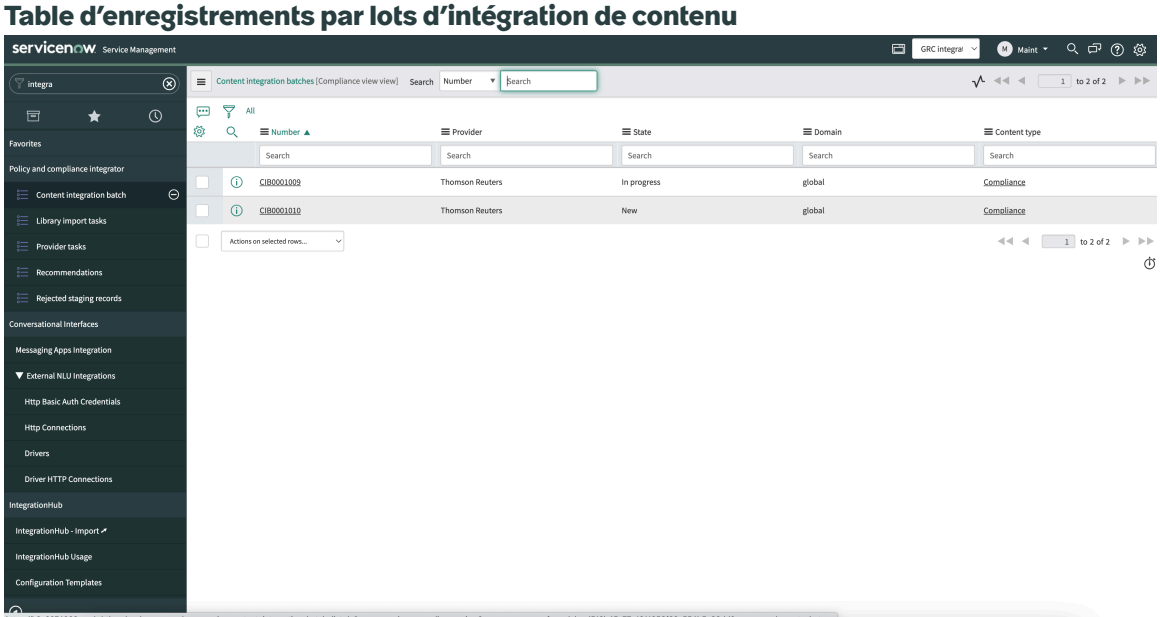
La table de lots d'intégration de contenu affiche les détails affichés dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Numéro de l’enregistrement du lot d’intégration de contenu. Dans l’exemple, CIB0001006 est le numéro d’enregistrement.
- Fournisseur du lot d’intégration de contenu. Dans l’exemple, Thomson Reuters est le fournisseur.
- État du lot d’intégration de contenu. Dans l’exemple, l’état est Nouveau.
- Domaine du lot d’intégration de contenu. Dans l’exemple, le domaine est global.
- Type de contenu du lot d’intégration de contenu. Dans l’exemple, le type est Compliance.

**Table d’enregistrements par lots d’intégration de contenu**




Pour savoir comment utiliser les rôles d’utilisateur pour accéder aux API et aux enregistrements par lots, reportez-vous à la section Rôles d’utilisateur pour le processus d’intégration.

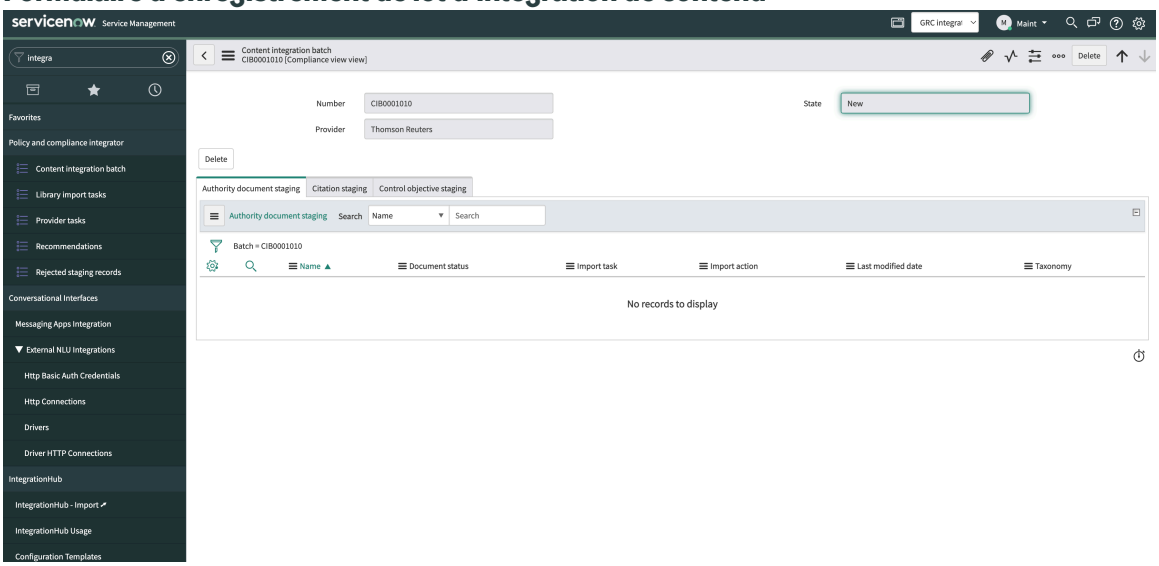
Sélectionnez un enregistrement dans la table pour afficher le formulaire d’enregistrement de lot d’intégration de contenu et ses listes connexes. Reportez-vous à l’exemple suivant.

**Remarque :**
Les champs du formulaire et des listes connexes sont renseignés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

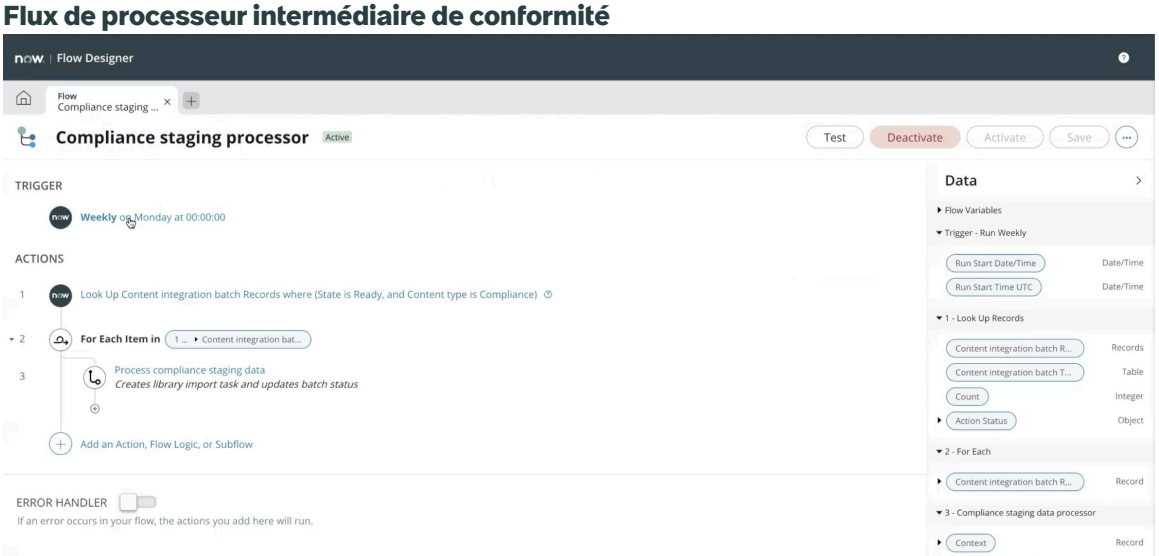
### Formulaire d'enregistrement de lot d'intégration de contenu




## À l'aide du flux du processeur intermédiaire de conformité

Vous pouvez utiliser le nouveau flux de processeur intermédiaire de conformité fourni avec l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité . Reportez-vous à l'exemple suivant.
Le flux est utilisé pour traiter les données intermédiaires de conformité et il s'exécute en arrière-plan une fois par semaine. Il recherche les enregistrements de lots d'intégration de contenu dont l'état est Prêt et dont le type de contenu est Conformité. Pour chaque enregistrement du lot d'intégration de contenu, une tâche d'importation de bibliothèque est créée et l'état du lot d'intégration de contenu est automatiquement mis à jour.

### Flux de processeur intermédiaire de conformité




**Remarque :**
Vous pouvez mettre à jour le flux pour modifier son paramètre. Par exemple, vous pouvez mettre à jour l'heure de début du flux.

## Utilisation des API REST

Vous pouvez utiliser les API REST pour insérer les enregistrements dans le GRC : intégrations avec le contenu de tiers fichier et déplacer ultérieurement les enregistrements vers les tables à l'aide Gestion de la politique et de la conformité de l'application GRC : intégrateur de Politique et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

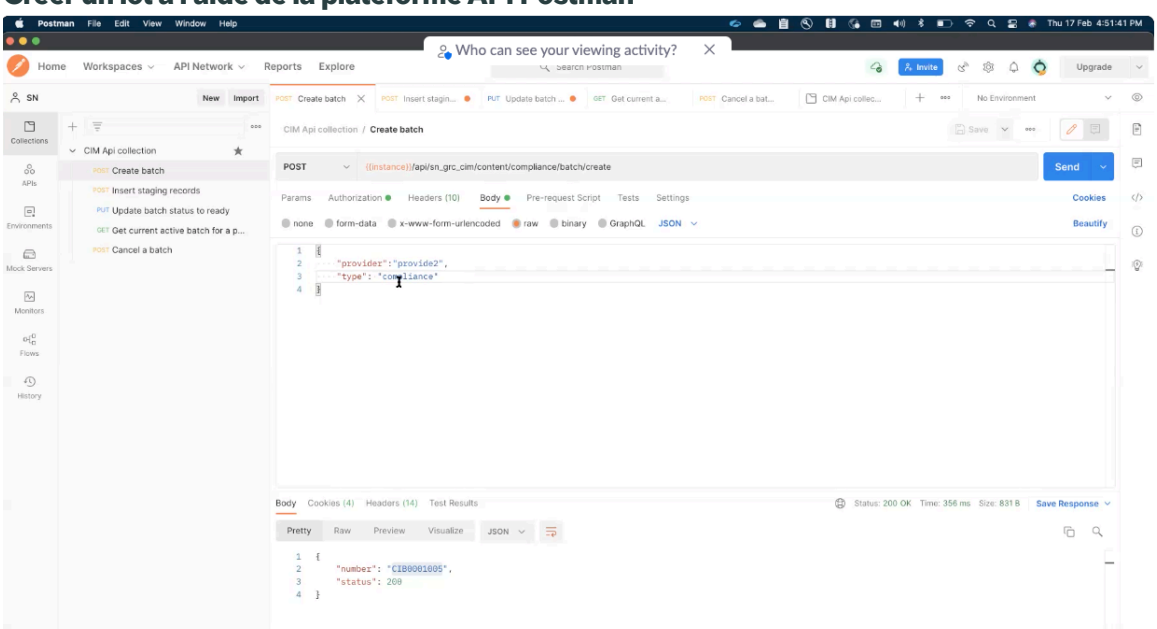
conformité . Les API internes suivantes sont fournies avec l'application et l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiersGRC : intégrateur de Politique et conformité :

- Créer un lot
- Insérer les enregistrements intermédiaires de la politique
- Mettre à jour l'état du lot sur Prêt
- Obtenir le lot
- Annuler le lot

**Remarque :**
Vous pouvez utiliser des outils tiers, tels que , Plateforme API Postmanpour exécuter les API.

Lorsque vous exécutez les API dans le Plateforme API Postman comme illustré dans l'exemple suivant, les enregistrements intermédiaires sont importés dans les Gestion de la politique et de la conformité tables.

**Créer un lot à l'aide de la plateforme API Postman**




## Traitement des enregistrements de lots

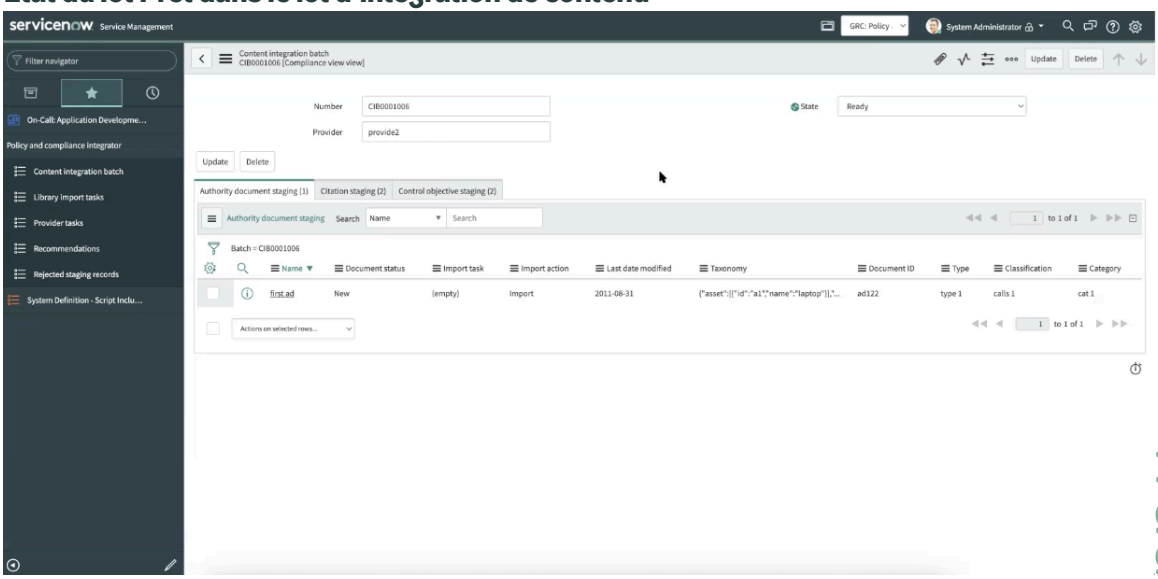
L'API Mettre à jour l'état du lot sur prêt et le flux du processeur intermédiaire de conformité traitent les enregistrements de lots comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'API Mettre à jour l'état du lot sur prêt met à jour l'état du lot d'intégration de contenu sur Prêt, comme illustré dans la figure.

**État du lot Prêt dans le lot d'intégration de contenu**




2. Le flux du processeur intermédiaire de conformité récupère le lot d'intégration de contenu et ses enregistrements. Lorsque l'API Mettre à jour l'état du lot sur Prêt définit l'état du lot d'intégration de contenu sur Prêt, le flux du processeur intermédiaire de conformité reconnaît le lot d'intégration de contenu.

3. Lorsque l'état du lot d'intégration de contenu est défini sur Prêt, le flux du processeur intermédiaire de conformité commence à importer les enregistrements de la zone intermédiaire vers l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité .

   Le système crée automatiquement une tâche d'importation de bibliothèque pour suivre le processus d'importation.

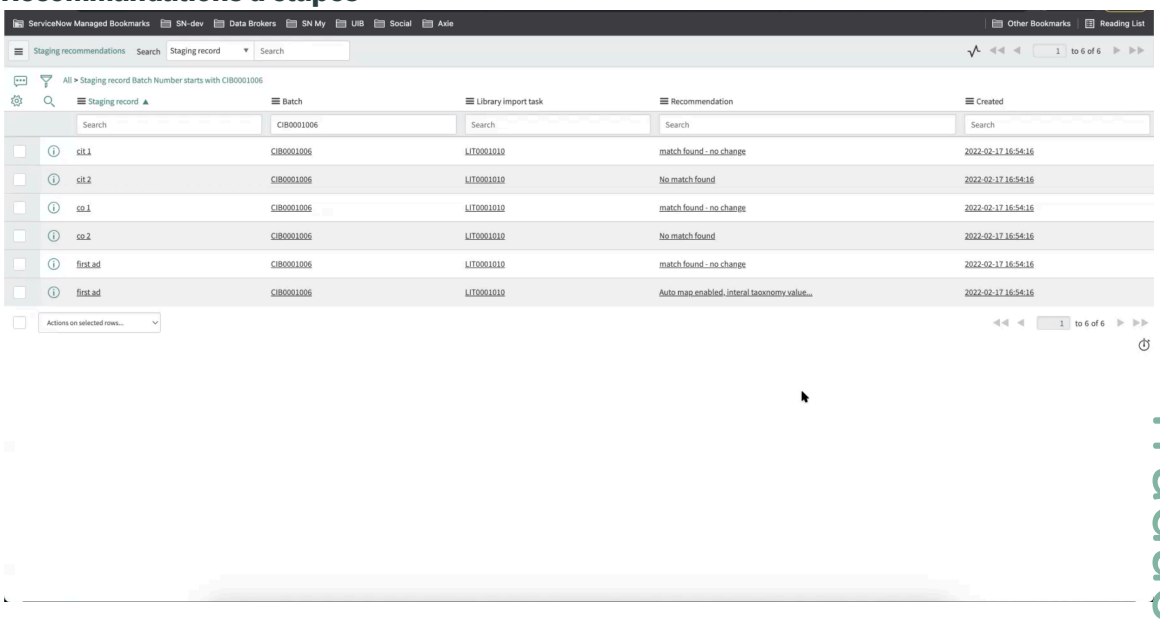
4. Lorsque la tâche d'importation de bibliothèque est créée, le flux du processeur intermédiaire de conformité met automatiquement à jour l'état du lot sur En cours.
5. Lorsque la tâche d'importation de bibliothèque est créée et que le fournisseur mentionné dans le lot d'intégration de contenu n'est pas trouvé, l'état de la tâche est mis à jour vers Intégration du fournisseur. Une tâche d'importation de fournisseur est créée dans la liste connexe des tâches d'intégration de contenu de la tâche d'importation de la bibliothèque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Au fur et à mesure que la tâche d'importation de bibliothèque est créée, les recommandations de stockage intermédiaire de chaque enregistrement sont générées pour le lot d'intégration de contenu, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Recommandations d'étapes**




La tâche d'importation de bibliothèque permet d'importer les enregistrements intermédiaires dans les Gestion de la politique et de la conformité tables. La tâche d'importation de bibliothèque et les recommandations intermédiaires pour chaque enregistrement sont affichées pour la table de lots d'intégration de contenu dans le GRC : intégrateur de Politique et conformité module. Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance.admin peut affecter la tâche d'importation de bibliothèque au groupe d'affectation des gestionnaires de conformité. Pour savoir comment affecter une tâche d'importation de bibliothèque, reportez-vous à Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour approbation.

## Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour approbation

Affectez une tâche d'importation de bibliothèque au groupe d'affectation des gestionnaires de conformité à l'aide du formulaire de tâche d'importation de bibliothèque de l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité .

### Avant de commencer

Pour cette procédure, vous devez d'abord vous connecter avec le rôle sn_compliance.admin, puis soumettre la tâche d'importation de bibliothèque à approuver.

Rôle requis : sn_compliance.admin

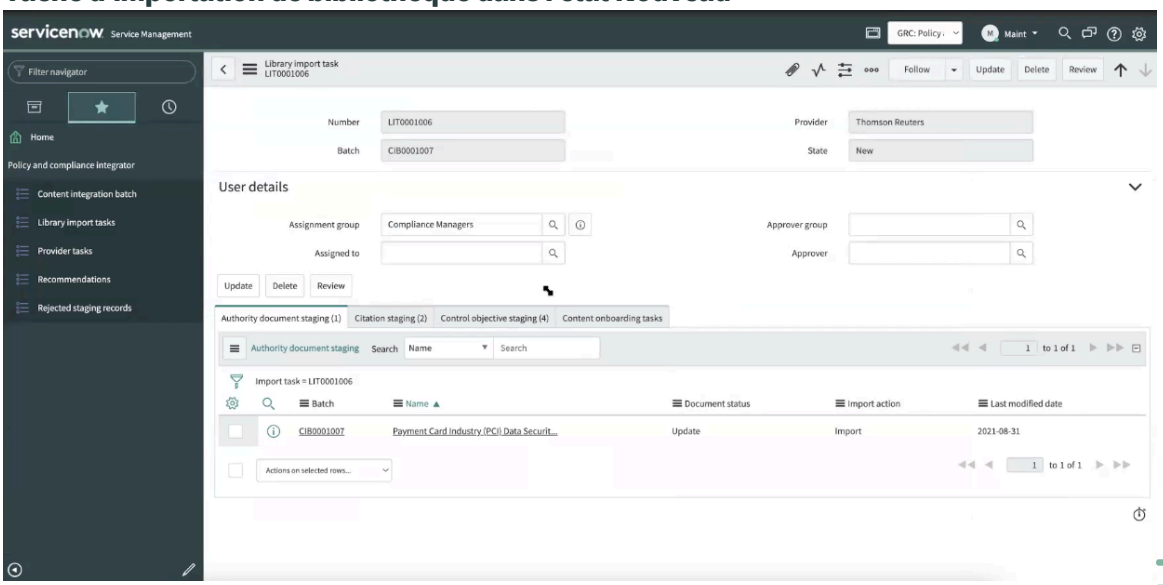
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrateur de politique et conformité** > **Intégrateur de contenu** > **Tâche d'importation de bibliothèque**.
   La tâche d'importation de bibliothèque s'affiche dans l'état Nouveau, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tâche d'importation de bibliothèque dans l'état Nouveau




**2.** Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de tâche d'importation de bibliothèque

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro pour la tâche d'importation de la bibliothèque. Le nombre est LIT0001001 dans l'exemple. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Fournisseur | Nom du fournisseur. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Lot | Numéro de lot d'intégration de contenu. Le nombre est CIB0001001 dans l'exemple. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| État | État de la tâche d'importation de la bibliothèque. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Groupe d'affectation | Groupe d'affectation auquel la tâche d'importation de bibliothèque est affectée. Sélectionnez **un groupe de gestionnaires de conformité** . |
| Approbateur | Approbateur pour la tâche d'importation de la bibliothèque. |
| Affecté à | Groupe d'affectation auquel la tâche est affectée. |
| Groupe d'approbateurs | Groupe d'approbation pour la tâche d'importation de la bibliothèque. |
| Listes connexes | |
| Étape intermédiaire de document de référence | Enregistrements intermédiaires de document de référence associés à la tâche d'importation de la bibliothèque. |
| Étape intermédiaire de citation | Enregistrements intermédiaires de citation associés à la tâche d'importation de la bibliothèque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Étape intermédiaire d'objectif du contrôle | Contrôler les enregistrements intermédiaires d’objectifs associés à la tâche d’importation de la bibliothèque. |
| Tâches d'intégration de contenu | Tâches d’importation de fournisseur associées à la tâche d’importation de bibliothèque. Cette tâche est créée lorsque le fournisseur mentionné dans le lot d’intégration de contenu est introuvable dans la table Fournisseur (sn_grc_provider).<br><br>Si la tâche d’importation du fournisseur est créée, l’état de la tâche d’importation de la bibliothèque est mis à jour sur **Intégration du fournisseur**. Lorsque la tâche d’importation du fournisseur est terminée, l’état de la tâche d’importation de bibliothèque est mis à jour sur **Nouveau**. |

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Que faire ensuite

Pour savoir comment approuver la tâche d’importation de bibliothèque affectée au groupe d’affectation des gestionnaires de conformité, reportez-vous à la section Approuver la tâche d’importation de la bibliothèque.

## Approuver la tâche d’importation de la bibliothèque

Approuvez la tâche d’importation de bibliothèque à l’aide du formulaire de tâche d’importation de bibliothèque de l’application GRC : intégrateur de Politique et conformité .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

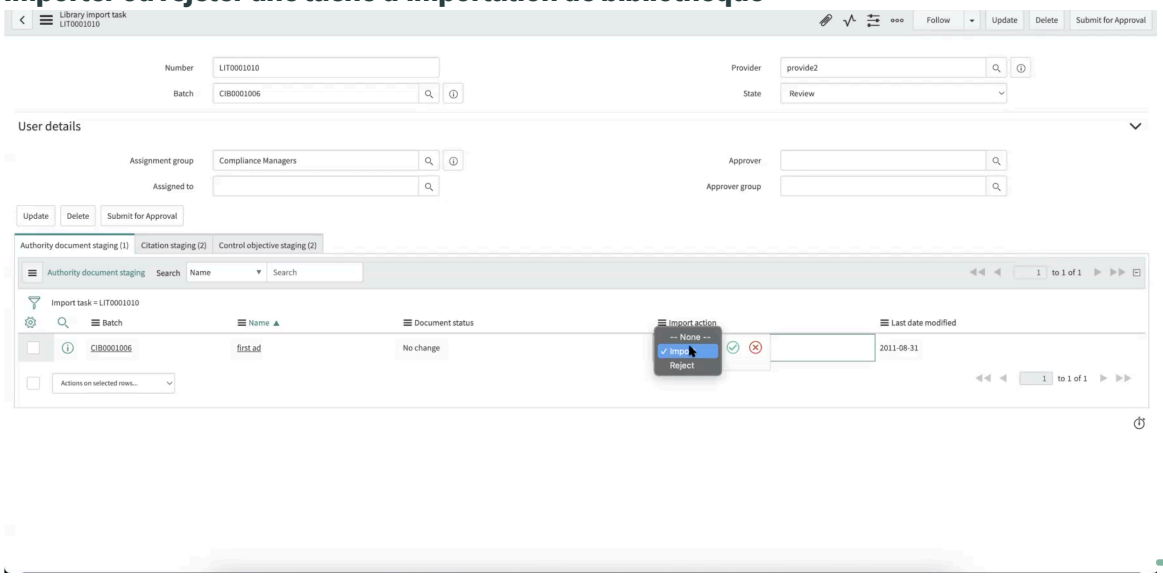
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégrateur de politique et conformité** > **Intégrateur de contenu** > **Tâche d'importation de bibliothèque**.
2. Passez en revue la tâche d’importation de la bibliothèque et les listes connexes pour les enregistrements intermédiaires de documents de référence, les enregistrements intermédiaires de citation, les enregistrements intermédiaires d’objectifs de contrôle et les tâches d’intégration de contenu.
3. Dans le navigateur d’application, accédez à Recommandations et examinez les recommandations fournies par l’application pour la tâche.
4. Sur le formulaire, cliquez sur **Importer** ou **Rejeter**.
   Examinez les détails de la tâche d’importation de la bibliothèque et importez ou rejetez l’enregistrement, comme illustré dans l’exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Importer ou rejeter une tâche d'importation de bibliothèque

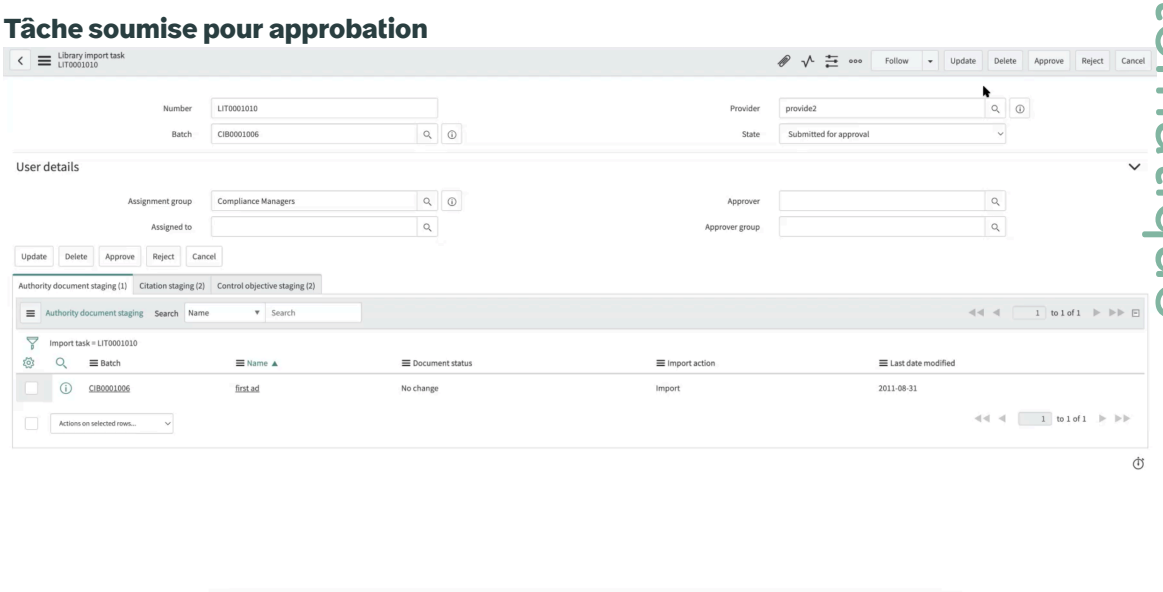



Cliquer sur **Importer** permet d'importer l'enregistrement associé à la tâche d'importation de bibliothèque dans les GRC : gestion de la politique et de la conformité tables intermédiaires.

Cliquer sur **Rejeter** rejette l'enregistrement associé à la tâche d'importation de bibliothèque. Par conséquent, les données ne sont pas importées dans les GRC : gestion de la politique et de la conformité tables intermédiaires.

5. Cliquez sur **Soumettre pour approbation**.
   La tâche est soumise au groupe des gestionnaires de conformité pour approbation. L'état de la tâche d'importation de bibliothèque est mis à jour sur Soumis pour approbation, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Tâche soumise pour approbation




6. Passez en revue la tâche d'importation de la bibliothèque et cliquez sur **Approuver**.

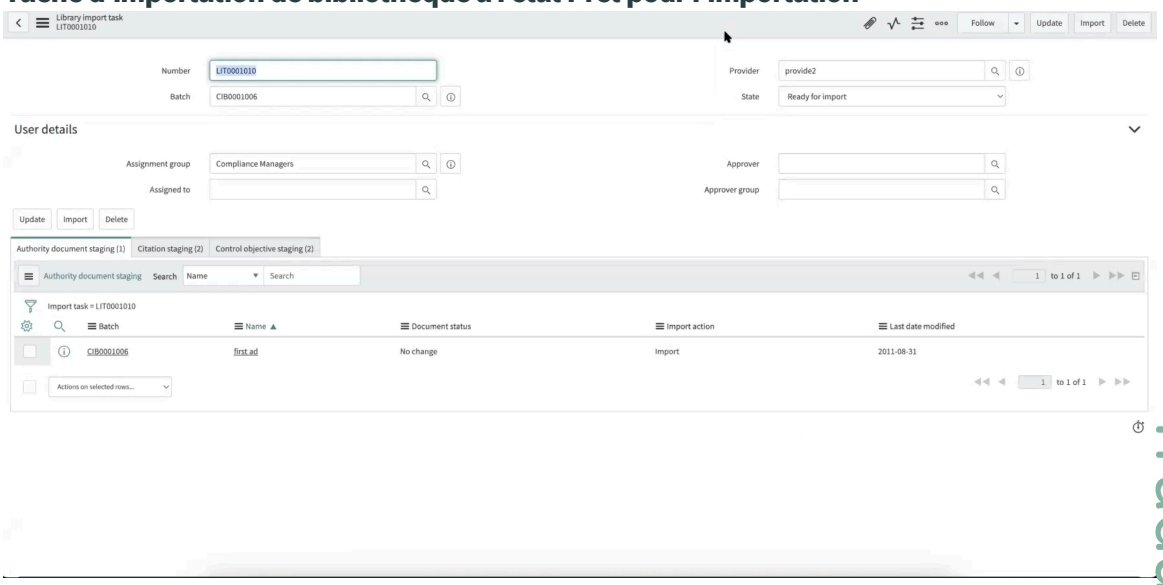
   Cette action fait passer la tâche d'importation de bibliothèque à l'état Prêt pour l'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

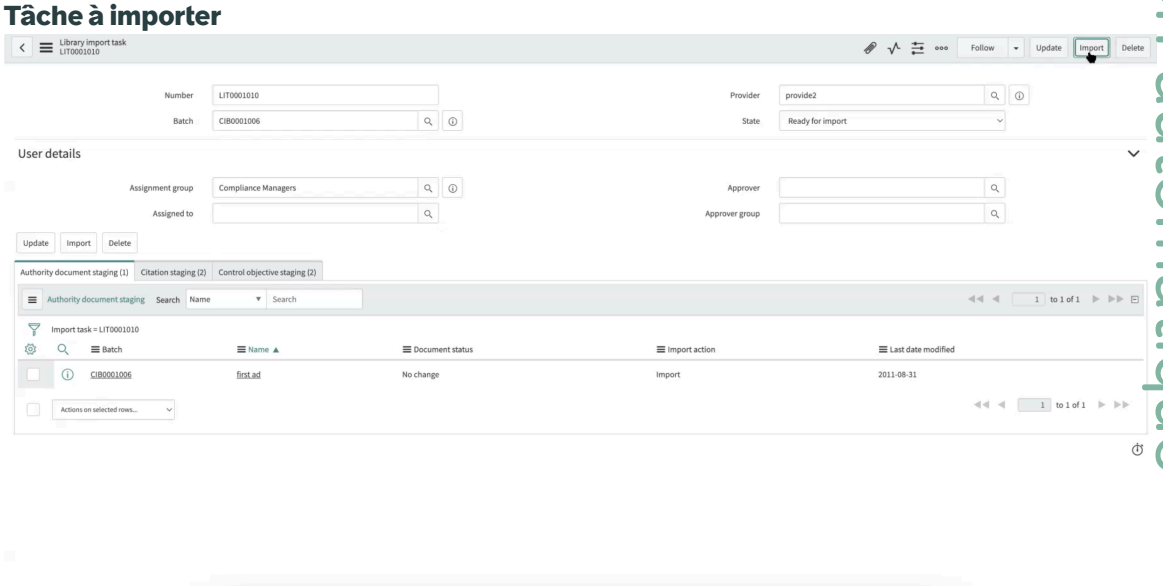
**Remarque :**
Cliquer sur **Rejeter** rejette la tâche d'importation de bibliothèque et la déplace à nouveau vers l'état Nouveau, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Tâche d'importation de bibliothèque à l'état Prêt pour l'importation**




Lorsque la tâche est à l'état Prêt pour l'importation, l'action d'importation s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

**Tâche à importer**

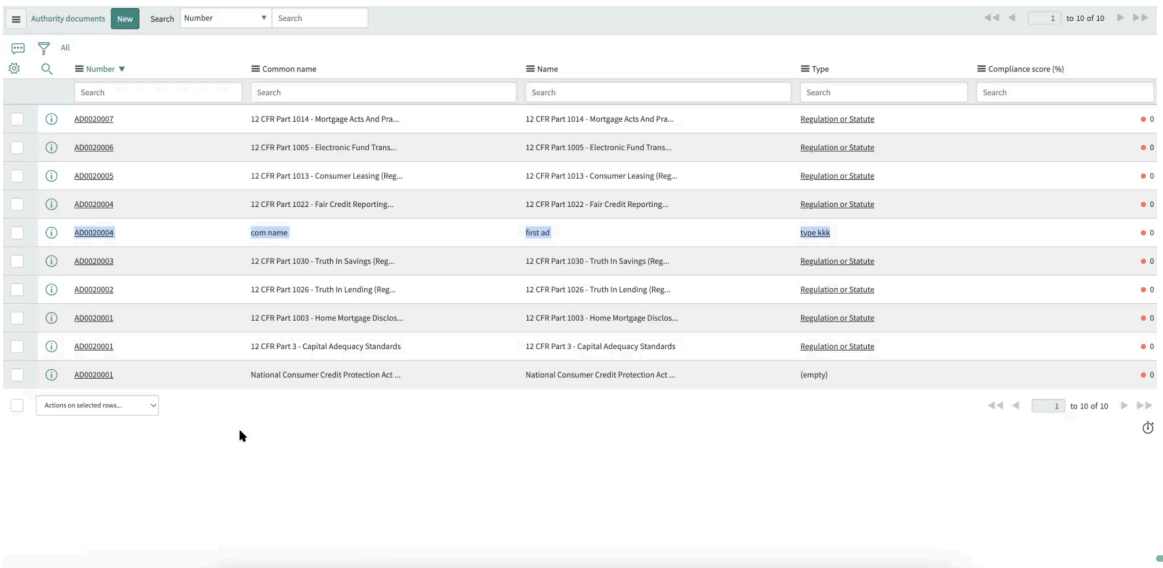



Traduction automatique

7. Cliquez sur **Importer**.
   Cette action importe les enregistrements intermédiaires sous la tâche d'importation de bibliothèque dans les GRC : gestion de la politique et de la conformité tables. Vous pouvez afficher les tables en naviguant vers les tables de documents de référence, les tables de citation ou les tables d'objectifs de contrôle dans l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité . Consultez l'exemple de table Documents de référence comme illustré dans l'exemple suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Table des documents de l'autorité




Lorsque vous cliquez sur un document de référence, tel que AD0020004 qui s'affiche dans le tableau, les détails de l'enregistrement intermédiaire de document de référence s'affichent. Dans l'enregistrement intermédiaire, le champ État du document du formulaire affiche des informations sur l'état actuel du document. Lorsque la valeur du champ État du document est Nouveau ou Mettre à jour, les actions Importer ou Rejeter sont disponibles pour l'enregistrement, et la tâche d'importation peut être importée ou rejetée, comme illustré dans l'exemple suivant.

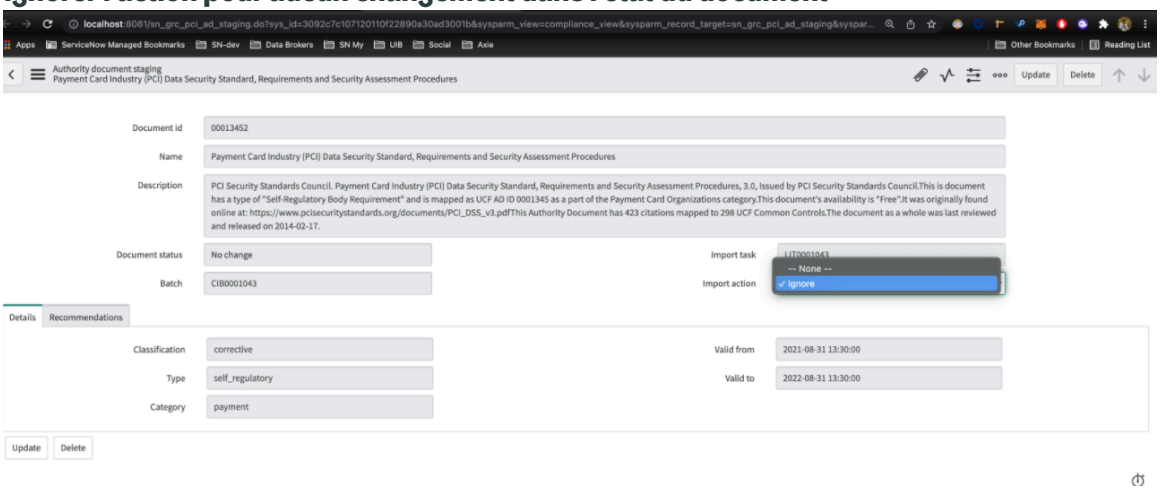
### Importer ou rejeter des actions pour un nouveau document

Traduction automatique

Lorsque la valeur du champ État du document est Aucun changement, seule l'option Ignorer est disponible dans l'action d'importation de l'enregistrement. La tâche d'importation peut être ignorée, comme illustré dans l'exemple suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Ignorer l'action pour aucun changement dans l'état du document




Consultez le tableau suivant pour connaître les critères des valeurs du champ État du document.

**Valeur du champ État du document et ses critères**

| Champ | Description |
|---|---|
| Statut du document = Nouveau | Enregistrement introuvable dans les GRC : gestion de la politique et de la conformité tables. |
| Statut du document = Aucun changement | Date source de **dernière modification** de l'enregistrement existant dans la GRC : gestion de la politique et de la conformité table qui est postérieure à la date d'enregistrement intermédiaire entrant. L'état du document ne change pas. |
| Statut du document = Mettre à jour | Date source de **dernière modification** de l'enregistrement existant dans la GRC : gestion de la politique et de la conformité table qui est antérieure à la date d'enregistrement intermédiaire entrant. L'état du document est mis à jour. |

Une fois le workflow terminé, le flux du processeur intermédiaire de conformité met automatiquement à jour l'état de la tâche d'importation de bibliothèque sur Terminé.

**Remarque :**

Si une erreur se produit dans le traitement du flux, le flux du processeur intermédiaire de conformité met à jour l'état de la tâche d'importation de bibliothèque sur Terminé avec des erreurs. Cette erreur peut se produire pour l'une des raisons suivantes :

- Les mappages de valeurs de taxonomie de l'enregistrement sont introuvables et la valeur de mappage automatique de la configuration de taxonomie du fournisseur est false.
- Le parent de l'enregistrement est ignoré.

L'enregistrement contenant l'erreur est rejeté par le flux de processeur intermédiaire de conformité.

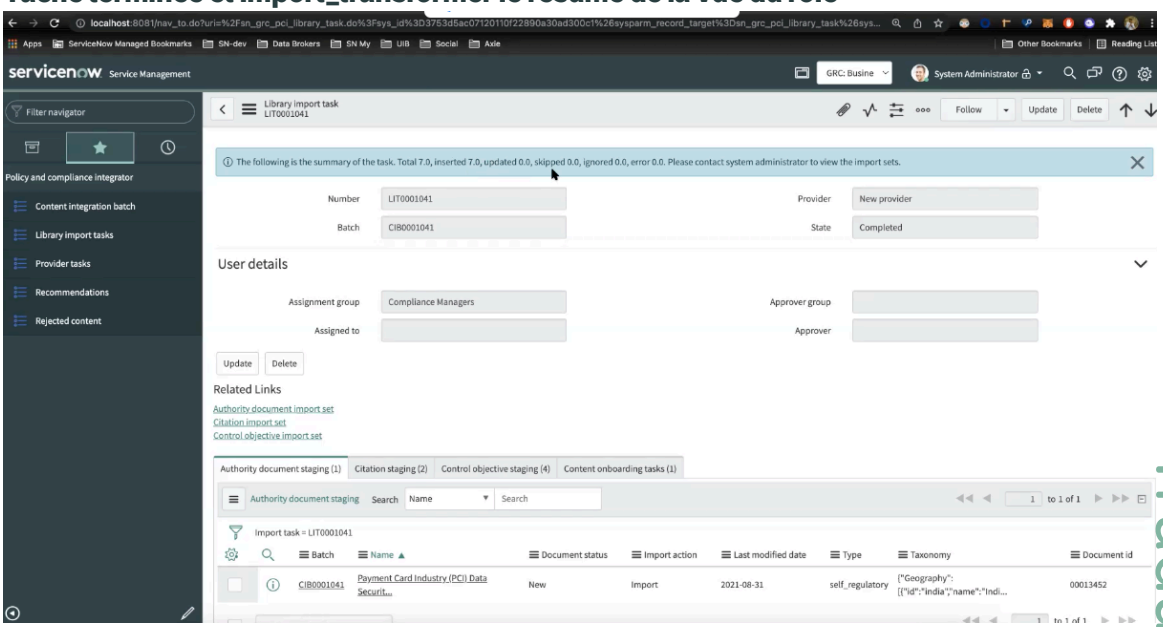
Lorsque l'état de la tâche d'importation de la bibliothèque est Terminé, le résumé de la tâche d'importation et les liens connexes des jeux d'importation ne sont affichés que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour les utilisateurs disposant du rôle import_transformer, comme illustré dans l'exemple suivant. Le rôle import_transformer est un rôle global.

**Tâche terminée et import_transformer le résumé de la vue du rôle**




Le résumé de la vue du rôle import_transformer n'est pas disponible pour les autres utilisateurs de l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité .

**Résultats**
La tâche d'importation de bibliothèque est maintenant à l'état Terminé et le contenu est importé dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

[store-future: BEGIN review]

## Cloud Security Compliance Accelerator pour surveiller les contrôles dans le cloud

Cloud Security Compliance Accelerator permet à votre organisation de se conformer aux normes et aux benchmarks du cloud. L'accélérateur vous aide à surveiller les applications et les données de votre organisation hébergées dans le cloud, afin de vous conformer aux normes réglementaires définies par les directives du secteur et aux lois locales et internationales.

Cloud Security Compliance Accelerator simplifie la conformité de la sécurité du cloud en s'intégrant à Cloud Security Posture Management (CSPM). Il prend en charge la version 8 des contrôles de sécurité critiques (CIS), qui constituent un ensemble de mesures de protection prioritaires visant à atténuer les cyberattaques les plus courantes contre les systèmes et les réseaux. Ils sont mappés à d'autres normes de sécurité telles que NIST 800-53, NIST 800-171, PCI DSS 4.0, ISO 27002, etc. Cet accélérateur fournit un mappage entre les contrôles cloud de CIS version 8 et les contrôles connexes des politiques NIST 800-53, NIST 800-171, PCI DSS 4.0 et ISO 27002 et CSPM qui sont basés sur des points de référence CIS pour Azure et AWS, permettant une surveillance continue des contrôles dans le cloud.

Les utilisateurs qui peuvent administrer et gérer cette application sont le gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) et l'administrateur de conformité (sn_compliance.admin).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions préalables à Cloud Security Compliance Accelerator

Les applications de module d'extension qui sont nécessaires pour importer les données mappées entre les objectifs de contrôle provenant de différentes sources et les tests de configuration sont les suivantes :

**GRC : module d'extension Accélérateur de conformité de la sécurité dans le cloud**

Le module d'extension permet le mappage entre les objectifs de contrôle et les tests de configuration pour surveiller les contrôles dans le cloud. GRC : l'enregistrement de test de configuration d'accélérateur de sécurité dans le cloud est également fourni avec l'application pour les informations de métadonnées et la logique intermédiaire.

**Module d'extension GRC : Policy and Compliance integrator**

Le module d'extension GRC : Cloud Security Compliance Accelerator dépend du module d'extension GRC : Policy and Compliance Integrator pour les informations structurelles de base sous-jacentes des tables mappées et la tâche planifiée d'importation des données mappées.

**Remarque :**
Bien que le module d'extension GRC : Cloud Security Compliance Accelerator soit installé, au moins une des applications dépendantes suivantes doit être installée pour expédier les données mappées :

- Pour les objectifs de contrôle qui proviennent de l'autorisation et de la surveillance continues (CAM), CAM doit être installé.
- Pour les objectifs de contrôle provenant de CIS, l'application Surveillance des contrôles de cybersécurité doit être installée.
- Pour les objectifs de contrôle qui proviennent d'UCF, le document de référence CIS V8, NIST 800-53, NIST 800-171, ISO 27002 ou PCI DSS 4.0 et les citations associées, et les objectifs de contrôle doivent être téléchargés à partir d'UCF.

## Tables expédiées aux clients avec l'application Cloud Security Compliance Accelerator

Les tables expédiées aux clients sont les suivantes :

**Objectif du contrôle à table intermédiaire d'objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]**

Table intermédiaire pour les mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration.

**Configuration de l'importation du mappage des objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]**

Table de métadonnées pour stocker les informations de configuration requises pour expédier les enregistrements de la table intermédiaire vers la table cible.

**Config. champs supplémentaires pour importation mappage objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration]**

Table de métadonnées pour stocker les paires clé-valeur relatives à toutes les colonnes supplémentaires sur la table M2M cible.

Pour plus d'informations sur ces tables, consultez Tables pour le mappage des objectifs de contrôle et des tests de configuration et pour obtenir la description des tables utilisées dans Accélérateur de conformité de la sécurité dans le cloud, consultez Tables installées avec Gouvernance, risque et conformité.

## Tâche planifiée pour déplacer les données de la table intermédiaire vers la table cible

Une tâche planifiée (importer les mappages des objectifs de contrôle vers la table principale) est disponible pour que vous l'exécutiez sur demande, qui récupère les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enregistrements mappés à l'état **En attente** de l'objectif du contrôle vers la table intermédiaire d'objet. La tâche est planifiée pour s'exécuter à la demande, car l'utilisateur peut importer des listes partagées à tout moment, lorsqu'il a de nouveaux objectifs de contrôle générés avec des mappages ou lorsqu'il existe de nouveaux tests de configuration.

La tâche déplace les détails de l'enregistrement vers les colonnes appropriées dans la table cible de configuration de l'importation du mappage des objectifs de contrôle, puis marque les enregistrements comme **traités** dans la table intermédiaire objectif du contrôle vers objet.

En tant qu'administrateur de conformité, si vous ne souhaitez pas que l'enregistrement soit mappé entre l'objectif de contrôle et le test de configuration, vous pouvez le marquer comme **inactif**.

Une fois les enregistrements traités, vous pouvez accéder à la table cible, Objectif de contrôle à Contrôles de configuration [sn_compliance_m2m_policy_statement_configuration_control] pour afficher les enregistrements.

## Importation de données mappées liées à UCF

Pour importer des données de liste partagée UCF (Unified Compliance Framework) dans les tables Policy and Compliance Management, utilisez GRC : UCF de conformité.

Vous pouvez importer des objectifs de contrôle provenant d'une liste partagée liée à UCF. Si vous avez installé UCF et que vous avez des objectifs de contrôle provenant de la liste partagée UCF ou importé une nouvelle liste partagée, exécutez la tâche **planifiée Importer les mappages des objectifs de contrôle vers la table principale** pour obtenir les nouveaux objectifs de contrôle.

Vous pouvez exécuter la tâche planifiée sur demande chaque fois que vous importez une nouvelle liste partagée. Une fois la tâche exécutée, tous les mappages liés à UCF entre les objectifs de contrôle et les tests de configuration qui étaient à l'état En attente dans la table intermédiaire Objectif du contrôle et objet sont traités. Les données mappées sont déplacées vers la table de mappage, qui est la table Objectif de contrôle à Contrôles de configuration.

**Remarque :**
Les contrôles seront générés après l'association de l'objectif du contrôle aux tests de configuration uniquement dans les cas suivants :

- La `sn_compliance.auto_create_profile_and_control` propriété est activée.
- L'option **Crée automatiquement des contrôles** doit être activée dans le formulaire Objectif de contrôle.

L'importation d'une liste partagée UCF comprenant les documents de référence NIST 800-53, NIST 800-171, ISO 27002, PCI DSS 4.0 et CIS Controls V8 permet d'importer les objectifs de contrôle correspondants.

De la même manière, les données mappées entre les objectifs de contrôle et les tests de configuration liés aux benchmarks Azure et AWS CIS sont également importées de la table intermédiaire vers la table cible lors de l'exécution de la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Nouveau contenu de CIS v8 pour GRC : Accélérateur des contrôles de cybersécurité

La version 8 de CIS Controls est le nouveau document de référence qui est ajouté à l'application Accélérateur des contrôles de cybersécurité. Le document de référence contient 171 citations, 171 objectifs de contrôle et une nouvelle référence de contenu. La référence de contenu est mappée au document de référence, au contenu des documents de référence et aux objectifs de contrôle.

Vous pouvez naviguer vers **Surveillance des contrôles technologiques** et filtrer les enregistrements avec la source comme Contrôles CIS pour afficher le document de référence, le contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle mappés à la référence de contenu. La table Référence de contenu à document de référence contient les données mappées entre la référence de contenu et le document de référence. La table Référence de contenu à citation stocke les données mappées entre les nouvelles citations et la référence de contenu. De même, la table Référence de contenu à objectifs de contrôle contient les données mappées entre la référence de contenu et les objectifs de contrôle. Pour plus d'informations, consultez Cybersecurity Controls Accelerator.

[End]

## Tables pour le mappage des objectifs de contrôle et des tests de configuration

Il existe trois tables qui facilitent l'expédition des données mappées entre l'objectif de contrôle et les tests de configuration vers les clients.

## Table intermédiaire pour les mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration

La table intermédiaire Objectif du contrôle vers objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging] contient les données de mappage d'un objectif de contrôle avec celles de n'importe quel enregistrement d'objet. Toutefois, dans ce cas, l'enregistrement de l'objet est le test de configuration de la table d'objets de test de configuration.

Les objectifs de contrôle peuvent provenir de différentes sources, qui sont capturées dans les colonnes de la table intermédiaire Objectif du contrôle vers objet :

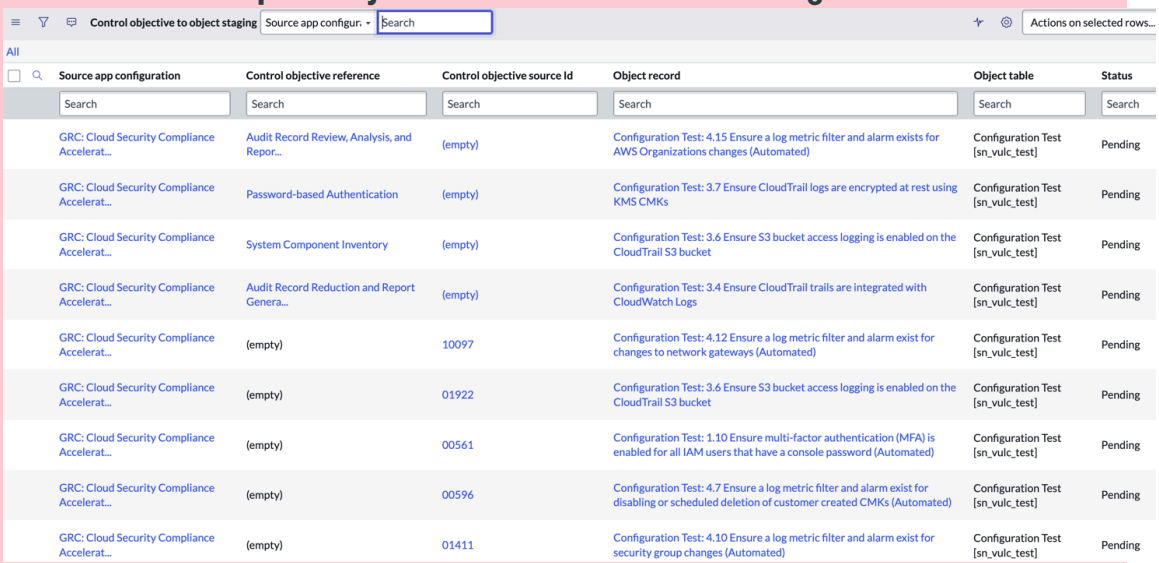
1. **Référence de l'objectif** de contrôle : cette colonne indique les objectifs de contrôle qui proviennent de CAM ou de CIS et qui sont disponibles avec leur ID système comme référence. Accédez à la table intermédiaire Objectif du contrôle vers objet et filtrez les enregistrements avec la référence à l'objectif du contrôle dans le champ de recherche. Une fois la recherche exécutée, tous les mappages d'enregistrements liés aux objectifs de contrôle CAM et CIS et aux tests de configuration s'affichent, et sont envoyés à GRC : Cloud Security Compliance Accelerator.
2. **ID source de l'objectif du contrôle** : la colonne indique les objectifs de contrôle qui proviennent de Unified Compliance Framework (UCF) et leurs ID système ne sont pas facilement disponibles. L'ID source est généré au moment où l'utilisateur importe l'objectif du contrôle à partir des listes partagées, et un ID système est généré en fonction de l'ID source. Vous pouvez filtrer les enregistrements avec l'ID source de l'objectif de contrôle pour que tous les enregistrements de mappage entre les objectifs de contrôle UCF et les tests de configuration en référence à l'ID source soient répertoriés

Le champ **État** affiche l'état des enregistrements à l'état En attente, Traité ou Inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Table intermédiaire pour l'objectif de contrôle et le test de configuration



Control objective to object staging | Source app configur. | Search | Actions on selected rows...

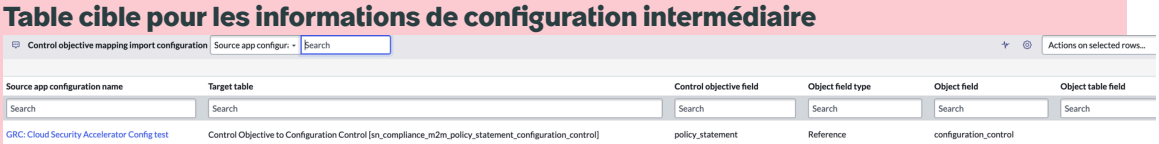
All

| Source app configuration | Control objective reference | Control objective source Id | Object record | Object table | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | Audit Record Review, Analysis, and Repor... | (empty) | Configuration Test: 4.15 Ensure a log metric filter and alarm exists for AWS Organizations changes (Automated) | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | Password-based Authentication | (empty) | Configuration Test: 3.7 Ensure CloudTrail logs are encrypted at rest using KMS CMKs | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | System Component Inventory | (empty) | Configuration Test: 3.6 Ensure S3 bucket access logging is enabled on the CloudTrail S3 bucket | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | Audit Record Reduction and Report Genera... | (empty) | Configuration Test: 3.4 Ensure CloudTrail trails are integrated with CloudWatch Logs | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | (empty) | 10097 | Configuration Test: 4.12 Ensure a log metric filter and alarm exist for changes to network gateways (Automated) | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | (empty) | 01922 | Configuration Test: 3.6 Ensure S3 bucket access logging is enabled on the CloudTrail S3 bucket | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | (empty) | 00561 | Configuration Test: 1.10 Ensure multi-factor authentication (MFA) is enabled for all IAM users that have a console password (Automated) | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | (empty) | 00596 | Configuration Test: 4.7 Ensure a log metric filter and alarm exist for disabling or scheduled deletion of customer created CMKs (Automated) | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |
| GRC: Cloud Security Compliance Accelerat... | (empty) | 01411 | Configuration Test: 4.10 Ensure a log metric filter and alarm exist for security group changes (Automated) | Configuration Test [sn_vulc_test] | Pending |

## Table cible pour les informations de configuration intermédiaire

La configuration d'importation du mappage des objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration] est la table de métadonnées M2M cible, dont les enregistrements ne peuvent pas être mis à jour. Les champs de cette table (nom de configuration de l'application source, champ de l'objectif du contrôle, champ Objet, type de champ d'objet, valeurs de champ de table d'objet) sont statiques et peuvent être visualisés uniquement. La configuration statique s'aligne sur la configuration de la table intermédiaire et, par conséquent, lors du traitement de l'enregistrement intermédiaire, les données sont déplacées vers les colonnes correspondantes de la table cible. Toutefois, l'administrateur de conformité peut afficher les enregistrements pour comprendre où vont les valeurs de champ dans les colonnes de la table cible principale. Par exemple, la référence du nom de la **configuration de l'application source** dans la table cible provient de la **configuration de l'application source** de la table intermédiaire. **Le type de champ Objet** peut être **ID de document** ou **Référence**. Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle stocke les informations de l'enregistrement intermédiaire dans les colonnes appropriées de la table cible.

### Table cible pour les informations de configuration intermédiaire



Control objective mapping import configuration | Source app configur. | Search | Actions on selected rows...

| Source app configuration name | Target table | Control objective field | Object field type | Object field | Object table field |
|---|---|---|---|---|---|
| GRC: Cloud Security Accelerator Config test | Control Objective to Configuration Control [sn_compliance_m2m_policy_statement_configuration_control] | policy_statement | Reference | configuration_control | |

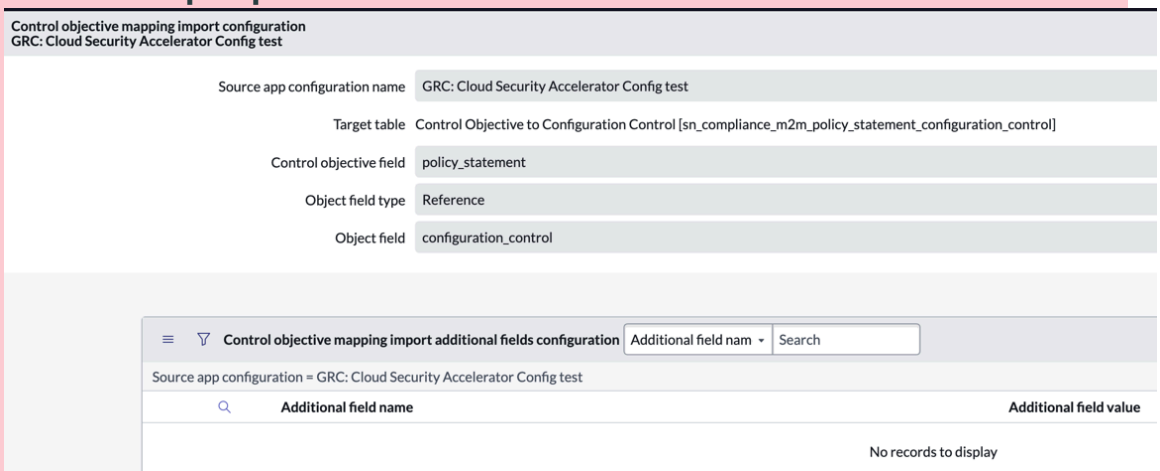
## Liste connexe pour des informations supplémentaires sur la table m2m

La table de configuration des champs supplémentaires d'importation du mappage des objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration] est une liste connexe qui possède des colonnes de référence supplémentaires. Lorsque des contrôles sont générés ou que des entités sont créées, il existe des valeurs de colonne supplémentaires spécifiques à une configuration, qui peuvent avoir besoin d'être prises en compte dans la table m2m. Pour ce processus en aval, le **nom de champ supplémentaire** contient les informations de nom de colonne supplémentaire de la table cible de la configuration d'application source. De même, la **valeur de champ supplémentaire** capture la valeur de colonne pour le nom de champ supplémentaire. Par conséquent, cette table stocke les paires clé-valeur par rapport aux colonnes supplémentaires dans la table m2m cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Liste connexe pour plus d'informations**




# Accélérateur DevOps pour la conformité des contrôles, l'exécution PaCE et la gestion des exceptions

GRC : DevOps Accelerator est une application qui permet à vos clients d'évaluer la conformité aux politiques DevOps et aux objectifs de contrôle GRC en s'intégrant à Policy as a Code Engine (PaCE).

**Important :**
À partir de cette *`Washington DC`* version, GRC DevOps Use Case Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Le module d'extension GRC : DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) mappe les objectifs de contrôle tirés des réglementations, des normes et des cadres de travail, tels que les contrôles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS et d'autres avec la stratégie DevOps en tant que moteur de code (PaCE). Les politiques DevOps sont fournies par le pack de contenu de politique de configuration DevOps.

Avec cette intégration, vous pouvez évaluer l'état de la conformité. L'intégration permet également aux gestionnaires DevOps de surveiller la conformité des contrôles, de visualiser la preuve de l'exécution de PaCE et de gérer les exceptions.

## Conditions préalables pour l'accélérateur DevOps

1. Hiérarchiedes modules d'extension liés à PaCE et des modules d'extension liés à CDM.
2. Pack de contenu de politique de configuration DevOps fourni par PaCE.
3. Modules d'extension GRC : GRC : Accélérateur des contrôles de cybersécurité, GRC : Compliance UCF et GRC : Autorisation et surveillance continus.

**Remarque :**
GRC : DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) dépend du pack de contenu de politique de configuration DevOps et de GRC : Policy and Compliance Management. Toutefois, si les modules d'extension GRC : Accélérateur de contrôles de cybersécurité (CIS), GRC : Cadre de travail de conformité unifiée (UCF) et GRC : Autorisation et surveillance continues (CAM) ne sont pas installés sur l'instance, les données intermédiaires pertinentes pour les objectifs de contrôle de ces modules d'extension ne seront pas disponibles lors de l'installation de GRC : Accélérateur DevOps.

Le module d'extension GRC : DevOps Accelerator mappe la relation entre les politiques PaCE et les objectifs de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Il se peut que tous les objectifs de contrôle GRC aient une relation avec toutes les politiques PaCE.

## Remplissage des données d'objectif de contrôle et de mappage PaCE des instances vers la table intermédiaire

### Objectif du contrôle à table de mappage des éléments

Dans le cadre de l'accélérateur DevOps, les relations de mappage entre les objectifs de contrôle et les politiques PaCE sont expédiées aux clients. La relation est capturée dans la table Objectif du contrôle aux éléments [sn_compliance_control_objective_item], où la colonne **Objectif du contrôle** et la colonne Enregistrement de **l'élément** , qui est la politique PaCE, répertorient les données.

**Objectif du contrôle à table d'éléments**

Control objective to items | Control objective | Search | Actions on selected rows...

All

| Control objective | Item record | Application table | Assessed object table | Domain |
|---|---|---|---|---|
| Search | Search | Search | Search | Search |
| Encrypt Sensitive Information at Rest | Policy: mandatoryValue | sn_pace_policy | CDM Deployable [sn_cdm_deployable] | global |
| Implement Application Whitelisting of Li... | Policy: forbiddenKVcombinations | sn_pace_policy | CDM Deployable [sn_cdm_deployable] | global |
| Perform Regular Automated Port Scans | Policy: authorisedPortsRange | sn_pace_policy | CDM Deployable [sn_cdm_deployable] | global |
| Encrypt Sensitive Information at Rest | Policy: checkUniqueKeyValue_crossDeployables | sn_pace_policy | CDM Deployable [sn_cdm_deployable] | global |
| Encrypt All Sensitive Information in Tra... | Policy: mandatoryTagsList | sn_pace_policy | CDM Deployable [sn_cdm_deployable] | global |
| Use Multifactor Authentication For All A... | Policy: authorisedKVCombinations | sn_pace_policy | CDM Deployable [sn_cdm_deployable] | global |
| Maintain Standard Security Configuration... | Policy: noHTTP | sn_pace_policy | CDM Deployable [sn_cdm_deployable] | global |
| Establish Secure Coding Practices | Policy: noForbiddenValues | sn_pace_policy | CDM Deployable [sn_cdm_deployable] | global |

### Politique DevOps pour contrôler la table intermédiaire d'objectif

**Table intermédiaire de l'accélérateur DevOps**

DevOps policy to Control objective staging | Control objective sy | Search | Actions on selected

All

| Control objective sys Id | Control objective source Id | DevOps policy sys Id | Status | Domain |
|---|---|---|---|---|
| a47da77953a330104f3eddeeff7b1281 | | 13cf348cff173010b231f9ee793bf18e | Processed | |
| 3b6d677953a330104f3eddeeff7b125a | | 05565637ff073010b231f9ee793bf1b7 | Processed | glob |
| 9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209 | | 90719a33ff073010b231f9ee793bf127 | Processed | |
| 3b6d677953a330104f3eddeeff7b1259 | | 70e1619f53c73010b231ddeeff7b127b | Processed | |
| 336d677953a330104f3eddeeff7b124c | | 8e72a99f53c73010b231ddeeff7b12fd | Processed | global |
| 347da77953a330104f3eddeeff7b12d8 | | 66d221df53c73010b231ddeeff7b122f | Processed | |
| 9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209 | | 13cf348cff173010b231f9ee793bf18e | Processed | |
| 807d677953a330104f3eddeeff7b129a | | 96ea99d753f40110b231ddeeff7b12ee | Processed | global |
| 3a4f606ddb872b003101b12c4e96192f | | 8e72a99f53c73010b231ddeeff7b12fd | Processed | global |
| 336d677953a330104f3eddeeff7b1259 | | 05565637ff073010b231f9ee793bf1b7 | Processed | global |
| 3b6d677953a330104f3eddeeff7b125a | | dd151ef3ff073010b231f9ee793bf134 | Processed | global |
| 9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209 | | dd151ef3ff073010b231f9ee793bf134 | Processed | global |
| 707da77953a330104f3eddeeff7b12ac | | 96ea99d753f40110b231ddeeff7b12ee | Processed | global |
| 787da77953a330104f3eddeeff7b12ab | | 9964e113530b3010b231ddeeff7b127f | Processed | global |

Une table intermédiaire fait partie de l'accélérateur DevOps, qui correspond à la politique DevOps de contrôle de la table intermédiaire des objectifs [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging]. Un utilisateur disposant du rôle administrateur Compliance peut afficher la table.

Pour CAM et CIS, les ID système des objectifs de contrôle sont mappés avec les ID système de la politique DevOps. Toutefois, pour UCF, l'ID source de l'objectif de contrôle importé à partir de la liste partagée est mappé à l'ID système de la politique DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de la table intermédiaire d'objectif de contrôle de la politique DevOps [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging] sont expédiées avec l'état En attente. Les données sont renseignées dans la table intermédiaire en fonction des applications installées dans l'instance. Les données ne sont pas traitées si l'objectif de contrôle et la politique PaCE n'existent pas dans l'instance.

### Tâche planifiée pour déplacer les données de la table intermédiaire vers la table principale

Une tâche quotidienne (importer la politique DevOps dans le mappage des objectifs de contrôle à partir de l'étape intermédiaire) s'exécute après l'installation des applications et de l'accélérateur DevOps pour ajouter les enregistrements à la table Objectif du contrôle aux éléments (sn_compliance_control_objective_item). Si l'enregistrement est ajouté avec succès à la table de mappage, l'état de l'enregistrement dans la table intermédiaire passe à Traité. Si un objectif de contrôle n'est pas renseigné ou présent dans l'application, l'enregistrement n'est pas traité, mais présente l'état En attente.

## Gérer la surveillance continue pour les contrôles entre Conformité de la configuration et Gestion de la politique et de la conformité

La surveillance continue des contrôles est une intégration de fonctionnalités entre le produit et les GRCGestion de la politique et de la conformitéOpérations de sécurité Conformité de la configuration produits. Cette fonctionnalité intègre les résultats de l'analyse d'applications tierces, telles que Qualys, pour déterminer l'état de conformité de chaque contrôle associé.

La surveillance continue est une approche proactive de la gestion de la sécurité. Les clients surveillent et valident la conformité et gèrent les risques par rapport aux documents de référence.

### Flux de travail de surveillance continue

1. L'administrateur système active les modules d'extension Conformité de la configuration and Gestion de la politique et de la conformité .
2. Le gestionnaire de conformité mappe les objectifs de contrôle ou les contrôles à des tests de configuration, qui génèrent des contrôles, des entités et des indicateurs associés à ces tests de configuration.
3. L'intégration ingère les résultats des résultats de l'analyse des tests de configuration tiers à des intervalles définis.
4. Si les résultats de l'analyse des tests de configuration indiquent une défaillance, le contrôle n'est pas conforme et un problème est automatiquement généré.
5. Si le résultat d'analyse suivant du test de configuration indique que la défaillance a été corrigée, alors le contrôle est conforme et le problème est automatiquement fermé.

### Mapper l'objectif ou les contrôles du contrôle aux tests de configuration

Le gestionnaire de conformité mappe les objectifs de contrôle ou les contrôles aux tests de configuration, qui génèrent les contrôles, les entités et les indicateurs associés à la conformité de la configuration.

**Avant de commencer**
Rôle requis : gestionnaire de conformité

Le Conformité de la configuration module d'extension doit être activé pour accéder à cette fonctionnalité et la propriété **sn_compliance.auto_create_profile_and_control** doit être définie sur true.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique, cliquez sur la liste connexe Objectifs de contrôle, puis cliquez sur **Modifier**.

   **Remarque :**
   La politique **de mot de passe** est utilisée dans cet exemple.

3. Sélectionnez chaque objectif de contrôle à associer à la politique.
4. Ouvrez un objectif de contrôle, puis cliquez sur la liste connexe Contenus des documents pour afficher la citation du document de référence associée à cet objectif de contrôle.

   **Remarque :**
   **L'objectif Configurer l'âge maximal du mot de passe** est utilisé dans cet exemple.

5. Cliquez sur la liste connexe Tests de configuration et sélectionnez l'une des options d'ajout suivantes :
   - Cliquez sur **Ajouter**
   - Cliquez sur **Ajouter à partir des politiques**
   - Cliquez sur **Ajouter à partir de sources de référence**

   **Remarque :**
   Le champ **Source** de chaque test de configuration identifie le fournisseur tiers des informations.

6. Après la sélection, cliquez sur **Ajouter**.
   Tous les éléments de configuration (contrôles, entités et indicateurs) sont mappés et affichés dans la liste connexe Tests de configuration. La génération des résultats peut prendre quelques minutes.

## Interpréter les résultats de l'analyse Configuration Compliance

Si les résultats de l'analyse des tests de configuration du contrôle indiquent des défaillances, le contrôle est marqué comme non conforme. Si les résultats de l'analyse indiquent que le contrôle a réussi, tous les tests de configuration, alors le contrôle est marqué conforme.

### Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité

Le Conformité de la configuration module d'extension doit être activé pour accéder à cette fonctionnalité et la `sn_compliance.auto_create_profile_and_control` propriété doit être définie sur vrai

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.

   **Remarque :**
   L'instruction **de politique Configurer l'âge maximal du mot de passe** est utilisée dans cet exemple.

2. Ouvrez l'enregistrement de l'objectif de contrôle et cliquez sur la liste connexe Contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11 contrôles ont été générés à partir de l'analyse du test de conformité de la configuration. Chaque contrôle a un **profil** associé et, comme tous les contrôles affichent un **étatNon conforme**, un nombre égal de problèmes a été généré automatiquement.

3. Ouvrez un enregistrement de contrôle, puis cliquez sur la liste connexe Indicateur.
4. Ouvrez l'enregistrement de l'indicateur pour afficher les résultats de l'indicateur.
   Les résultats de l'analyse du test de configuration sont mis à jour à intervalles réguliers. Si les résultats de l'analyse indiquent que la défaillance a été corrigée, le contrôle est alors marqué comme conforme et le problème est automatiquement fermé.

## Gestion de l'expérience mobile pour GRC Policy and Compliance

En tant que responsable des politiques et de la conformité, utilisez votre équipement ou un AndroidiOS appareil mobile pour gérer votre travail.

### Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

### Actions de rôle d'utilisateur pour un gestionnaire de conformité

En tant qu'utilisateur disposant du Now Platform® rôle de gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager), gérez votre travail sans être lié au bureau. Recevez des notifications en temps opportun pour les alertes actuelles, ainsi que pour l'état des risques et de la conformité de vos actifs critiques, de vos fournisseurs et de vos services business essentiels impactés, le tout sur votre équipement mobile.

Avec le Application GRC Mobile, vous pouvez effectuer les activités suivantes Gestion de la politique et de la conformité sans être lié au bureau :

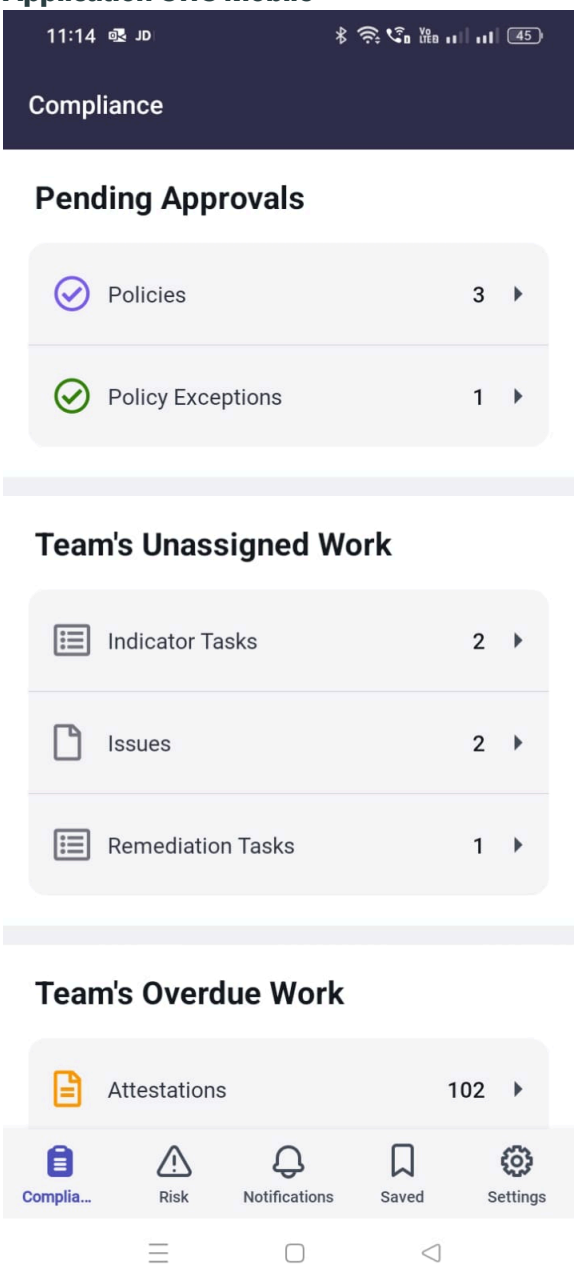
- Approuvez ou rejetez les politiques et les demandes d'exception de politique en attente qui vous sont affectées.
- Affectez des tâches et des problèmes non affectés à votre équipe grâce aux applets Tâches d'indicateur, Problèmes et Tâches de rattrapage.
- Gérez et réaffectez les tâches en retard de votre équipe avec les applets Attestations et Problèmes en retard.

La figure suivante illustre la façon dont vous vous connectez à votre Now Platform instance à partir de votre appareil mobile et l'écran d'accueil qui s'affiche une fois connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Application GRC Mobile**



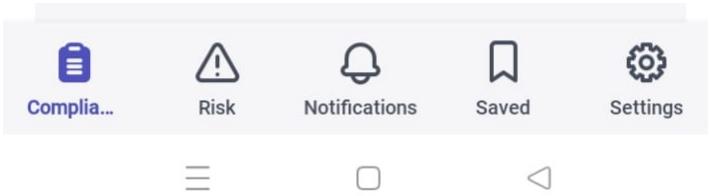

Traduction automatique

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de votre instance et l'installation de , Now PlatformApplication GRC Mobilereportez-vous à la section Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile. Pour obtenir des instructions sur la façon de se connecter, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.

**Applications**

Les applications sont les composants logiciels ServiceNow® , tels que Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risqueset Gestion de l'audit qui fournissent des fonctions et des fonctionnalités spécifiques au sein de votre Now Platform instance. Une fois que vous avez installé ces applications principales et l'application GRC Mobile sur votre Now Platform instance, ces applications s'affichent sous forme d'icônes sous forme de partie inférieure de votre appareil mobile ou iOS de votre Android appareil mobile après votre connexion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**Dossiers**

Chaque ServiceNow® Mobile application contient des dossiers qui séparent les applets par catégories. Dans l'image précédente, les dossiers En **attented'approbation, Travail non affecté de l'équipe** et **Travail en retard de l'équipe** sont les dossiers du Application mobile Politique et conformitéfichier .

**Applets**

Les applets sont les différentes options au sein de l'application. Dans l'image précédente, les icônes sous **Approbations en attente**, **Travail non affecté de l'équipe** et **Travail en retard de l'équipe** sont les applets disponibles pour le Application mobile Politique et conformité.

## Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile

La liste de vérification suivante répertorie les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance et sur votre équipement mobile avant d'utiliser le Application GRC Mobile. Effectuez ces tâches de configuration avant d'utiliser le Application GRC Mobile pour afficher l'application Gestion de la politique et de la conformité sur votre équipement mobile.

### Avant de commencer

En option, imprimez cette liste de vérification et utilisez-la pour vous guider dans les tâches de configuration requises pour le Application GRC Mobile.

Temps estimé pour accomplir cette tâche : 15 à 20 minutes.

Rôles requis : admin, sn_compliance.manager

### Procédure

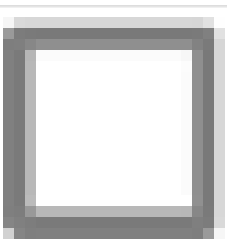
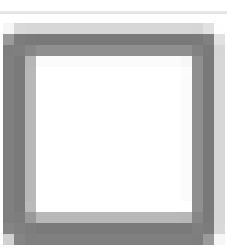
Vérifiez que vous renseignez chaque élément de la liste afin de pouvoir vous connecter Application GRC Mobile et ajouter une Now Platform instance.

**Application GRC Mobile liste de contrôle**

| Élément | Description |
|---|---|
| ☐ | En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez que les GRC applications Core sont installées sur une Now Platform instance. Il s'agit de l'instance Now Platform que vous affichez sur votre appareil mobile.<br>**Remarque :**<br>Les GRC applications principales et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille. |

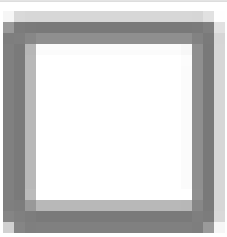
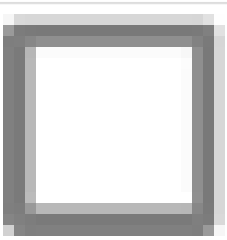
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Élément | Description |
| --- | --- |
| | **a.** Pour vérifier que l'application principale GRC : Dépendances de profil GRC est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC.<br>**b.** Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Installer** pour l'installer.<br>**c.** Une fois l'application GRC Profile installée, installez soit l'application Gestion de la politique et de la conformité principale, soit l'application Gestion des risques principale, soit les Gestion de la politique et de la conformité applications and Gestion des risques . Ce sont les deux GRC applications que vous pouvez afficher avec le Application GRC Mobilefichier .<br><br>Si elles ne sont pas visibles dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles à partir du ServiceNow Store.<br><br>Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation des applications principales, reportez-vous à la GRC section GRC et le ServiceNow Store.<br>Lorsque vous installez les GRC applications principales, les modules d'extension de dépendance pour le Application GRC Mobile, (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client) sont également installés automatiquement.<br><br>Pour vérifier que ces modules d'extension de dépendance sont installés et activés :<br><br>**a.** Accédez à **Modules d'extension.**<br>**b.** Recherchez les ID des modules d'extension (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client).<br>**c.** S'ils ne sont pas activés, activez ces modules d'extension. |
|  | En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez que l'application GRC Mobile est installée sur l'instance Now Platform que vous souhaitez afficher sur votre équipement mobile.<br><br>**Remarque :**<br>L'application GRC Mobile et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille.<br><br>Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation de , Application GRC Mobilereportez-vous à la section GRC et le ServiceNow Store. |
|  | En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez dans votre Now Platform instance que vous avez affecté des utilisateurs mobiles disposant des rôles requis Now Platform .<br><br>**a.** Pour afficher les rôles affectés à un utilisateur, accédez à **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.<br>**b.** Sélectionnez le nom d'utilisateur suivi de la liste connexe des rôles. Tous les rôles affectés à cet utilisateur s'affichent. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Élément | Description |
| --- | --- |
| | **c.** Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez à un utilisateur le rôle ITIL (ITIL Bibliothèque d'infrastructures ITIL). Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer, ouvrir et mettre à jour des enregistrements. Seuls les utilisateurs disposant du rôle itil peuvent se voir affecter des tâches.<br>**d.** Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez un utilisateur avec le rôle de gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager). Ce rôle est automatiquement ajouté lorsque vous affectez le rôle itil.<br>**e.** Vérifiez que vous avez créé tous les groupes d'affectation requis et affecté des utilisateurs mobiles à ces groupes.<br><br>**Remarque :**<br>Si vous avez plusieurs utilisateurs pour l'application mobile, vous pouvez également affecter le rôle sn_compliance.manager à un groupe. Chaque utilisateur que vous ajoutez au groupe hérite de ce rôle.<br><br>Pour plus d'informations sur les utilisateurs et l'affectation de rôles aux utilisateurs et aux groupes, voir Créer un utilisateur, Affecter un rôle à un utilisateur, Affecter un rôle à un groupe. |
|  | En tant qu'utilisateur mobile disposant du rôle sn_compliance.manager, téléchargez et installez l'application Agent la plus récente ServiceNow® sur votre équipement mobile.<br><br>L'application Agent la plus récente est disponible sur l'App Store d'Apple iOS et le Google Play Store. |
|  | En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.manager, vérifiez que les notifications sont activées sur votre équipement mobile et dans votre Now Platform instance.<br><br>Les notifications vous informent lorsque des demandes d'approbation critiques en attente vous sont affectées ou sont affectées à votre groupe d'affectation. Pour vous aider à y remédier en temps opportun, après avoir activé les notifications, cliquez sur une notification dans le Application GRC Mobile et accédez directement à l'enregistrement.<br><br>Pour activer les notifications dans votre Now Platform instance afin qu'elles s'affichent sur votre équipement mobile, procédez comme suit.<br>**a.** Vérifiez que vous avez téléchargé et installé le Application GRC Mobile sur votre Now Platform instance.<br>**b.** Dans les paramètres système de votre Now Platform instance, sous Notifications, vérifiez que vous avez activé **l'application mobile ServiceNow**.<br><br>Now Platform Les notifications sont également affichées sur l'écran Messages de votre appareil mobile. Vérifiez que les notifications sont également activées dans les paramètres de votre équipement mobile. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez correctement configuré votre équipement mobile et le Now Platform pour le Application GRC Mobile. L'étape suivante consiste à vous connecter à votre Now Platform instance avec l'application ServiceNow Agent sur votre équipement mobile.

## Connectez-vous au Application GRC Mobile

Ouvrez et Application GRC Mobile ajoutez une Now Platform® instance à Gestion de la politique et de la conformité votre équipement mobile.

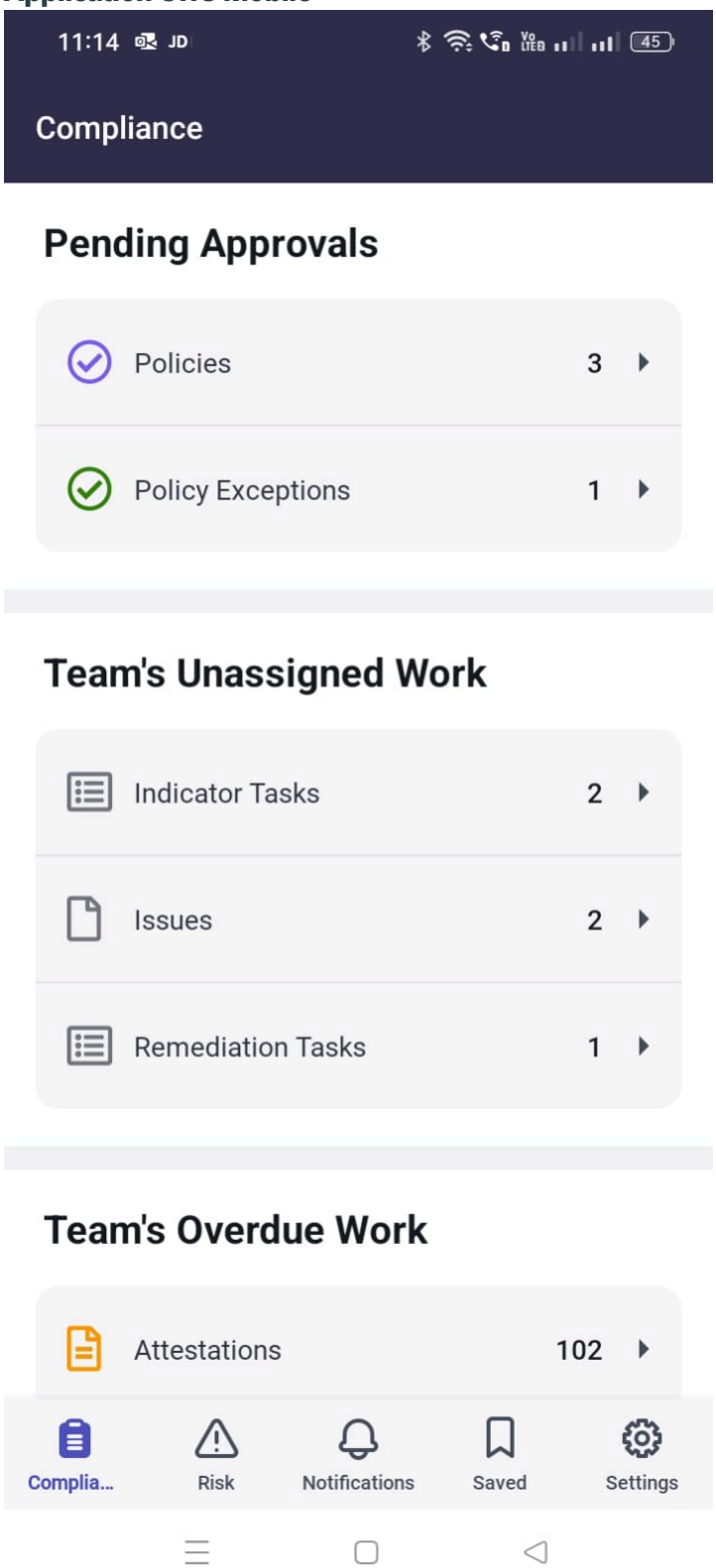
### Avant de commencer

Vérifiez que vous avez terminé les étapes de configuration décrites à la section Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Application GRC Mobile**




Rôle requis : Gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 7 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'application **ServiceNow Agent** .

   Si vous n'êtes pas déjà connecté à une Now Platform instance, l'écran Instances s'affiche.

2. Si l'instance Now Platform avec l'application Gestion de la politique et de la conformité principale n'est pas déjà ajoutée à votre appareil mobile, procédez comme suit pour l'ajouter.

   a. Sur l'écran Instances qui s'affiche, appuyez sur l'icône plus (
   Un écran s'affiche et vous invite à saisir et à enregistrer l'adresse d'une Now Platform instance.

   b. Renseignez les champs.

| Nom de champ | Description |
|---|---|
| Entrez l'adresse de l'instance ou scannez un code QR. | Choisissez-en un pour continuer :<br>▪ Avant le .service-now.com dans le champ, entrez le nom de votre Now Platform instance, par exemple, grcmobile.<br>▪ Entrez une adresse. Cette adresse correspond à l'URL de l'instance Now Platform que vous souhaitez afficher sur votre équipement mobile.<br>▪ Scannez un code QR.<br>Pour plus d'informations sur l'application mobile, consultez « Se connecter à une instance avec l'application mobile » sur le site web de la documentation du produit ServiceNow. |
| (Facultatif) Entrez le pseudonyme | entrez un surnom pour cette instance. Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil , des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une Now Platform instance. |

   c. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.

3. Sur l'écran de connexion qui s'affiche ServiceNow , saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance Now Platform que vous souhaitez ajouter, puis appuyez sur **Connexion**.
   L'écran d'accueil Policy and Compliance (Politique et conformité) s'affiche. Vous vous êtes connecté avec succès au Application GRC Mobilefichier .

4. Après vous être connecté, vérifiez que les notifications sont activées dans le Application GRC Mobile.

   a. Sur l'écran d'accueil en bas, appuyez sur **Plus**.

   b. Sur l'écran Plus, appuyez sur **Notification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur l'écran Notifications, appuyez sur **Activer les notifications** si elles ne sont pas activées.
Les notifications provenant de s'affichent Now Platform sur l'écran Notifications du Application GRC Mobile.

5. Une fois que vous êtes connecté à une instance sur votre équipement mobile, il s'agit de l'instance par défaut Now Platform sur l'appareil.
Si vous souhaitez afficher une autre Now Platform instance sur votre appareil, vous devez vous déconnecter de l'instance par défaut. Pour vous déconnecter :

a. En bas de l'écran, appuyez sur **Plus**.
L'écran Plus s'affiche.

b. Appuyez sur **Paramètres**.

c. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur **Déconnexion**.
L'écran Instances s'affiche avec toutes les Now Platform instances que vous avez ajoutées à l'équipement mobile.

d. **Facultatif :** Appuyez sur une autre instance pour vous y connecter ou, à défaut, suivez les étapes précédentes pour ajouter une autre instance.

**Trouble?**

Si l'écran des instances ne s'affiche Application GRC Mobile pas après que vous avez appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** sur votre appareil, vérifiez que l'application **ServiceNow Agent** est autorisée en tant qu'application approuvée sur votre appareil. Pour autoriser l'accès en tant qu'application approuvée, accédez aux paramètres et à la gestion générale de l'appareil sur votre appareil et appuyez sur l'option (**Application de confiance**, etc.) pour autoriser l'accès.

Si un message d'erreur s'affiche une fois que vous avez saisi vos informations d'identification dans l'écran de connexion, vérifiez que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour l'instance Now Platform sont corrects.

Si vous rencontrez des problèmes pour afficher l'écran d'accueil, vérifiez votre connexion réseau.

Si vous ne pouvez pas afficher l'écran des instances après avoir appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** , essayez de la désinstaller de votre appareil. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de l'application de l'App Store d'Apple iOS ou du Google Play Store et essayez de la réinstaller.

**Que faire ensuite**
Sélectionnez l'une des rubriques suivantes pour plus d'informations sur chaque applet.

## Traiter les demandes d'approbation en attente Gestion de la politique et de la conformité avec le Application GRC Mobile

Approuvez ou rejetez les demandes d'approbation de politique en attente qui vous sont soumises.

**Avant de commencer**
Rôle requis : Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

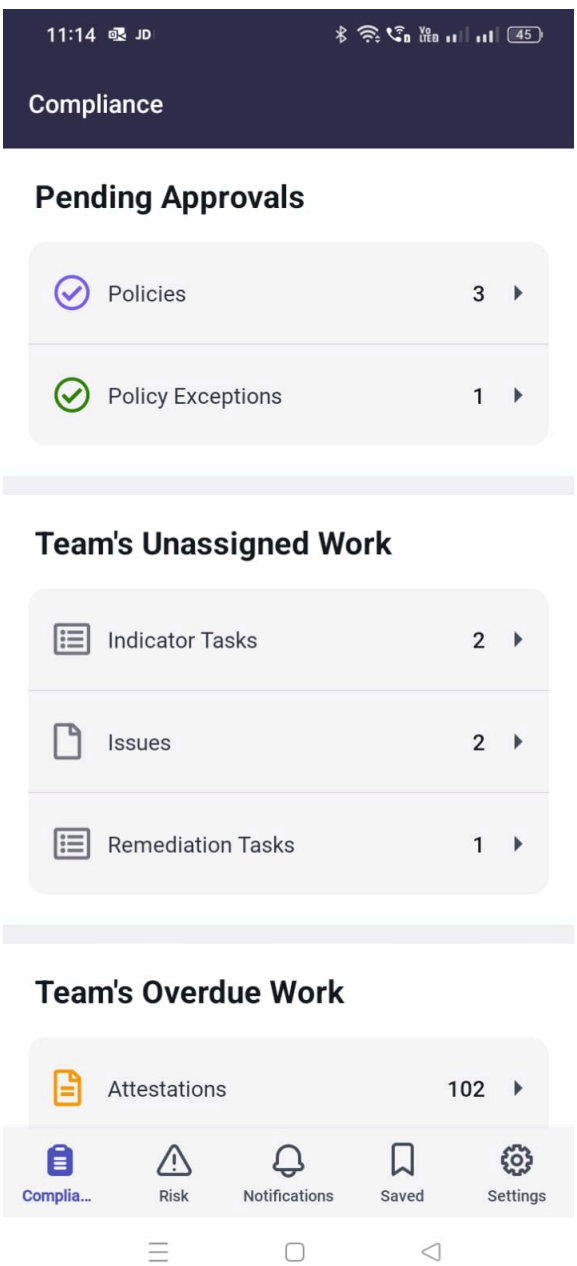
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Approuvez ou rejetez une demande en attente Gestion de la politique et de la conformité à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant de traiter la demande. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Politique et conformité affiché, appuyez sur **Politiques**.

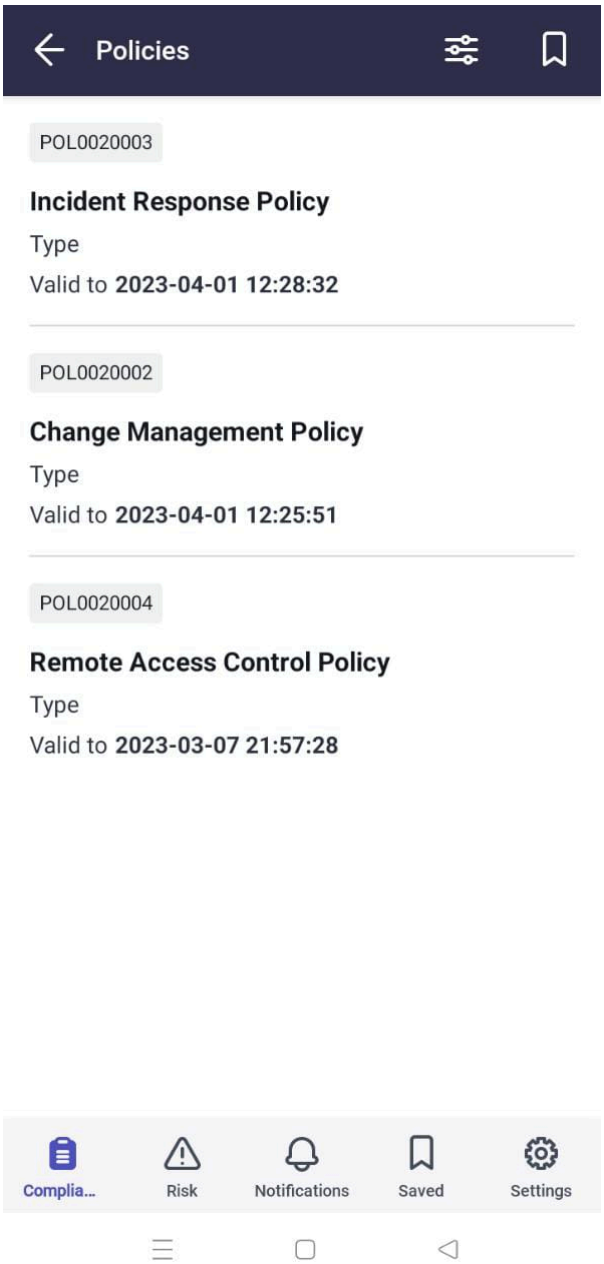
   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.




L'écran Politiques s'affiche avec une liste d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



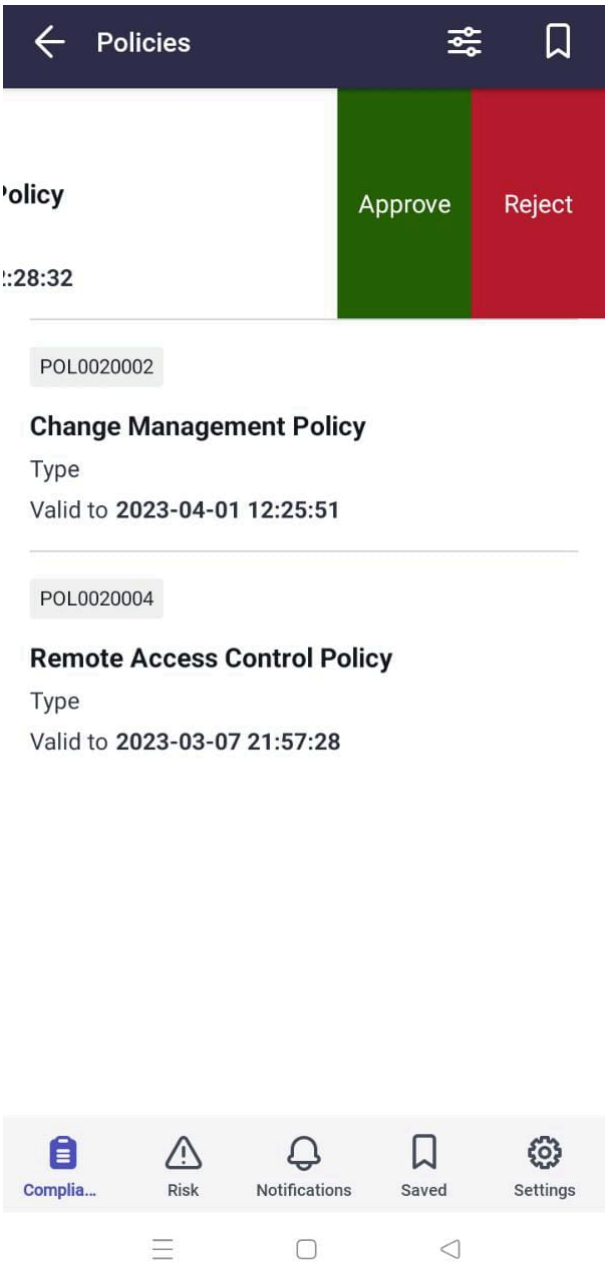

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Lorsque l'écran Politiques s'affiche avec une liste d'enregistrements, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



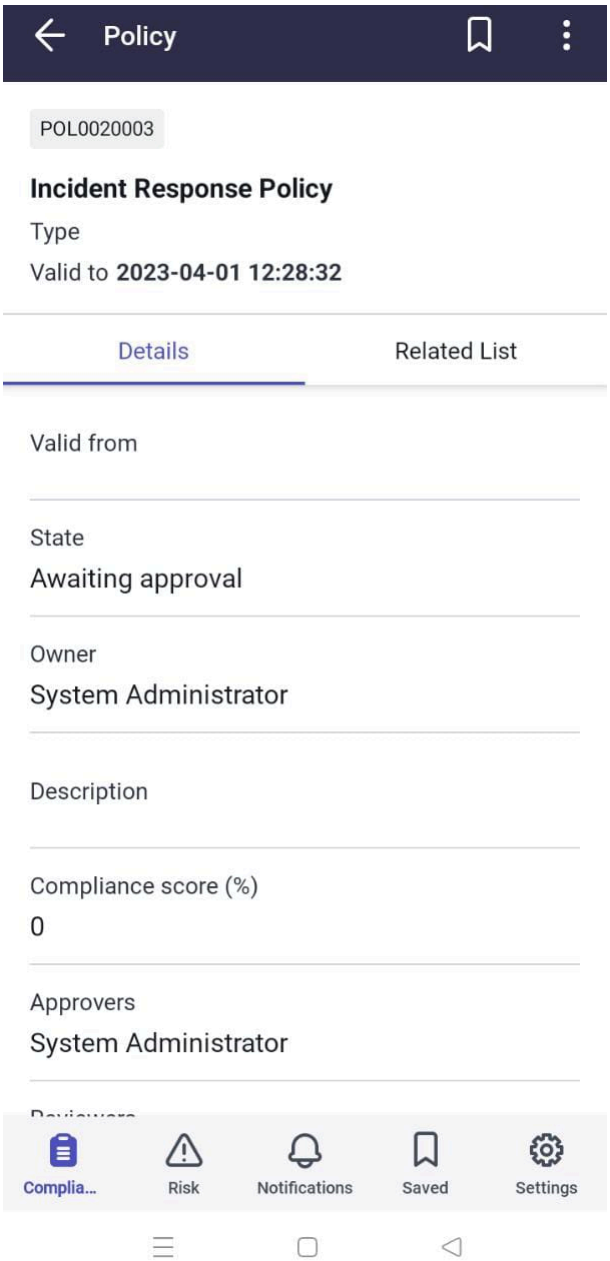

**5.** Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour traiter la demande.

**6.** Lorsque l'écran Politiques s'affiche, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.

Avec les champs des enregistrements de politique affichés comme illustré dans la figure suivante, choisissez-en un dans la table pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

## Traiter les approbations en attente pour les exceptions de politique avec le Application GRC Mobile

Approuvez ou rejetez les demandes d'exception de politique et d'extension de politique en attente qui vous sont affectées.

### Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec cette applet, vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur une liste d'enregistrements d'exceptions de politique :

- Modifier
- Demander plus d'informations

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

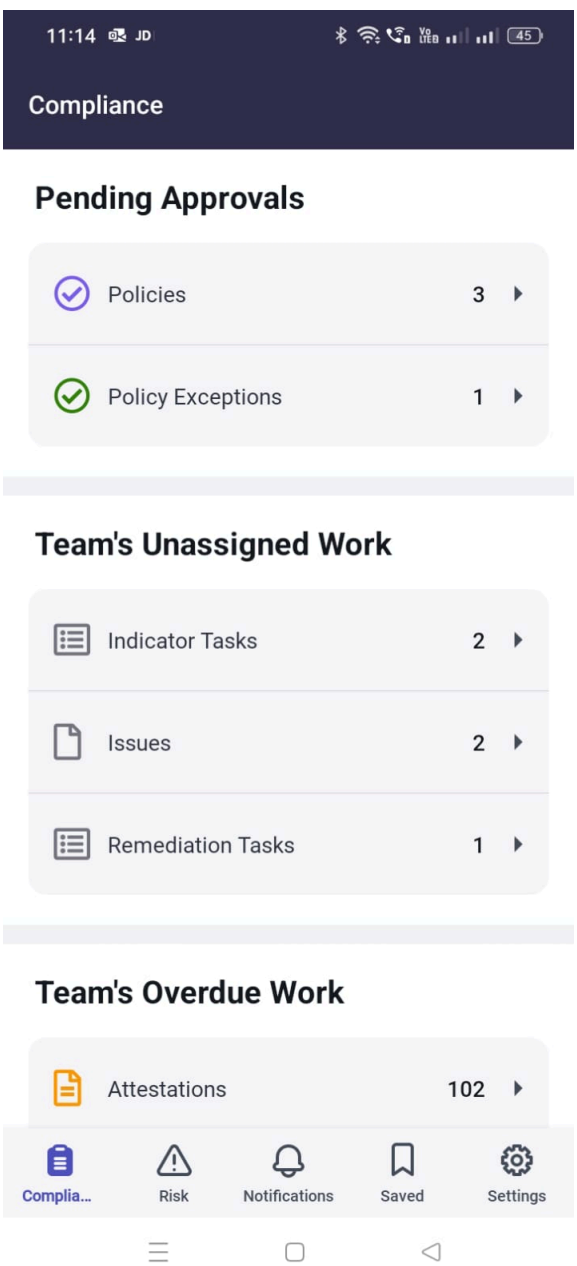
- Approuver ou rejeter les demandes d’extension ou exceptions de politique en attente
- Affichez les détails de l’enregistrement ou ajoutez une note de travail avant de traiter la demande

Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

### Procédure

1. Si vous n’êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l’écran d’accueil Policy and Compliance affiché, appuyez sur **Exceptions de stratégie.**

   Si vous quittez l’application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l’application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’écran Exceptions de politique s’affiche avec une liste d’enregistrements.

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d’enregistrements affichés à l’écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l’attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

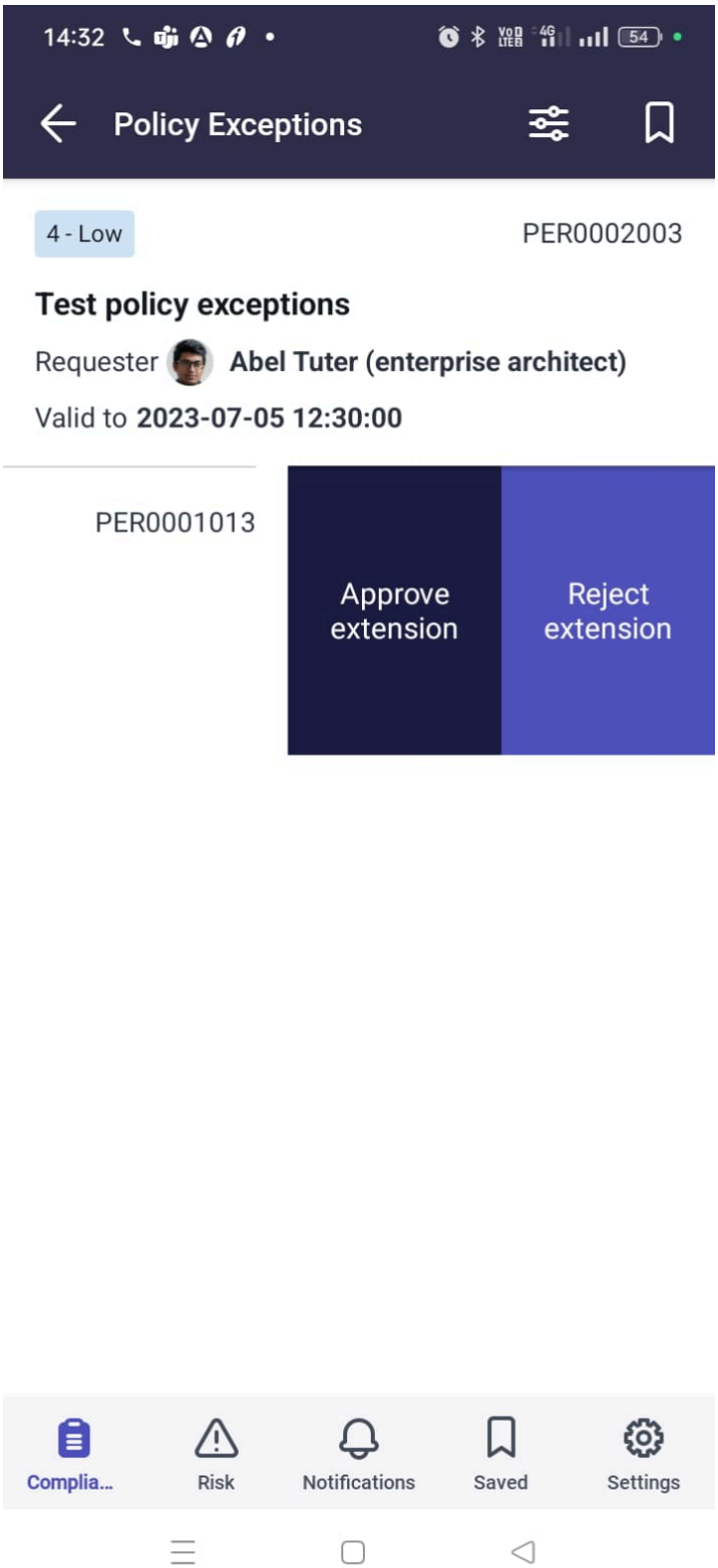
4. Pour modifier, approuver ou rejeter, ou demander plus d'informations sur une exception de politique directement à partir de la liste des enregistrements affichée à l'écran, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un dans le tableau suivant pour continuer.

6. Pour approuver ou rejeter une demande d'extension d'exception de politique directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Exceptions de politique après avoir demandé plus d'informations, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



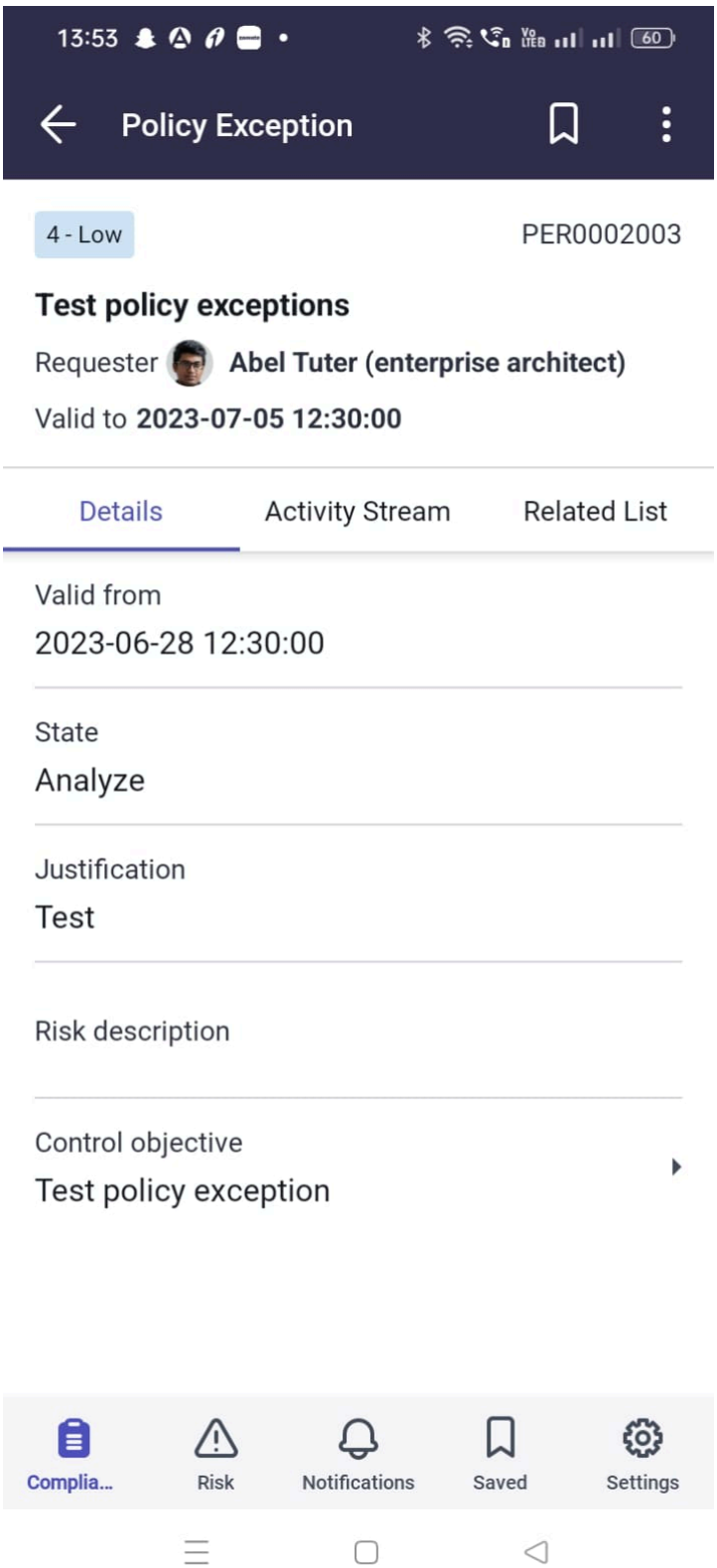

Traduction automatique

7. Dans le menu d’extension de politique qui s’affiche, choisissez-en une pour continuer.

8. Lorsque l’écran Exceptions de politique s’affiche, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et examiner plus de détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois les champs de l'enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Affecter Gestion de la politique et de la conformité des tâches d'indicateur avec l'attribut Application GRC Mobile

Affectez des tâches d'indicateur non affectées Gestion de la politique et de la conformité à un membre de votre groupe d'affectation. Une tâche d'indicateur est liée à un enregistrement de contrôle qui est affecté à votre groupe de conformité.

### Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez une tâche à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant l'affectation. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

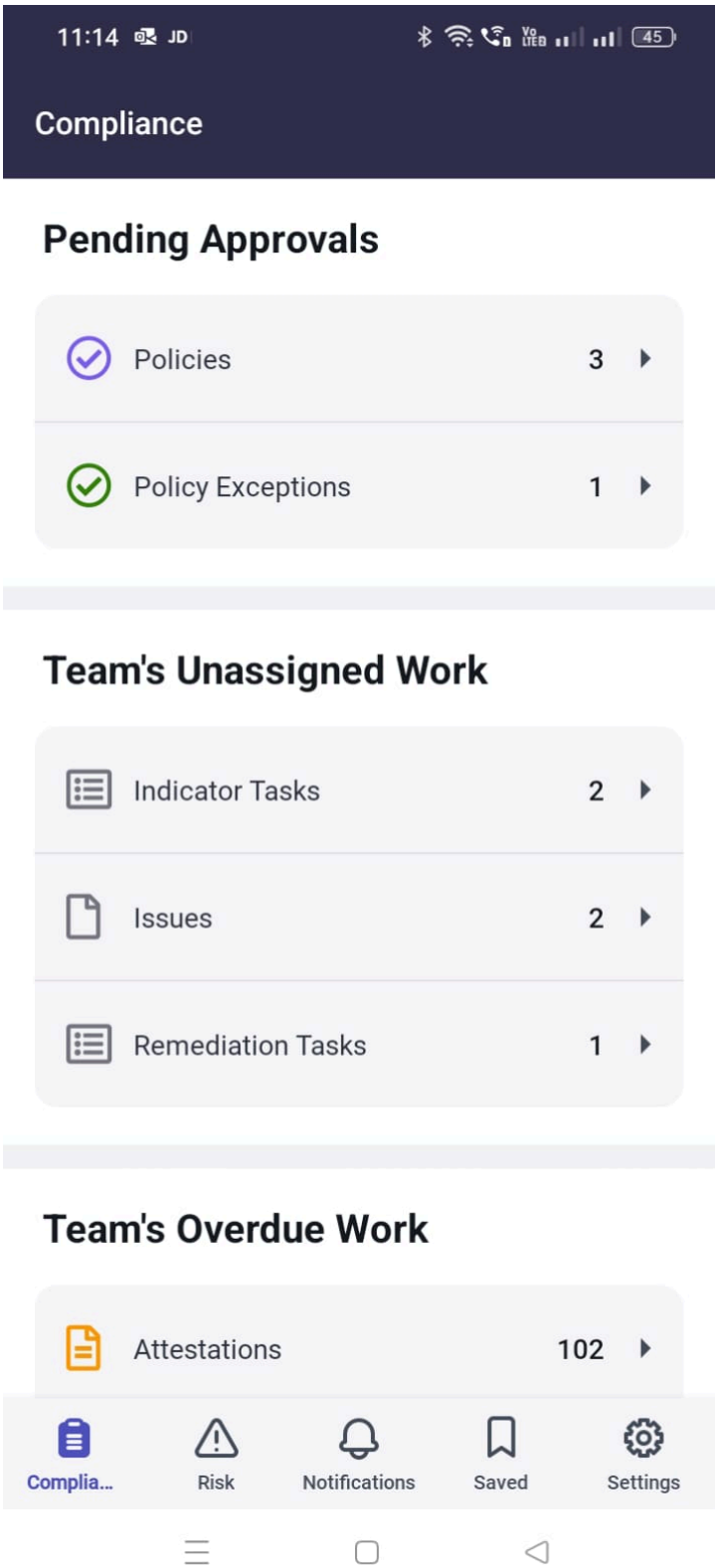
### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran Politique et conformité affiché, sous la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Tâches d'indicateur**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

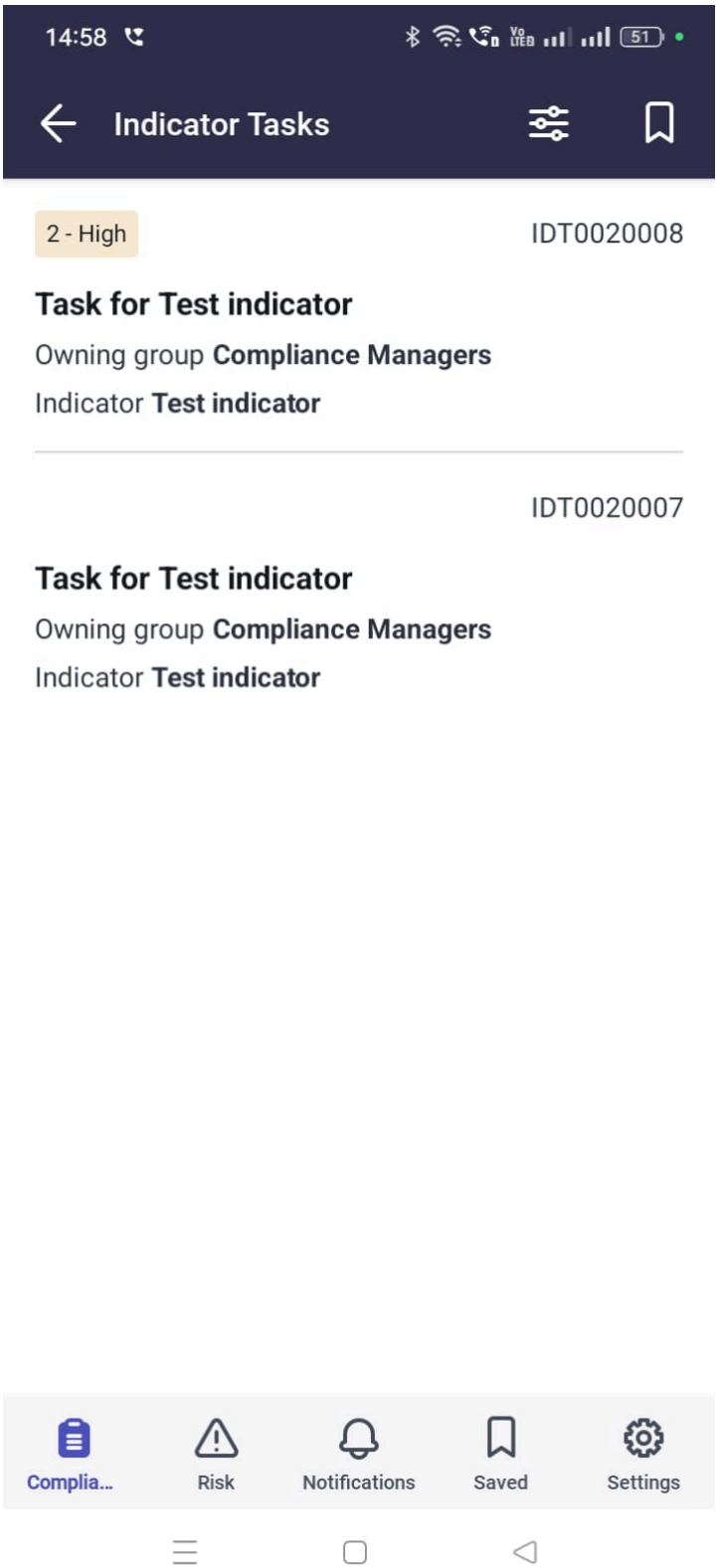
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Tâches d’indicateur s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



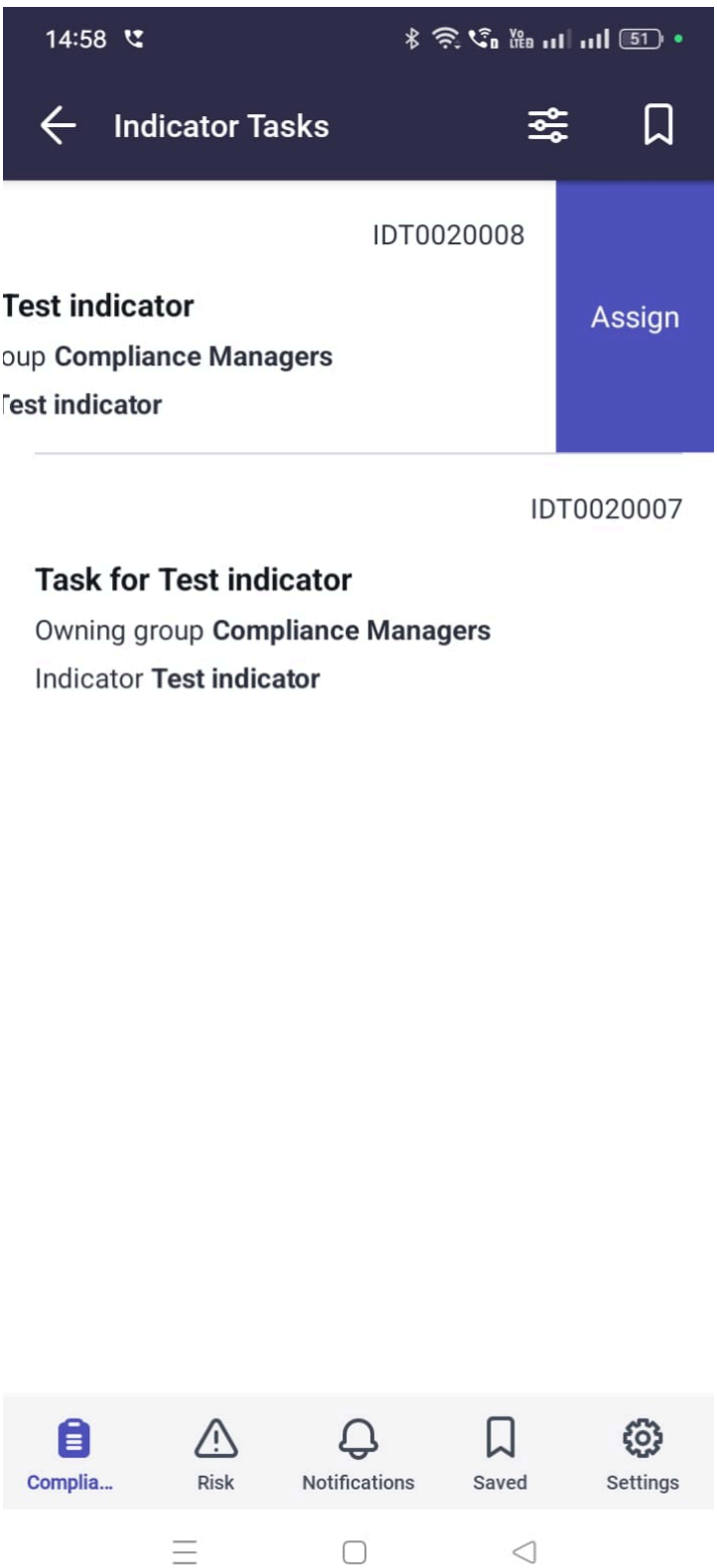

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Tâches d'indicateur, faites glisser un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



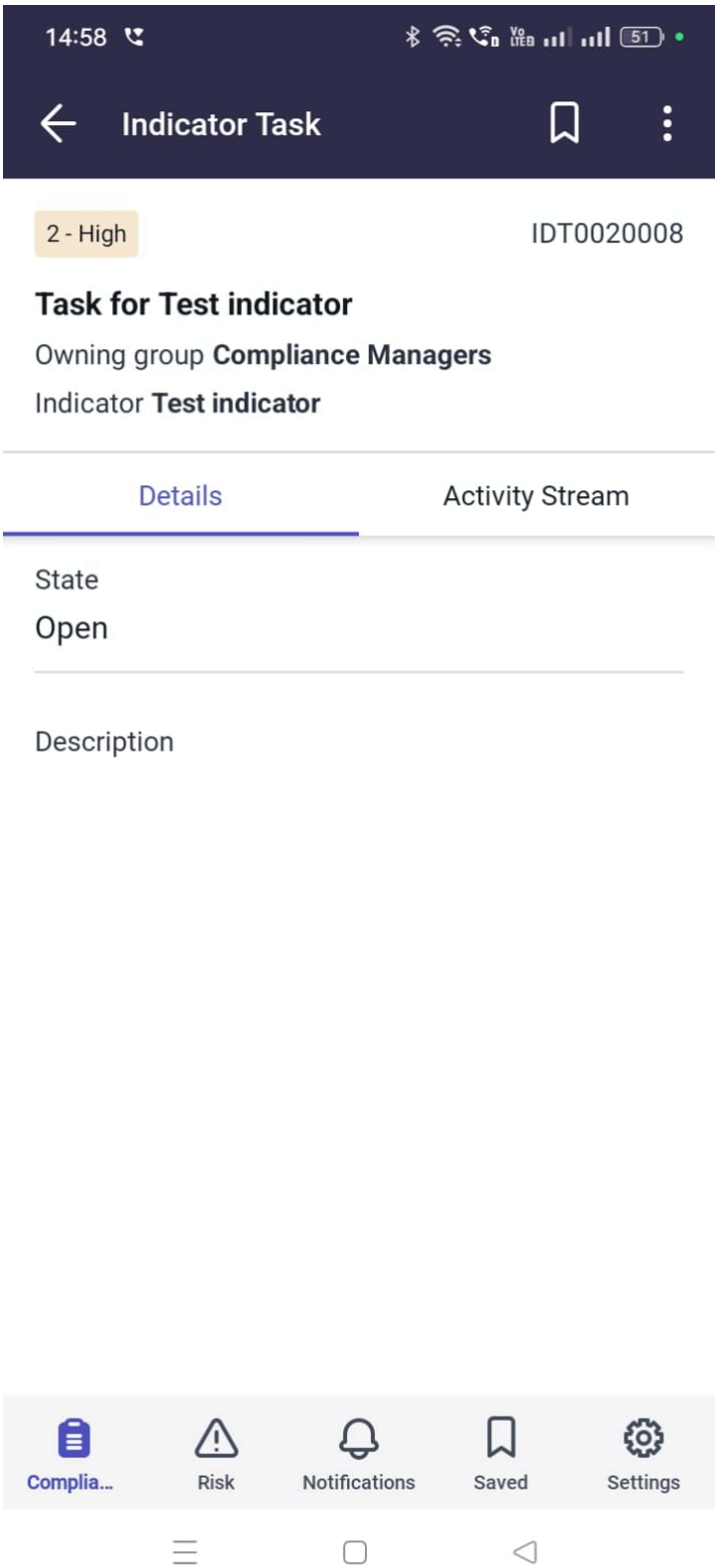

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Affecter**.
6. Appuyez sur **Affecté à**, puis, sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur.
   Vous pouvez également saisir du texte dans le champ Rechercher.
   Le nom de l'utilisateur s'affiche sur l'écran Affecter une tâche d'indicateur. Vous pouvez affecter des tâches d'indicateur à n'importe quel utilisateur.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
   Une fois que vous avez affecté la tâche à un utilisateur, l'enregistrement n'est plus affiché dans la liste des tâches d'indicateur.
8. Pour examiner plus de détails, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir lorsque l'écran Affecter une tâche d'indicateur est affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**9.** Une fois les champs de l’enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Affecter Gestion de la politique et de la conformité des problèmes avec le Application GRC Mobile

Affectez des problèmes non affectés Gestion de la politique et de la conformité à un membre de votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les tâches de rattrapage associées à un problème.

### Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

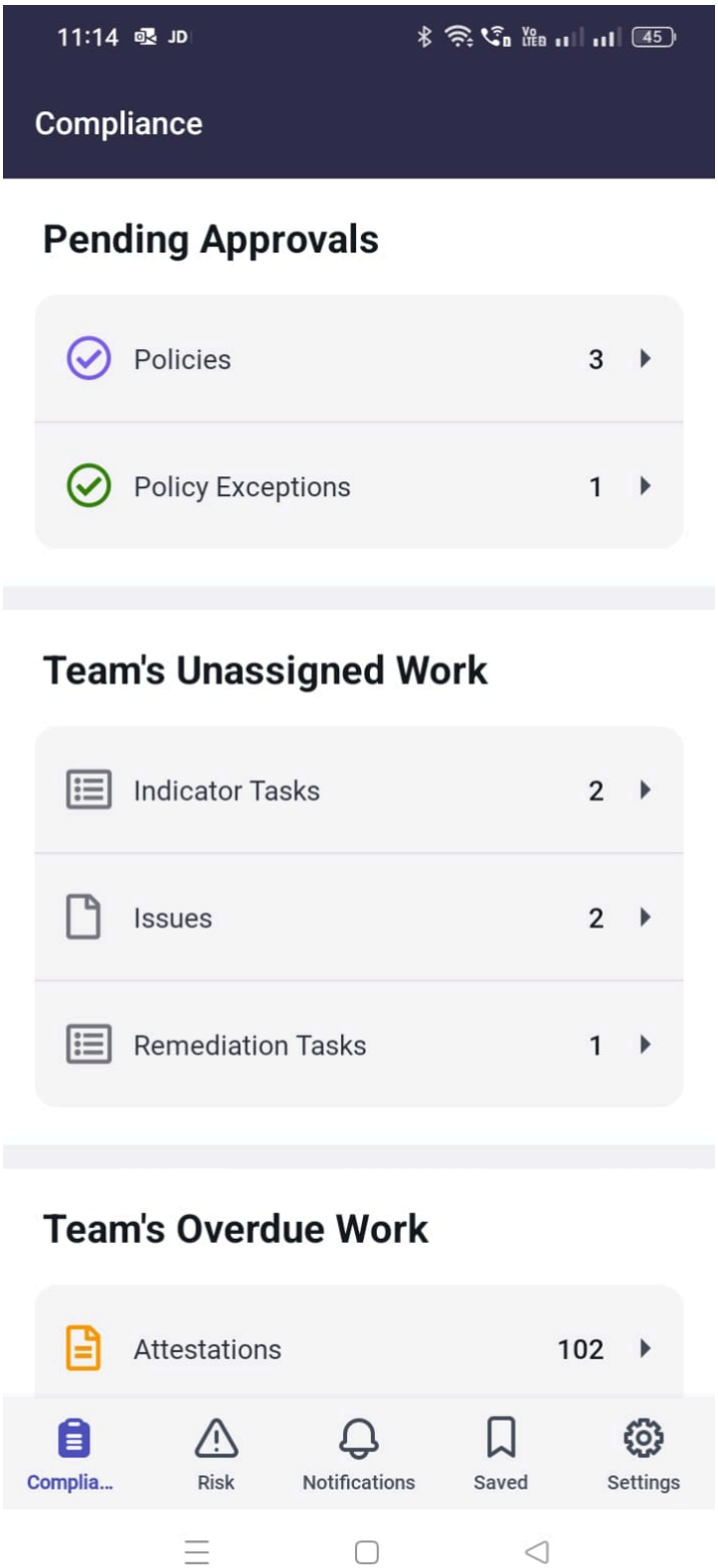
### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Politique et conformité affiché, sous la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

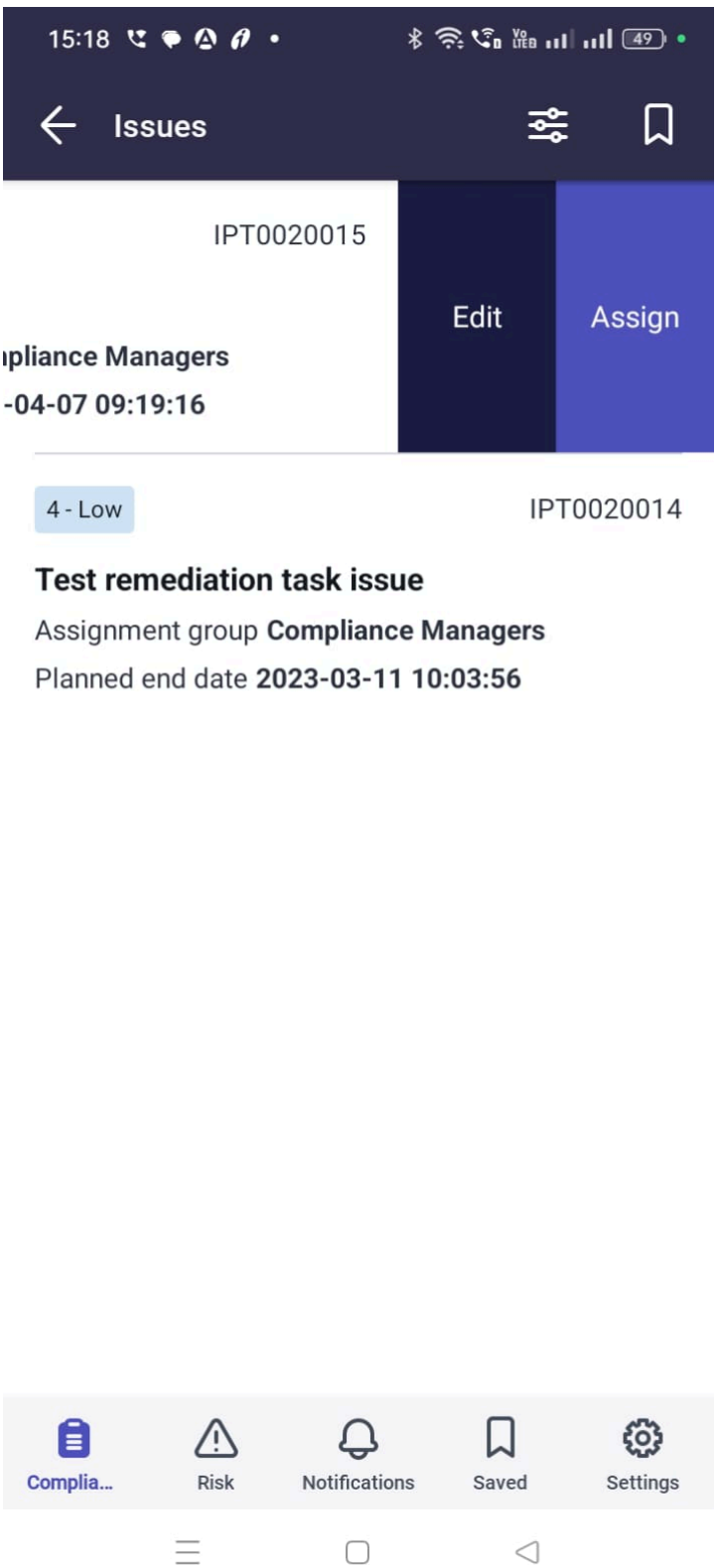
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d’enregistrements affichés à l’écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l’attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour modifier ou affecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Problèmes, faites glisser un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

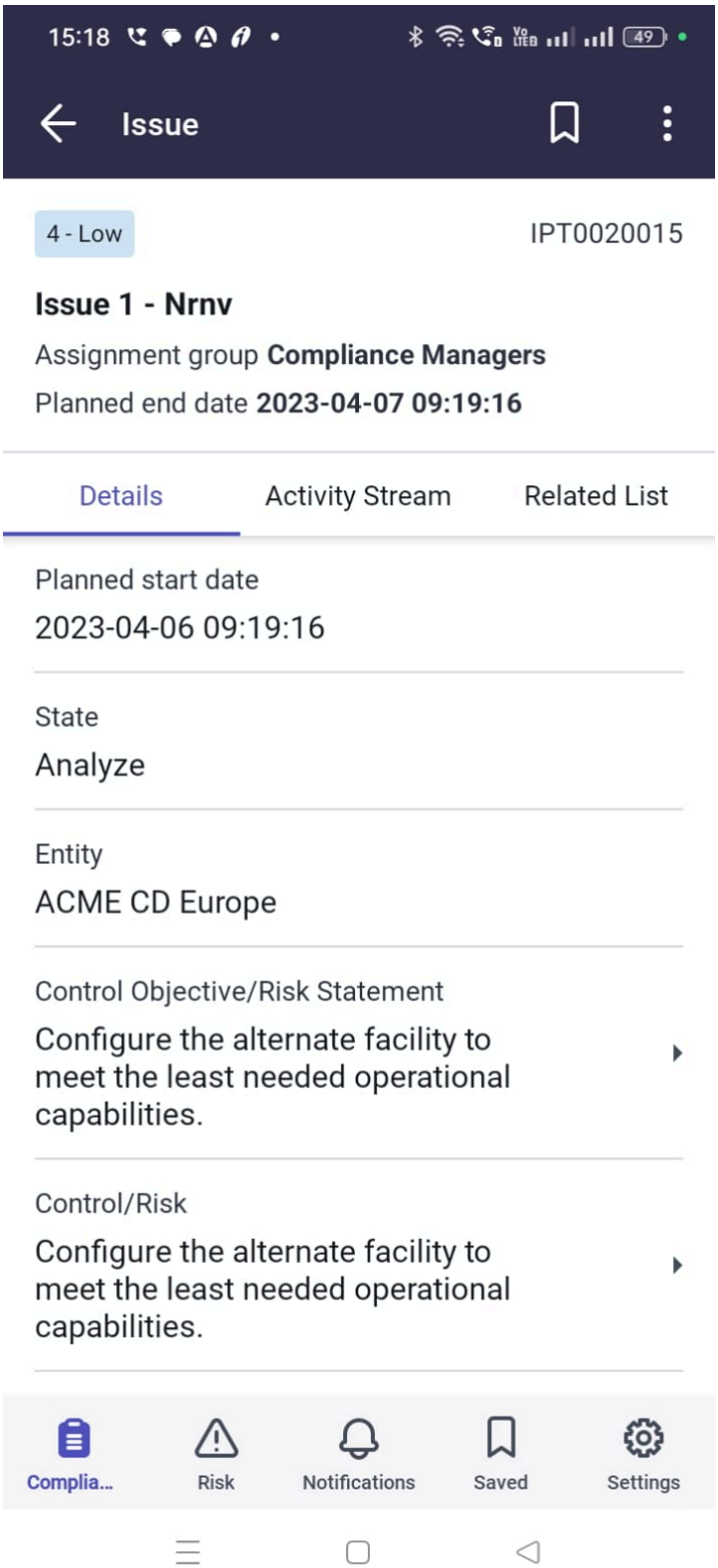
5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Lorsque l’écran Problèmes s’affiche, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et afficher plus de détails.

   Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

## Affecter Gestion de la politique et de la conformité des tâches de rattrapage à l'aide de l'attribut Application GRC Mobile

Affectez une tâche de rattrapage non affectée à un membre de votre groupe. Modifiez les champs, y compris le champ **Prolonger de jours** . Naviguez dans l'enregistrement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les problèmes associés à une tâche de rattrapage.

### Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou affectez une tâche de rattrapage non affectée directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant l'affectation ou ajouter une note de travail. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

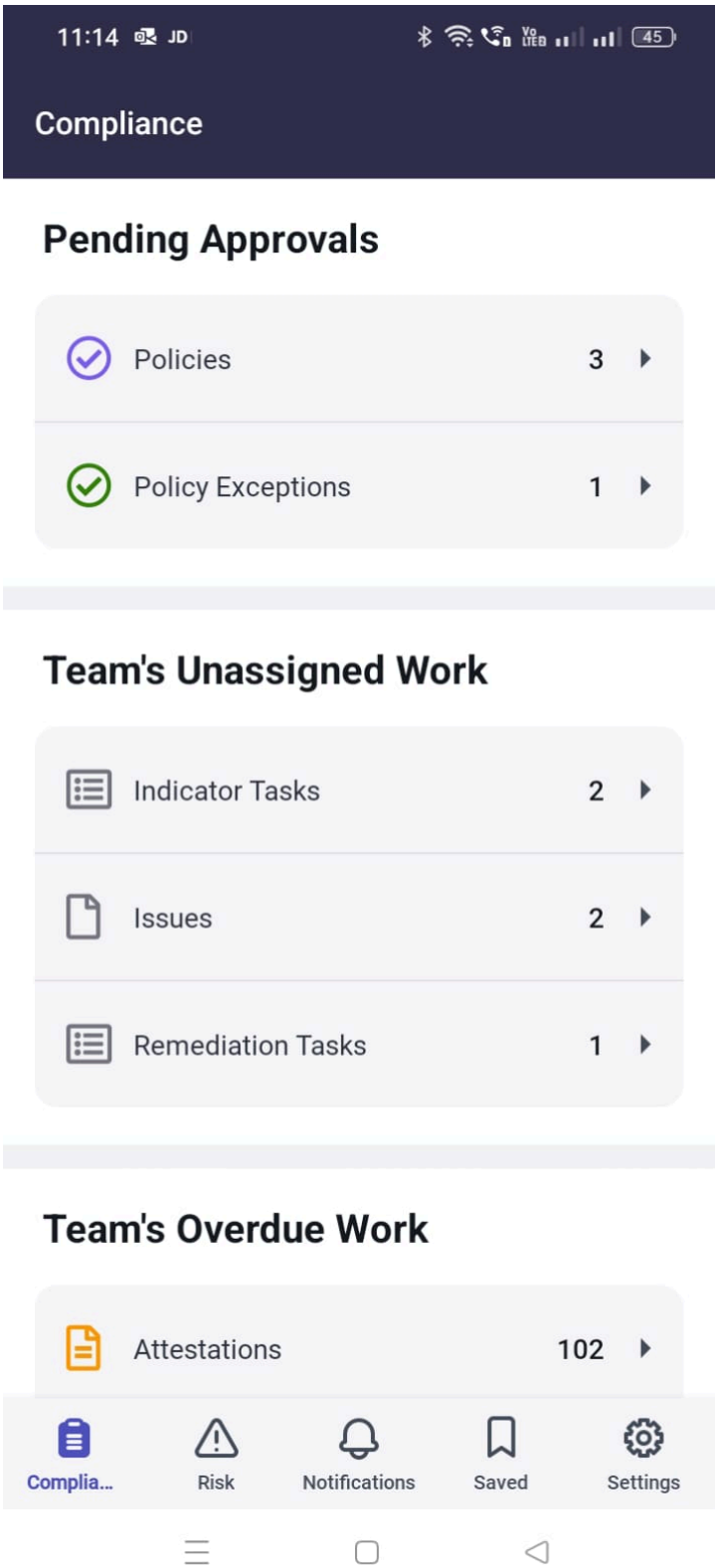
### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Politique et conformité affiché, sous la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Tâches de remédiation**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Tâches de rattrapage s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

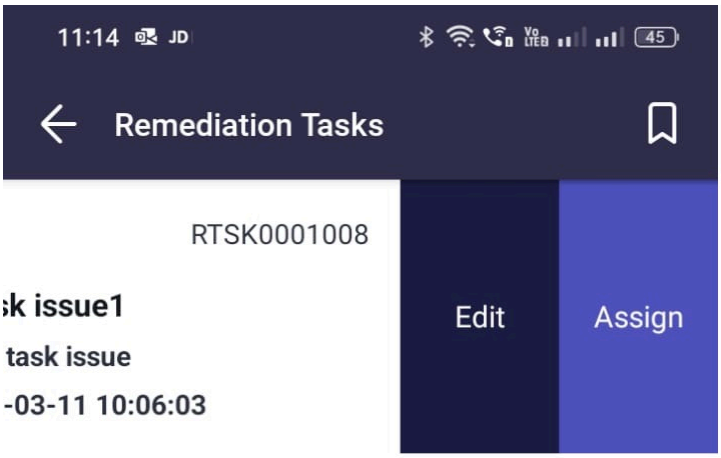
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Tâches de rattrapage, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

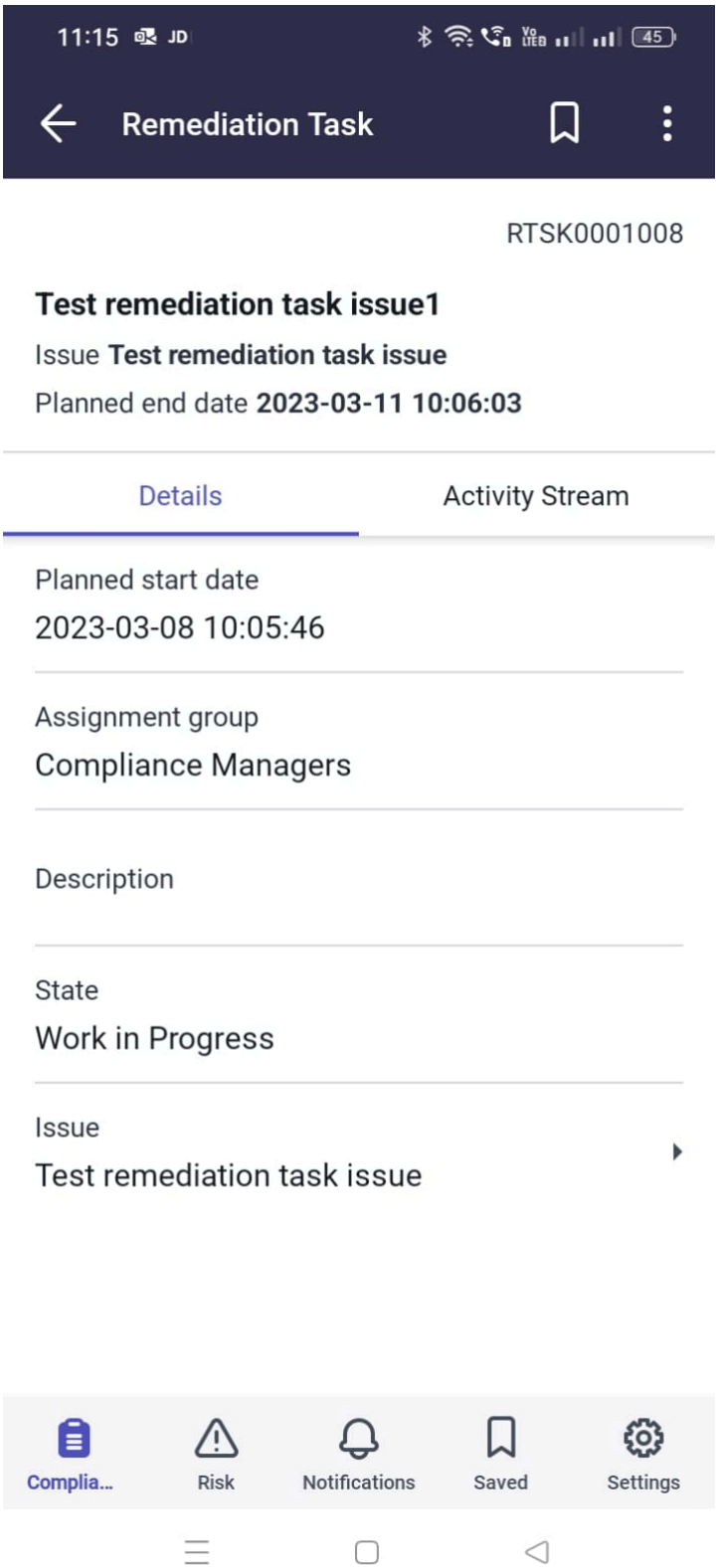



5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Lorsque l'écran Tâches de rattrapage est affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et examiner plus de détails.
7. Une fois les champs de l'enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

## Réaffecter les attestations en retard Gestion de la politique et de la conformité avec le Application GRC Mobile

Réaffecter les attestations en retard à un membre de votre groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réaffectez un enregistrement de la liste. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant la réaffectation. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

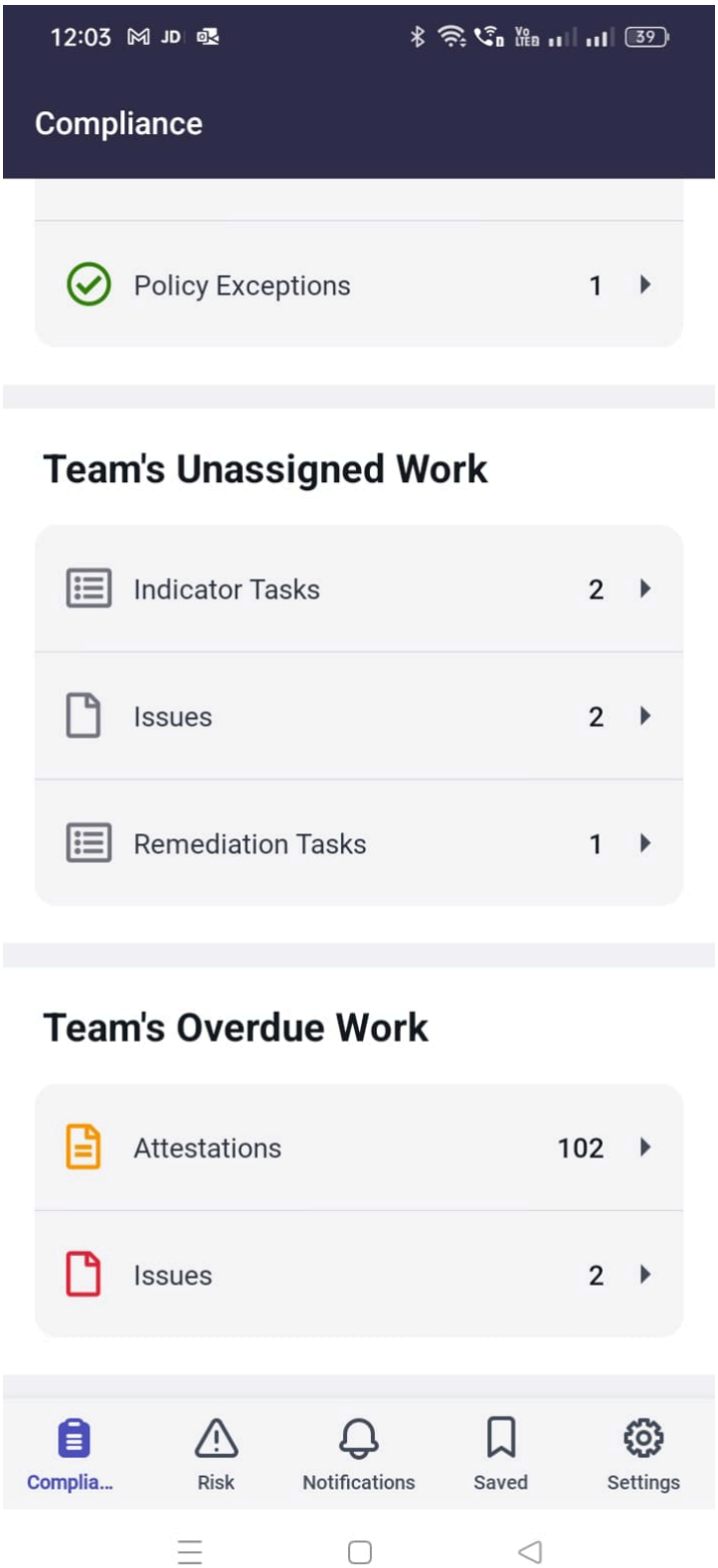
### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Lorsque l'écran Politique et conformité est affiché, sous la section intitulée Travail en retard de l'équipe, appuyez sur **Attestations**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

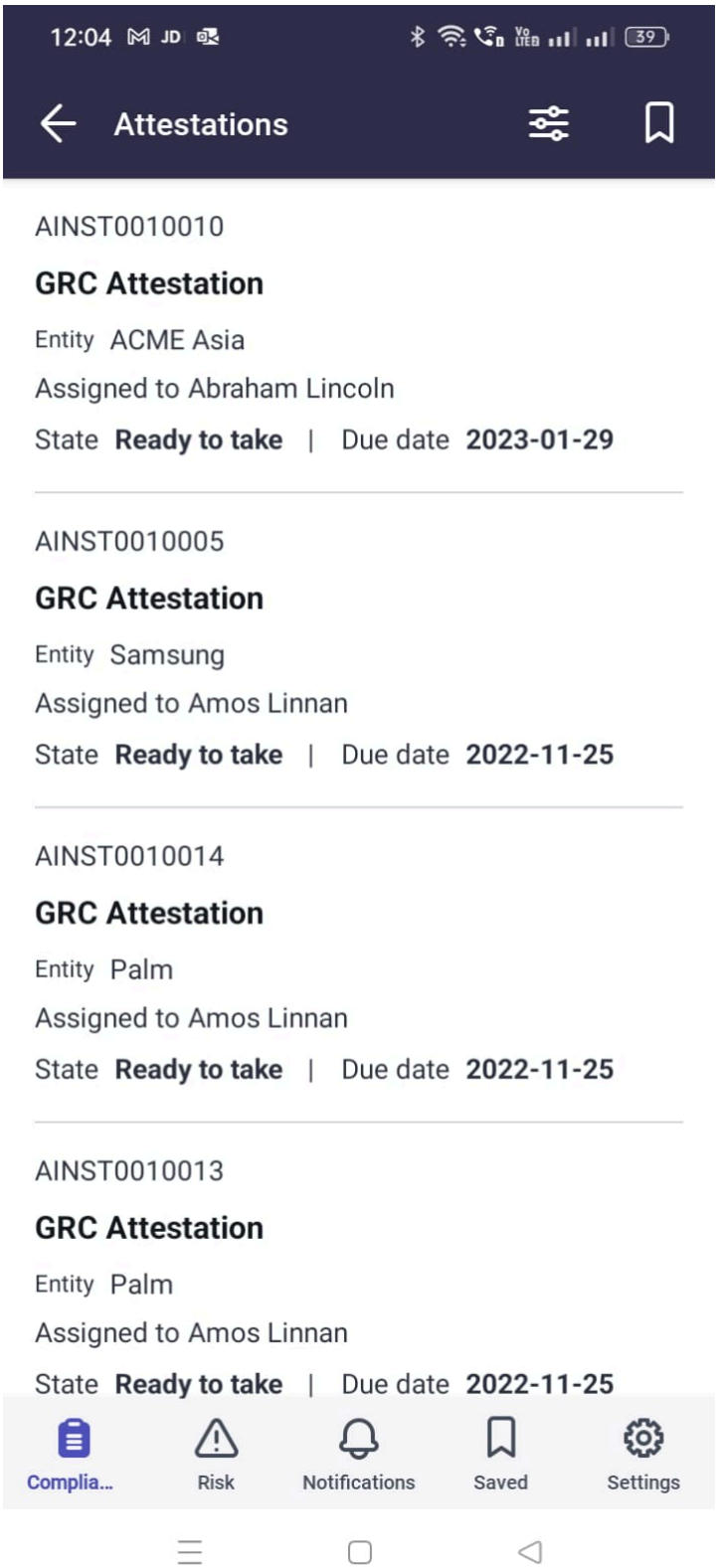
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Attestations s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



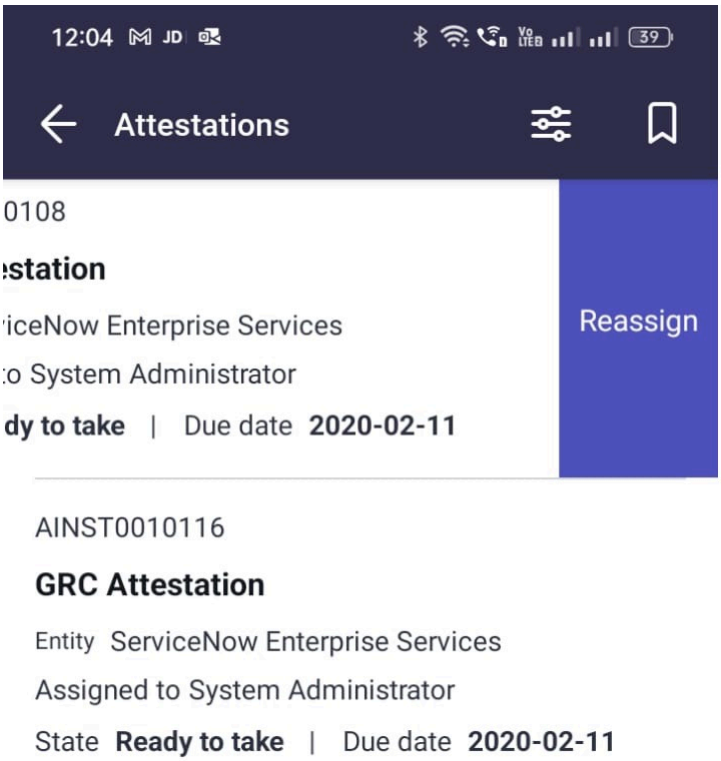

**3. Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

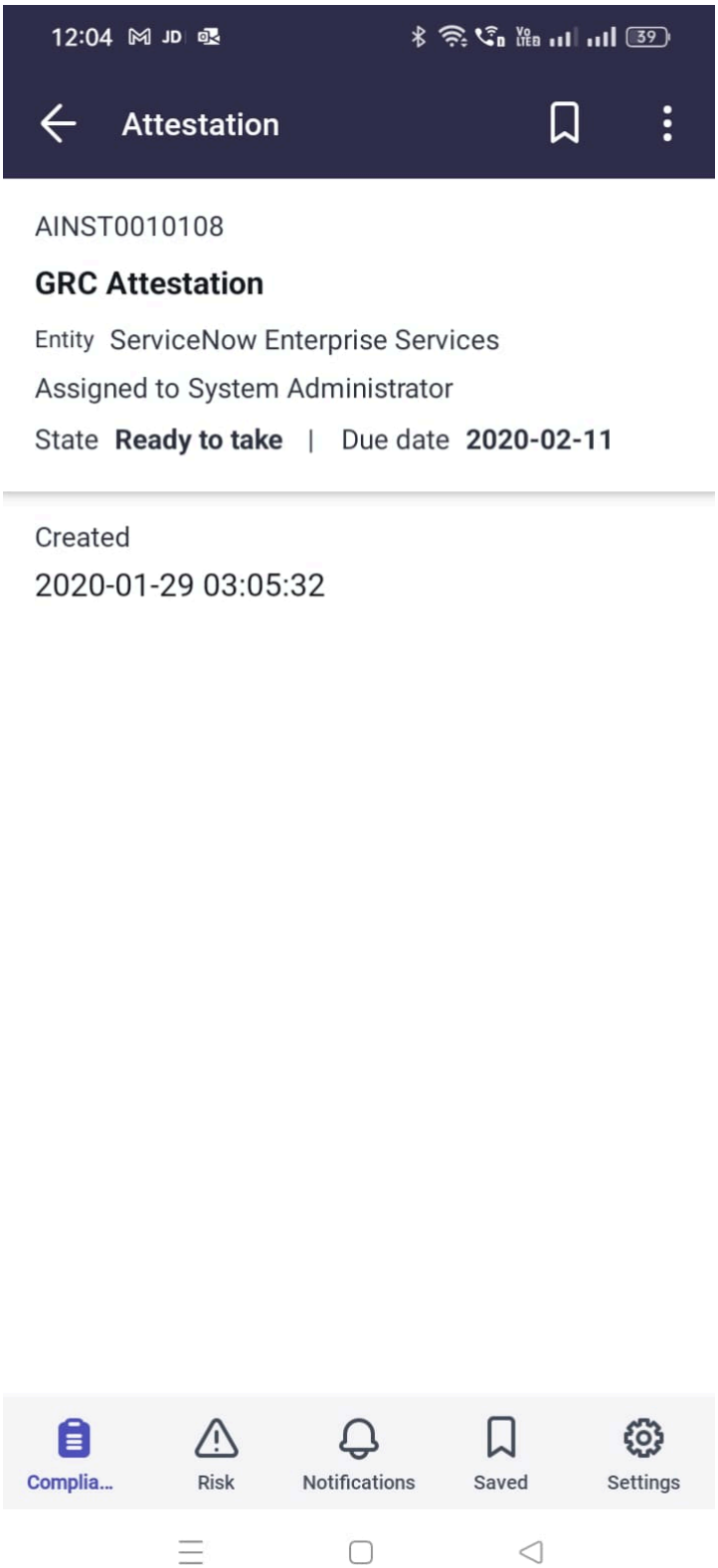
4. Pour réaffecter une attestation directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Attestations, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.




5. Appuyez sur **Réaffecter** et suivi du champ **Affecté à** .
6. Appuyez sur un nom d'utilisateur ou saisissez un nom dans le champ de recherche.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer () icône ou **sur Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
8. Lorsque l'écran Attestation s'affiche, appuyez également sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.
9. Choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

## Réaffecter les problèmes en retard Gestion de la politique et de la conformité avec le Application GRC Mobile

Réaffectez les problèmes en retard qui sont affectés à votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les tâches de rattrapage associés à un problème en retard.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou réaffectez un problème directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou parcourir l'enregistrement pour afficher plus de détails avant la réaffectation. Si un problème n'est pas affecté à votre groupe d'affectation, il n'est pas affiché dans cette liste. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

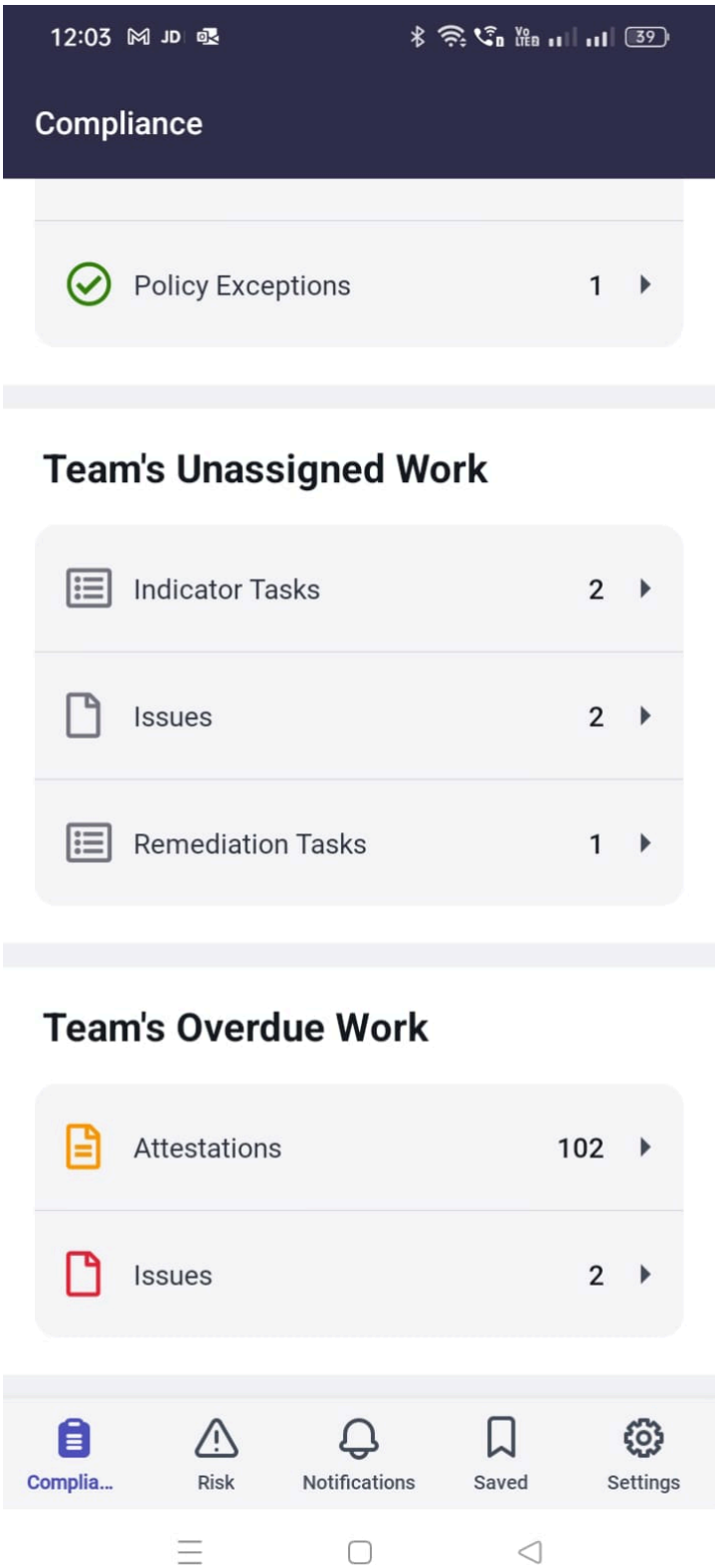
## Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran Politique et conformité affiché, sous la section intitulée Travail en retard de l'équipe, appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

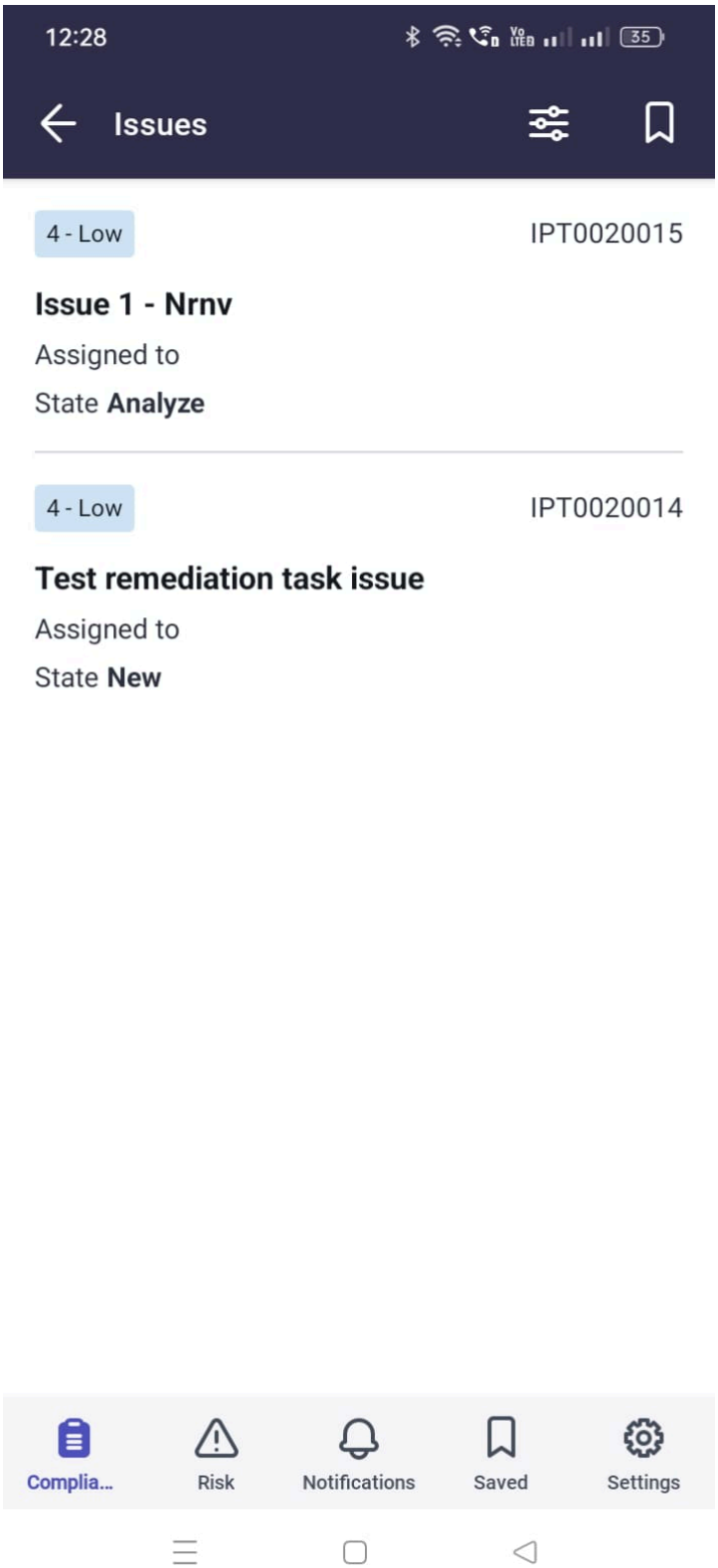
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



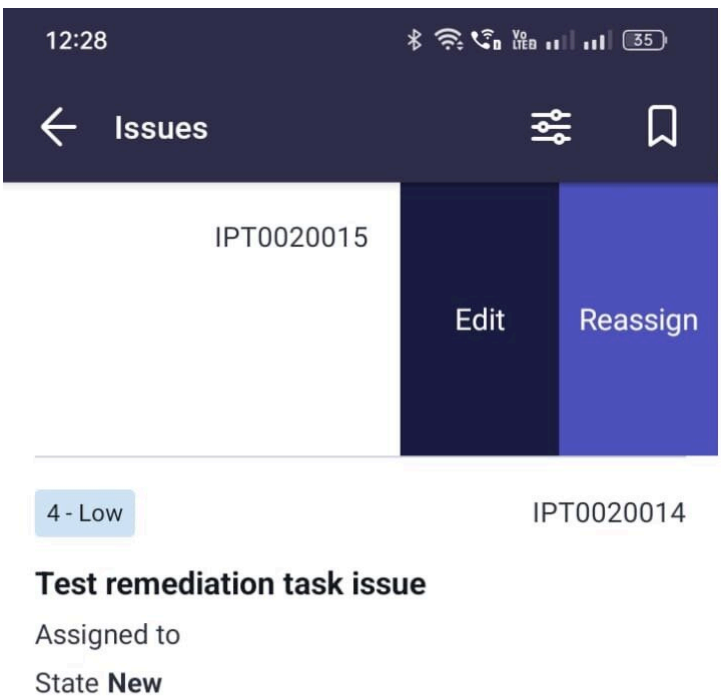

Traduction automatique

3. **Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou réaffecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Problèmes, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



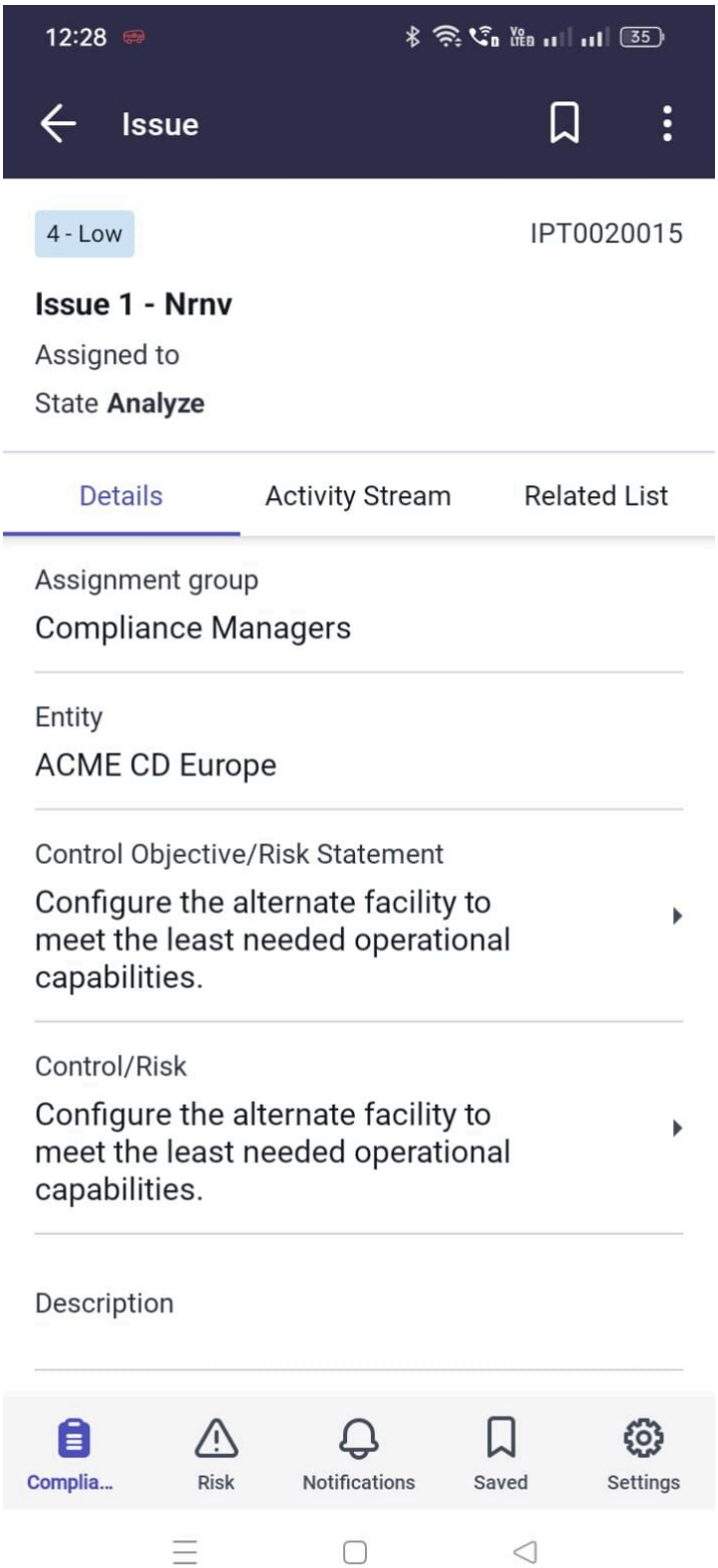

5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Lorsque l'écran Problèmes s'affiche, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.

7. Une fois les champs de l'enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

## Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur Now Platform.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Temps d'exécution de cette tâche : 5 minutes.

### Procédure

1. Pour affiner les résultats de votre recherche ou pour entrer des critères de filtrage supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre (icône ).
2. Une fois l'écran Filtres affiché, appuyez sur un champ pour le développer.
3. Parmi les options qui s'affichent, cochez la case ou appuyez sur une option pour votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône Retour ( ) ou **sur TERMINÉ** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères est également affiché en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtrage.
6. Appuyez sur l'icône d'intersection après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET. ).
   Vous pouvez également appuyer sur l'icône d'union ( ) pour créer des conditions OU.
7. Une fois que vous avez ajouté tous les critères que vous souhaitez, avec l'écran Filtres affiché, appuyez sur **TERMINÉ**.
   À l'écran, seuls les enregistrements qui correspondent à vos critères de filtrage s'affichent.

### Que faire ensuite
Pour plus d'informations, consultez les enregistrements qui s'affichent après votre recherche.

## Référence Gestion de la politique et de la conformité

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité .

### Composants installés avec Gestion de la politique et de la conformité

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants qui sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion de la politique et de la conformité . Ces composants comprennent des tables, des rôles d'utilisateur et des propriétés.

**Remarque :**
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

#### Tables installées avec Gestion de la politique et de la conformité

Les tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de la politique et de la conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Document de référence<br>[sn_compliance_authority_document] | Étend la table Document [sn_grc_document] et stocke tous les documents de référence. |
| Contrôle<br>[sn_compliance_control] | Étend la table Élément [sn_grc_item] et stocke tous les contrôles. |
| Politique<br>[sn_compliance_policy] | Étend la table Document [sn_grc_document] et stocke toutes les politiques. |
| Modèle d'article<br>[sn_compliance_article_template] | Utilisée pour formater le texte de politique contenu dans un enregistrement de politique lors de la publication de la politique dans la base de connaissances (KB). |
| Contenu source d'autorité<br>[sn_compliance_citation] | Étend la table de contenu [sn_grc_content] et stocke toutes les citations. |
| Mappage de la cote de risque de l’exception de politique [sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping] | Stocke les détails du mappage de la cote d’évaluation des risques avec la cote de risque de l’exception de politique. |
| Politique à Type d'entité<br>[sn_compliance_m2m_policy_profile_type] | Étend le document au type d’entité [sn_grc_m2m_document_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les politiques et les types d’entité. |
| Objectif du contrôle à Citation<br>[sn_compliance_m2m_statement_citation] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de contrôle et leurs citations connexes. |
| Objectif du contrôle à Type d'entité<br>[sn_compliance_m2m_statement_profile_type] | Étend le contenu au type d’entité [sn_grc_m2m_content_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de contrôle et le type d’entité. |
| Objectif du contrôle<br>[sn_compliance_policy_statement] | Étend la table de contenu [sn_grc_content] et stocke tous les objectifs de contrôle. |
| Exigence d'objectifs de contrôle<br>[sn_compliance_policy_stmt_requirement] | Stocke le numéro et la description d’un besoin d’objectif de contrôle. |
| Objectif du contrôle associé à l'exigence d'objectif du contrôle<br>[sn_compliance_m2m_policy_stmt_policy_stmt_rqmt] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui est utilisée pour gérer les relations entre l’objectif de contrôle et l’exigence d’objectif de contrôle. |
| Exigence de contrôle | Stocke le numéro d’exigence du contrôle |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| [sn_compliance_control_requirement] | |
| Exigence de contrôle à contrôle<br>[sn_compliance_m2m_control_control_requirement] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les détails du contrôle et des exigences de contrôle. Le champ **État d'implémentation** indique si le besoin est hérité ou auto-implémenté. |
| Sélection du besoin<br>[sn_compliance_hybrid_selection] | Stocke les sélections des exigences de contrôle. Il contient les détails des exigences de contrôle, de l'objectif de contrôle, de l'entité et du package d'autorisation. |
| Exception de politique<br>[sn_compliance_policy_exception] | Stocke toutes les exceptions de politique. |
| Politique à Déclaration de politique<br>[sn_compliance_m2m_policy_policy_statement] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de politique et de contrôle. |
| Contrôle à l'entité [sn_compliance_m2m_control_entity] | Étend l'élément à la table d'entité [sn_grc_m2m_entity_item]. |

**Remarque :**
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour Gestion de la politique et de la conformité.

### Rôles installés avec GRC : gestion de la politique et de la conformité

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Gestion de la politique et de la conformité.

### Rôles installés

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur de conformité<br>[sn_compliance.admin] | Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . En plus des autorisations héritées, l'administrateur de conformité peut supprimer des documents de référence, des citations, des politiques, des objectifs de contrôle et des contrôles. | • sn_compliance.manager<br>• sn_grc.admin |
| Créateur de l'attestation<br>sn_compliance.attestation_creator | Rôle utilisé pour créer le type de mesure d'attestation ainsi que les GRC questionnaires d'exception. | assessment_admin |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Développeur de conformité<br>[sn_compliance.développeur] | Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire, d'administrateur et de développeur dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . En plus des autorisations héritées, le développeur de conformité peut créer des modèles d'article et modifier des scripts. | • sn_compliance.admin<br>• sn_grc.développeur |
| Gestionnaire de conformité<br>[sn_compliance.manager] | Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . En plus des autorisations héritées, le gestionnaire de conformité peut créer des documents de référence, des citations, des objectifs de contrôle et des contrôles. | • sn_compliance.user<br>• sn_grc.manager<br>• sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie |
| Lecteur de conformité<br>[sn_compliance.reader] | Contient le rôle de lecteur dans sn_grc champs d'application. En plus des autorisations héritées, des indicateurs, des modèles d'indicateurs, des indicateurs et des problèmes peuvent être affectés au lecteur de conformité. | • sn_grc.reader<br>• survey_reader |
| Utilisateur de conformité<br>[sn_compliance.utilisateur] | Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur dans sn_grc champs d'application, ainsi que le rôle de lecteur dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . En plus des autorisations héritées, des contrôles et des politiques peuvent être affectés à l'utilisateur chargé de la conformité, et il dispose d'un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules. L'utilisateur de conformité peut également créer des objectifs de contrôle. | • sn_compliance.reader<br>• sn_grc.user<br>• sn_risk.reader<br>• survey_reader<br>• vendor_reader |
| Analyste de conformité d'entreprise<br>[sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst] | Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur dans sn_grc champs d'application, ainsi que le rôle | • sn_compliance.user<br>• sn_audit.user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | de lecteur dans le Conformité de l'espace de travail. | |
| Gestionnaire de conformité d'entreprise [sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager] | Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans le Conformité de l'espace de travail. | • sn_compliance.manager<br>• sn_compliance_ws.corporate_compliance_a<br>• sn_audit.manager |
| Gestionnaire de conformité informatique [sn_compliance_ws.it_compliance_manager] | Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans le Conformité de l'espace de travail. | • sn_compliance.manager<br>• sn_audit.manager |

### Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès aux tables de conformité

Les conditions de limitation du contrôle d'accès (ACL) ou d'absence de rôle avec snc_internal rôle (ou aucun rôle) sont remplacées par le rôle sn_grc.business_user pour contrôler le niveau d'accès de différents utilisateurs aux tables de conformité et également pour suivre leur utilisation.

**Rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user)**

Le rôle d'utilisateur métier GRC est accordé aux utilisateurs capables d'effectuer des opérations GRC. Il est également accordé aux utilisateurs ayant snc_internal rôle qui ont effectué toutes les opérations telles que la création d'exceptions de politique, de problèmes et la réponse aux attestations, aux confirmations et à d'autres opérations. Ce rôle est fourni avec l'installation du module d'extension GRC Profiles.

**Utilisateur métier GRC : rôle Lite (sn_grc.business_user_lite)**

Les utilisateurs qui peuvent effectuer des opérations limitées avec snc_internal rôle sont considérés comme des opérateurs légers. Ces utilisateurs se voient attribuer le rôle GRC : utilisateur métier - lite (sn_grc.business_user_lite) afin de suivre l'utilisation légère des tables de conformité à l'aide du rôle. Ce rôle est accordé via le module d'extension des rôles explicites, GRC : Business User – Lite, qui peut être installé par les utilisateurs disposant d'un accès de maintenance ou par les équipes d'assistance ServiceNow.

Pour plus d'informations sur l'installation, la mise à niveau et les affectations de rôles, consultez l'article Rôle d'utilisateur métier GRC [KB0864247] dans la base de Now Support connaissances.

**Remarque :**
Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les articles.

Les limitations d'accès des utilisateurs ayant le rôle d'utilisateur métier GRC et d'autres rôles pour différentes tables de conformité et autres tables connexes sont énumérées ci-jointes. Pour plus d'informations, consultez l'article Sécurisations de sécurité pour GRC : Policy and Compliance Management [KB1112315] dans la Now Support base de connaissances.

**Objectif du contrôle**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent lire tous les objectifs de contrôle.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée et qu'une politique publiée est associée à l'objectif de contrôle, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire ces objectifs de contrôle.
- Les utilisateurs disposant de l'utilisateur métier Lite ont un accès en lecture pour signaler un problème ou une exception de politique.

**Politique**

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent lire toutes les politiques.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire toutes les politiques publiées.
- Les utilisateurs disposant de l'utilisateur métier Lite ont un accès en lecture aux politiques afin de créer des exceptions de politique.

**Politique à Objectif du contrôle M2M**

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent lire une politique pour contrôler l'enregistrement M2M de l'objectif.
- Si l'application GRC : Gestion de l'audit est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire une politique pour contrôler l'enregistrement M2M de l'objectif si la politique est publiée.

**Contrôle [sn_compliance_control]**

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent afficher un contrôle.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire un contrôle.

**Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]**

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier et Utilisateur métier Lite peuvent afficher les attestations qui leur sont affectées.
- ServiceNow les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent passer des évaluations.
- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent afficher le module Mes attestations groupées.
- Les utilisateurs disposant du rôle GRC d'utilisateur métier et d'utilisateur métier Lite peuvent afficher les actions d'interface utilisateur d'évaluation de groupe et d'évaluation dissociée.
- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier et Utilisateur métier Lite peuvent afficher **l'option Mes attestations** dans le menu d'application GRC.

**Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]**

Le rôle d'utilisateur est défini sur Utilisateur métier GRC ou Utilisateur métier lite si l'évaluation est attestation, la table est Exception de politique et le rôle est vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rapport Vue d'ensemble des contrôles**

L'utilisateur disposant du rôle de lecteur GRC peut afficher le rapport de vue d'ensemble des contrôles.

**Problème [sn_grc_issue]**

**Signaler et afficher les problèmes dans Portail de services**

Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent signaler un problème et consulter les problèmes qui lui ont été signalés dans Portail de services. Le rôle Utilisateur métier GRC ou Utilisateur métier Lite est le rôle minimum requis pour afficher **Mes problèmes** dans le Portail de services.

**Lecture**

Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent consulter un problème :

- Rôle d'utilisateur GRC (sn_grc.user)
- Rôle GRC d'utilisateur métier ou d'utilisateur métier allégé . En outre, l'utilisateur doit remplir l'une des conditions suivantes :
  - **Le champ Affecté à** dans le problème est l'utilisateur.
  - **Affecté à** du problème parent est l'utilisateur ou le **groupe d'affectation** du problème parent est l'un des groupes de l'utilisateur.
  - **Le groupe d'affectation** est l'un des groupes de l'utilisateur. En outre, l'utilisateur doit également avoir le rôle d'utilisateur métier GRC.
  - **Le gestionnaire des problèmes** est l'utilisateur.
  - **Le groupe du gestionnaire des problèmes** est l'un des groupes qui appartiennent à l'utilisateur connecté.
  - **Le contrôle/risque** du problème a un propriétaire et le propriétaire est l'utilisateur.
  - Le problème est créé par l'utilisateur connecté.
  - Le problème est créé à partir d'un triage de problème ouvert par l'utilisateur.
  - L'utilisateur connecté est le délégataire ou l'utilisateur de la liste de surveillance sur une tâche de correction du problème.
  - Si GRC : Audit Management est installé, vous n'êtes qu'un auditeur externe ; et un auditeur dans le cadre d'une mission fermée qui a eu des problèmes de test de contrôle ou d'autres problèmes, ne peut voir que ces problèmes.

**Écriture**

Si l'utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier est également l'utilisateur désigné dans le champ **Affecté à** , l'utilisateur peut modifier :

- Nom
- Description
- Gestionnaire des problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe du gestionnaire des problèmes
- Plan d'action
- État
- Problème parent
- Commentaires supplémentaires
- Notes de travail
- Réponse
- Explication

Si l'utilisateur disposant du rôle d'utilisateur métier Lite est également l'utilisateur désigné dans le champ **Affecté à** , il peut modifier :

- Gestionnaire des problèmes
- Groupe du gestionnaire des problèmes
- État
- Problème parent
- Commentaires supplémentaires
- Notes de travail
- Réponse
- Explication

**Remarque :**
Si des utilisateurs disposant des rôles Utilisateur métier et Utilisateur métier léger ont signalé un problème, ils peuvent ajouter des commentaires au problème. Toutefois, un GRC utilisateur peut modifier tous les problèmes.

**Afficher mes problèmes ouverts**

Les utilisateurs ayant au moins le rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier lite peuvent afficher leurs problèmes ouverts.

**Regroupement des problèmes**

Le regroupement des problèmes n'est ouvert qu'aux utilisateurs disposant d'un rôle d'utilisateur GRC.

**Envoyer les informations**

Un rôle GRC minimum d'utilisateur métier ou d'utilisateur métier léger est requis pour envoyer des informations relatives au problème.

**Source du problème [sn_grc_issue_source]**

Vous devez au minimum avoir le rôle d'utilisateur métier GRC pour afficher et modifier la table Source des problèmes.

**Tâche de rattrapage [sn_grc_task]**

- L'utilisateur dans le champ **Affecté à** de la table des tâches de rattrapage doit avoir au minimum un rôle GRC : utilisateur métier ou utilisateur métier allégé .
- Pour l'accès en lecture, les utilisateurs auxquels une tâche de rattrapage est affectée ou qui sont les utilisateurs de la liste de surveillance sur la tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de rattrapage doivent avoir un rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier lite . L'utilisateur **Affecté à** du problème, le gestionnaire du problème ou tout utilisateur disposant du rôle de gestionnaire GRC (sn_grc.manager) peuvent afficher une tâche de rattrapage.

- **Mes tâches de rattrapage ouvertes** sont visibles par les utilisateurs ayant au minimum le rôle GRC Business User ou Business User Lite.

**Ma tâche d'indicateur [sn_grc_indicator_task]**

Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent accéder à Mes tâches d'indicateur.

**Confirmation de politique**

Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent :

- Confirmer les politiques de l'interface Now Platform utilisateur et Portail de services.
- Afficher **l'option de menu Mes confirmations** dans .Portail de services
- Affichez les instances de confirmation [sn_compliance_policy_acknowledgement_instance] qui leur sont affectées.

**Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]**

Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier Lite peuvent :

- Lever des exceptions de politique à partir de Now Platform et Portail de services.
- Affichez l'exception de politique. Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture comprennent les utilisateurs qui ont demandé une exception de politique, qui figurent dans la liste de surveillance et qui sont des approbateurs de vérification, des approbateurs finaux, des propriétaires des contrôles impactés et des gestionnaires de conformité.

Pour en savoir plus, consultez :

- Article Rôle d'utilisateur GRC Business [KB0864247] dans la Now Support base de connaissances.
- Gouvernance, risque et conformité Article de la mise à jour [KB1096178] de la conformité de licence dans la Now Support base de connaissances.

## Propriétés installées avec GRC : gestion de la politique et de la conformité

Les propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de la politique et de la conformité.

| Nom | Description |
|---|---|
| Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut)<br><br>sn_compliance.active_states | Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : brouillon, évaluer, réviser, surveiller<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Description |
| --- | --- |
| États pour lesquels le contrôle est inactif (le premier état est inactif par défaut)<br><br>sn_compliance.états_fermés | Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : mis hors service<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |
| Nom du type de mesure d'évaluation utilisée pour les attestations<br><br>sn_compliance.attestation_default_attestation | Les administrateurs système peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : attestation GRC<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |
| sn_compliance.glide.script.block.client.globals | • **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |
| Nom de la base de connaissances utilisée pour publier des articles sur la politique<br><br>sn_compliance.knowledge_base | Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : gouvernance, risque et conformité<br>• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** |
| Activer les évaluations intelligentes sur le contrôle<br><br>sn_compliance.enable_smart_assessments | Propriété qui active l'évaluation des contrôles à l'aide du moteur d'évaluation non classique.<br>• Type : vrai \| faux<br>• Valeur par défaut : faux |

Traduction automatique

## Séparation de domaine dans GRC : gestion de la politique et de la conformité

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

## Niveau de prise en charge : basique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

## Avantages d'avoir des tables séparées par domaine dans Gestion de la politique et de la conformité

Séparation de domaine est la solution idéale pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer la ségrégation absolue des données entre les entités d'entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

**Remarque :**
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

## Comment GRC gère Domain Separation

Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont tous des enregistrements qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l'enregistrement est le même que le domaine de l'utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.
- La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Séparation de domaine**

- Si vous disposez d'un risque ou d'un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs des domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne serez pas en mesure de recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous disposez d'un risque ou d'un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le domaine A.

À moins que les risques et les contrôles ne se trouvent dans le domaine global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles d'un domaine supérieur aux utilisateurs d'un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Par conséquent, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, l'attestation ou le questionnaire d'évaluation ne serait pas généré.

## Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lors de l'examen d'un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task]et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**⚠ Avertissement :**
ServiceNow ne recommande pas de séparer par domaine les tables de plateforme (toute table comportant le préfixe sys_, comme les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override] ), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

## Allocation de valeurs de domaine aux Gestion de la politique et de la conformité objets

Les enregistrements qui sont générés automatiquement par le biais de travaux planifiés ou de scripts en arrière-plan sont séparés par domaine en fonction de leur objet parent ou de leur domaine d'utilisateur pour tous les objets Policy and Compliance. De même, les contrôles, les risques ou les évaluations des risques qui sont générés automatiquement en fonction des entités doivent également être séparés par domaine.

Les changements suivants sont apportés au processus d'affectation de domaine pour gérer la ségrégation des données par les fournisseurs de services gérés en ce qui concerne les Gestion de la politique et de la conformité tables :

| **Objets** Gestion de la politique et de la conformité | **Source du domaine** |
|---|---|
| Politique | Domaine d'utilisateur |
| Campagne de confirmation | Domaine de politique |
| Politique à Objectif du contrôle | Domaine de politique |
| Document de référence | Domaine d'utilisateur |
| Contenu source d'autorité | Domaine du document |
| Objectif du contrôle | Domaine d'utilisateur |
| Objectif du contrôle à Citation | Domaine de citation |
| Exception de politique | Domaine d'utilisateur |
| Approbations de l'exception de politique | Domaine d'exception de politique |
| Enregistrements connexes à l'exception de politique | Domaine d'exception de politique |
| Confirmation | Domaine de l'article de la base de connaissances |
| Catégorie de politique | Domaine d'utilisateur |
| Registre d'intégration des exceptions de politique | Domaine d'utilisateur |
| Mappage de la cote de risque de l'exception de politique | Domaine d'utilisateur |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Objets Gestion de la politique et de la conformité | Source du domaine |
|---|---|
| Statut de conformité aux politiques/réglementations | Domaine du document |
| Liste de choix des motifs | Domaine d'utilisateur |
| Choix des motifs | Domaine du registre d'intégration des exceptions de politique |
| Document de référence pour la taxonomie | Domaine du document de référence |
| Citation pour la taxonomie | Domaine de citation |
| Contrôle | Domaine de l'entité |
| Statut de conformité de l'entité | Domaine de l'entité |
| Contrôle à entité | Domaine Control.Entity |
| Objectif du contrôle associé à l'élément | Domaine de l'objectif du contrôle |
| Objectif du contrôle à Type d'entité | Domaine du type d'entité |
| Politique à Type d'entité | Domaine du type d'entité |
| Modèle d'article | Domaine d'utilisateur |
| Registre de sources de données de conformité | Domaine d'utilisateur |

**Information associée**

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

## Solutions d'analyse et de reporting pour GRC : Policy and Compliance Management

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

La solution d'analyse et de reporting pour GRC : Policy and Compliance Management est disponible sur le ServiceNow Store.

### Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

**Important :**
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution Analytics and Reporting pour GRC : Policy and Compliance Management, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Visitez et ServiceNow Store obtenez une autorisation à l'application Analyse des performances - GRC : Policy and Compliance Management et aux applications associées. Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Storefichier .
2. Sur l'instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tout**.
3. Localisez et installez l'application Analyse des performances GRC : Policy and Compliance Management.

**Important :**

À partir de la version 18.1.0 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , les solutions Analytics and Reporting pour Policy and Compliance sont disponibles dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

## Tableau de bord Vue d'ensemble Analyse des performances de la conformité

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité fournit une vue d'ensemble des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de la conformité, afin que les domaines de préoccupation puissent être identifiés rapidement.

## Tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité

**Important :**

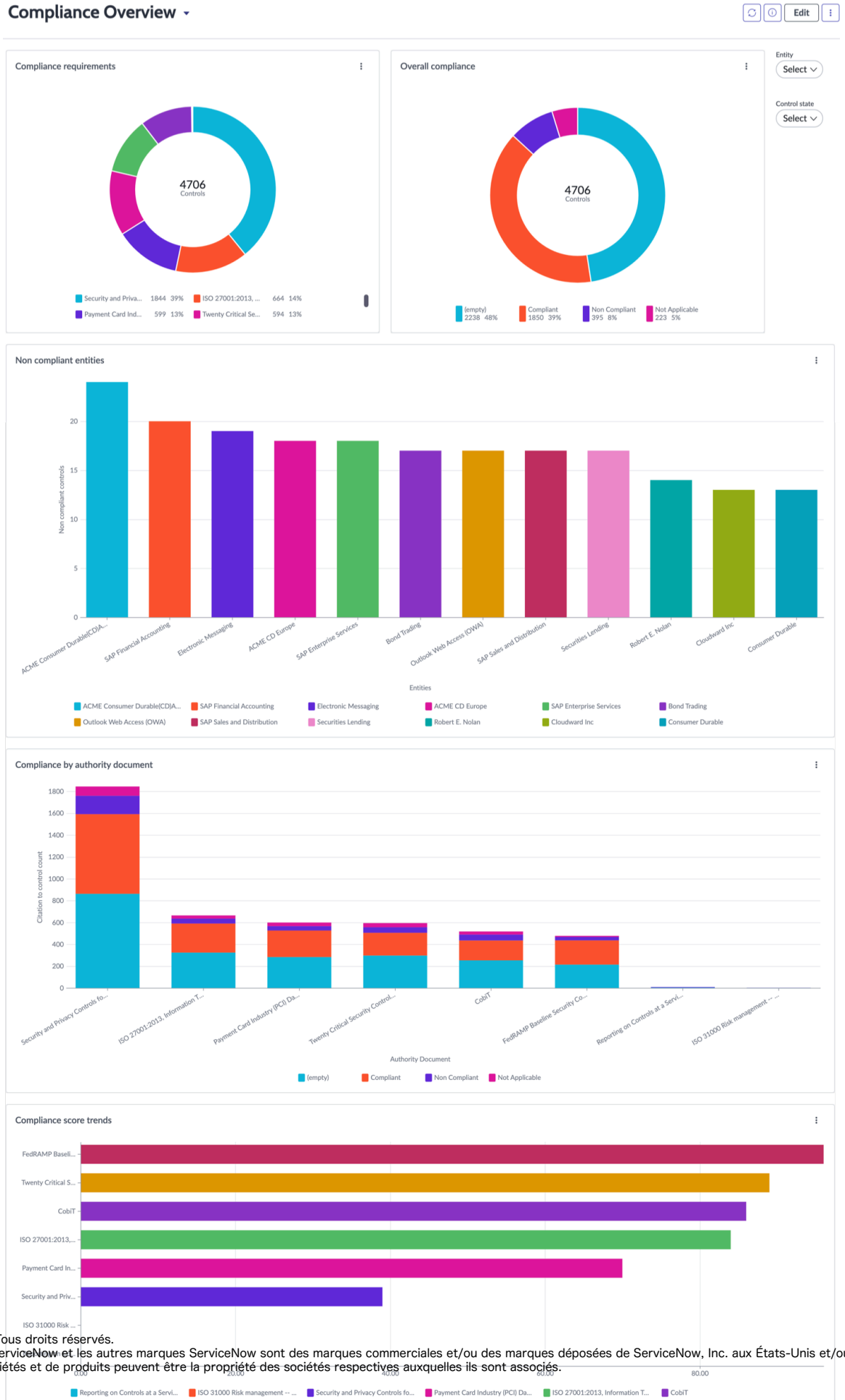
À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité dans Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Gestionnaire d'audit (sn_compliance.manager) : pour avoir une visibilité claire sur l'état global et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.
- Administrateur d'audit (sn_compliance.admin) : pour identifier rapidement les zones de préoccupation.
- Analyste d'audit (sn_compliance.user) : pour classer par ordre de priorité les risques ou les tâches sur lesquels se concentrer en fonction de la criticité pour l'organisation.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité contient les visualisations suivantes :

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| Exigences de conformité | | Nombre d'exigences ouvertes par document de référence |
| Conformité globale | | Pourcentage de conformité global du document de référence de citation |
| Entités non conformes | Histogramme | Entités globales avec des contrôles non conformes. |
| Conformité par document de référence | Histogramme | Les réglementations, les certifications, les cadres de travail, les normes et les bonnes pratiques qu'une organisation choisit ou est nécessaire pour se conformer aux réglementations. |
| Tendances des scores de conformité | Barre horizontale | Conformité globale par document de référence |
| Répartition de la conformité | | Les citations sont des enregistrements avec les exigences spécifiques citées par un document de référence. |

## Vue d'ensemble de la conformité – Tableau de bord PA Premium

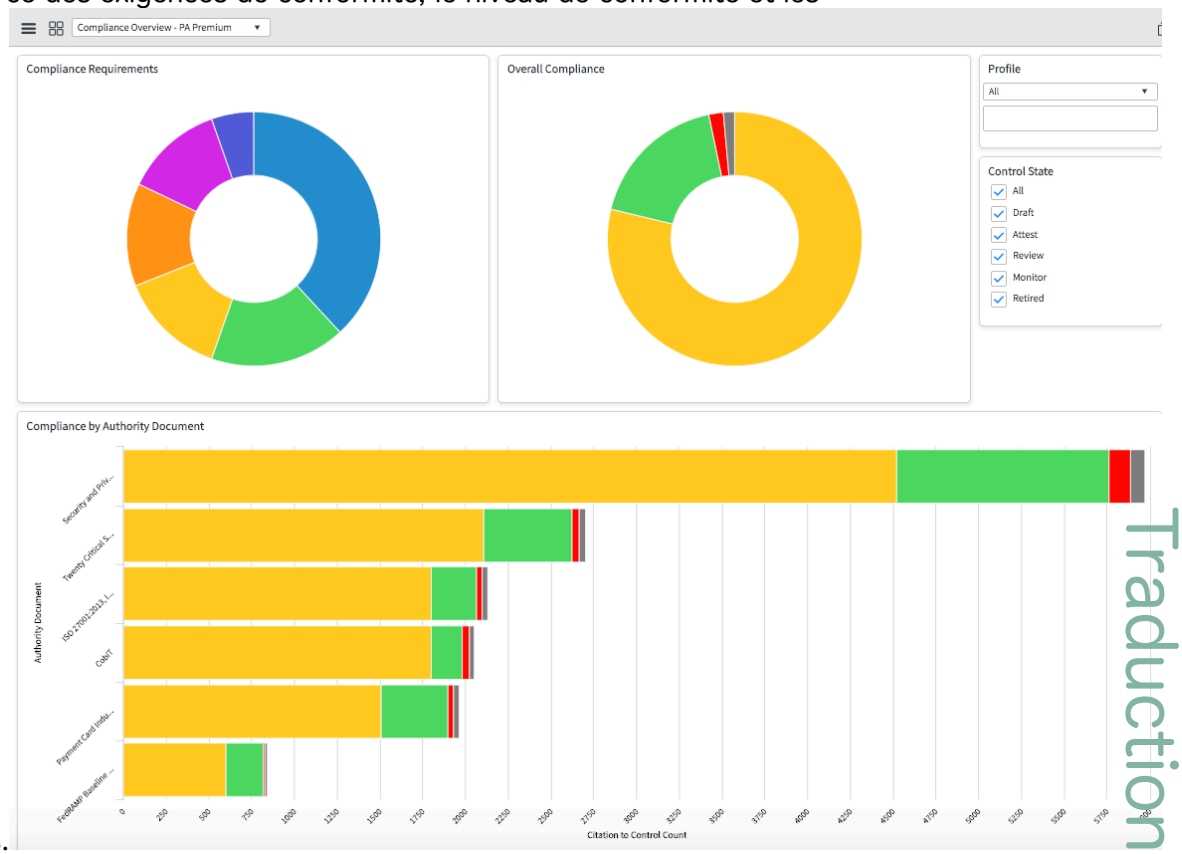
**Important :**
Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité avec filtres PA est maintenant disponible dans le cadre du module d'extension Gestion de la politique et de la conformité .

À partir de la version 18.1.0, le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité – PA Premium ne sera plus disponible. Il ne sera plus disponible sur les nouvelles instances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité fournit des vues sur la source des exigences de conformité, le niveau de conformité et les tendances.




## Tableau de bord Vue d'ensemble Analyse des performances de la politique

Le tableau de bord Vue d'ensemble des politiques fournit une vue d'ensemble des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de conformité afin que les domaines de préoccupation puissent être identifiés rapidement. Les utilisateurs ayant les rôles d'administrateur de conformité et de gestionnaire de conformité affichent le tableau de bord Vue d'ensemble des politiques.

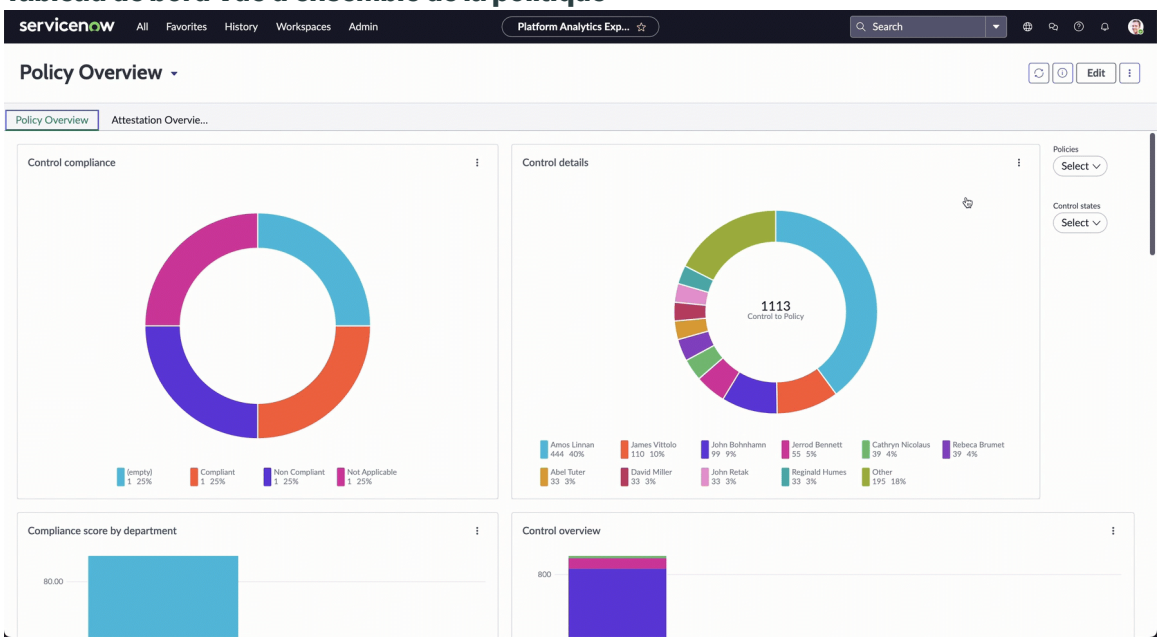
**Important :**
À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Vue d'ensemble de la politique est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tableau de bord Vue d'ensemble de la politique




## Rôles Now Platform requis

- Administrateur de conformité (sn_compliance.admin) : pour afficher et modifier les détails dans le tableau de bord Vue d'ensemble des politiques.
- Lecteur de conformité (sn_compliance.reader) : permet d'afficher les exigences de conformité, la conformité globale et les répartitions de conformité.

## Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de la politique

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Vue d'ensemble des analyses**.

## Rapports

**Important :**
À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , les rapports de tableau de bord Vue d'ensemble des politiques suivants peuvent être consultés dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

### Rapports Vue d'ensemble des politiques et des procédures dans le système de base

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Conformité vis-à-vis des | Graphique en anneau | Affiche la conformité globale de tous les contrôles du système. |
| Détails du contrôle | Graphique en anneau | Affiche une répartition des contrôles regroupés par propriétaire, catégorie ou type. |
| Score de conformité par département | Histogramme | Score de conformité global (moyen) par groupe/département d'affectation |
| Vue d'ensemble des contrôles | | Affiche les nombres de contrôles exemptés par entités. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rapports Vue d'ensemble des politiques et des procédures dans le système de base (suite)**

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Contrôles exemptés par politique | Histogramme | Affiche le nombre de contrôles exemptés par les politiques. |
| Contrôles exemptés par entité | Histogramme | Affiche une liste des problèmes de contrôle qui ont été fermés avec une valeur de réponse d'acceptation, ce qui signifie que le problème n'a pas été résolu. |
| Problèmes de contrôle par politique (date d'ouverture) | Graphique en courbes | Affiche le nombre de problèmes de contrôle ouverts chaque semaine, regroupés par politique. |
| Objectifs de contrôle total par politique | Histogramme | Affiche un décompte du nombre global d'objectifs de contrôle dans chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher les objectifs de contrôle par type. |

## Tableau de bord Vue d'ensemble Analyse des performances des exceptions de politique

Le Tableau de bord Vue d'ensemble Analyse des performances des exceptions de politique fournit des vues sur le nombre, la gravité et la source des exceptions de politique. Il indique également les contrôles exemptés.

## Tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique

**Important :**
À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Vue d'ensemble des exceptions de politique dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience

## Approved policy exceptions 19

Last refreshed just now

| Number | Requester | Policy | Control objective | Issue | Priority | Valid from |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PER0001003 | Abraham Lincoln | Business Records and Media Management | management policies used to manage organizational records. | (empty) | 4 - Low | 2017-08-05 11:55:3 |
| PER0001004 | Abraham Lincoln | Business Records and Media Management | Capture the records required by organizational compliance requirements. | (empty) | 4 - Low | 2017-08-05 10:32:1 |
| PER0001005 | Bart Hachey | Business Records and Media Management | Capture the records required by organizational compliance requirements. | (empty) | 3 - Moderate | 2017-08-05 10:32:2 |
| | | | | Cloudward Inc has non compliant control titled | | |
| | | | Establish and maintain a remote access | | | |
| PER0001010 | Waldo Sisk | Facility Management policy | Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management. | (empty) | 3 - Moderate | 2017-08-04 12:03:4 |
| PER0001012 | Waldo Sisk | Environmental Control Management policy | Establish and maintain identification mechanism termination procedures. | (empty) | 4 - Low | 2017-08-04 12:06:3 |
| PER0001013 | Callie Leboeuf | Change Management | Manage changes. | (empty) | 5 - Planning | 2017-08-04 12:08:5 |
| PER0001014 | Willa Dutt | Change Management | Perform risk assessments prior to approving change requests. | Bond Trading - DR has non compliant control titled 'Perform risk assessments prior to approving change requests.' | 4 - Low | 2017-08-04 12:10:2 |
| PER0002003 | System Administrator | (empty) | SAP source outage | (empty) | 4 - Low | 2019-09-27 11:18:0 |
| PER0002010 | System Administrator | Environmental Control Management policy | Manage visitor identification inside the facility. | (empty) | 4 - Low | 2024-04-09 01:41:2 |
| PER0002013 | System Administrator | Environmental Control Management policy | Manage visitor identification inside the facility. | (empty) | 4 - Low | 2024-04-16 01:43:2 |
| PER0002039 | System Administrator | (empty) | Records management | Big Splash has non compliant control titled 'Records Management.' | 4 - Low | 2024-04-15 05:09:1 |
| PER0002045 | System Administrator | Remote Access Control policy | Protect remote access accounts with encryption. | Protect remote acess with encryption for Buyit | 4 - Low | 2024-04-17 03:47:3 |

## Exempted controls 21

Last refreshed just now

| Number | Name | Description | Status | State | Entity | Control objective | Owner |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CTRL0010001 | Establish and maintain identification mechanism termination procedures. | Establish and maintain identification mechanism termination procedures. | Compliant | Monitor | New York Datacenter | Establish and maintain identification mechanism termination procedures. | Patty B |
| CTRL0010018 | Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management. | Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management. | Compliant | Monitor | New York Datacenter | Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management. | Patty B |
| CTRL0010073 | Manage changes. | Manage changes. | Compliant | Monitor | Retail Adding Points | Manage changes. | Celia Sl |
| CTRL0010074 | Manage changes. | Manage changes. | Compliant | Monitor | Retail | Manage changes. | Reginal |
| CTRL0010075 | Manage changes. | Manage changes. | Compliant | Monitor | Electronic Messaging | Manage changes. | Jerrod I |
| CTRL0010254 | Establish and maintain a change control | | Compliant | Monitor | Retail Client Registration | Establish and maintain a change control program. | Reginal |
| CTRL0010439 | Perform risk assessments prior to approving change requests. | Perform risk assessments prior to approving change requests. | Compliant | Monitor | Bond Trading - DR | Perform risk assessments prior to approving change requests. | John Re |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Gestionnaire d'audit (sn_policy.manager) : pour avoir une visibilité claire sur l'état général et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.
- Administrateur d'audit (sn_policy.admin) : pour identifier rapidement les zones de préoccupation.
- Analyste d'audit (sn_policy.user) : pour classer par ordre de priorité les risques ou les tâches sur lesquels se concentrer en fonction de la criticité pour l'organisation.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Vue d'ensemble des analyses**.

## Rapports

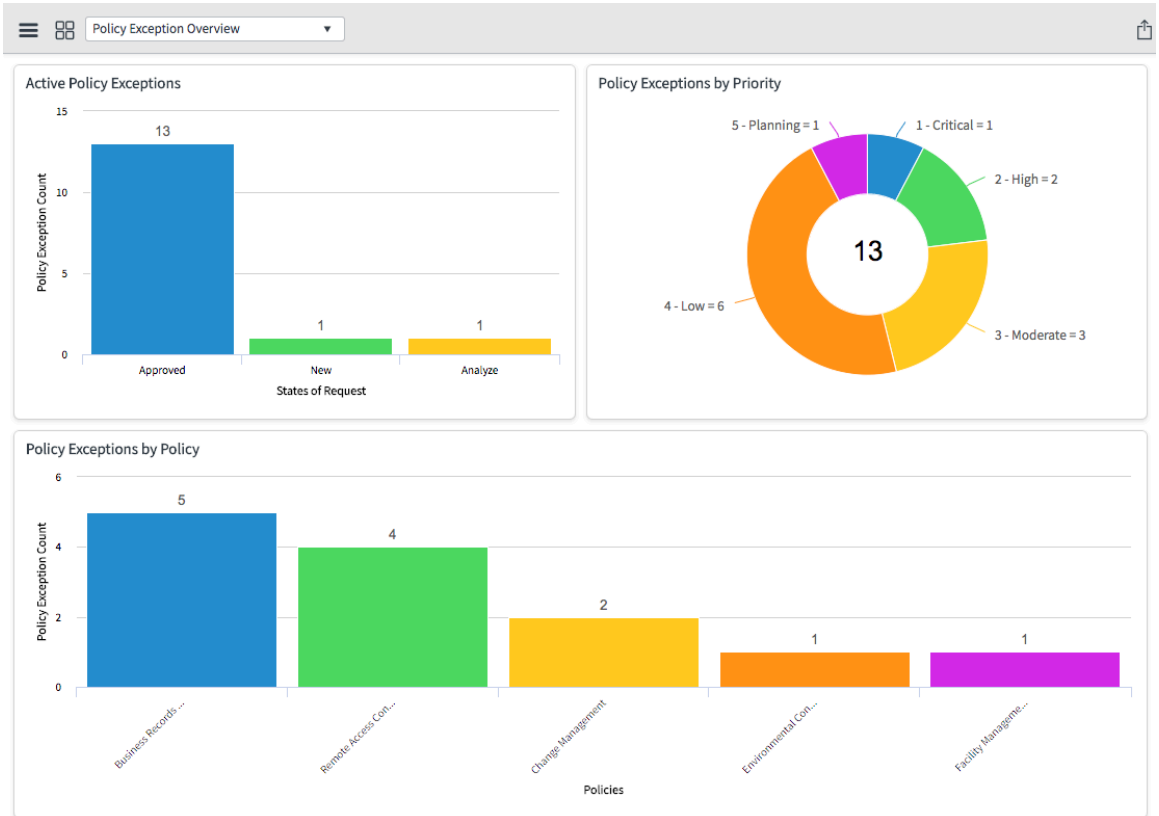
| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Exceptions de politique actives | Histogramme | Nombre d'exceptions actives par rapport aux politiques ouvertes. |
| Exceptions de politique par priorité | | Nombre total d'exceptions de politique réparties par priorité. |
| Exceptions de politique par politique | Histogramme | Nombre total d'exceptions de politique réparties par politique. |
| Exceptions de politique par objectif de contrôle | Histogramme | Nombre total d'exceptions de politique réparties par objectif de contrôle |
| Exceptions de politique par entité | Histogramme | Nombre total d'exceptions de politique réparties par entité |
| Exceptions de politique par département | Histogramme | Nombre total d'exceptions de politique réparties par département |
| Exceptions de politique approuvées | Liste | Nombre total d'exceptions de politique approuvées |
| Contrôles exemptés | Liste | Liste des contrôles ayant l'état d'exemption |
| Risques liés aux contrôles exemptés | Liste | Liste des risques de contrôle ayant l'état d'exemption |

## Tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique dans l'interface classique utilisateur

**Important :**
À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique peut être consulté dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Tableau de bord de confirmation de politique

Le tableau de bord Confirmation de politique vous donne l'état de confirmation des polices, par exemple le nombre de confirmations de politique qui ont été acceptées, refusées, en attente, qui ont dépassé la date d'échéance de confirmation, les exemptions demandées et celles qui sont exemptées.

**Important :**

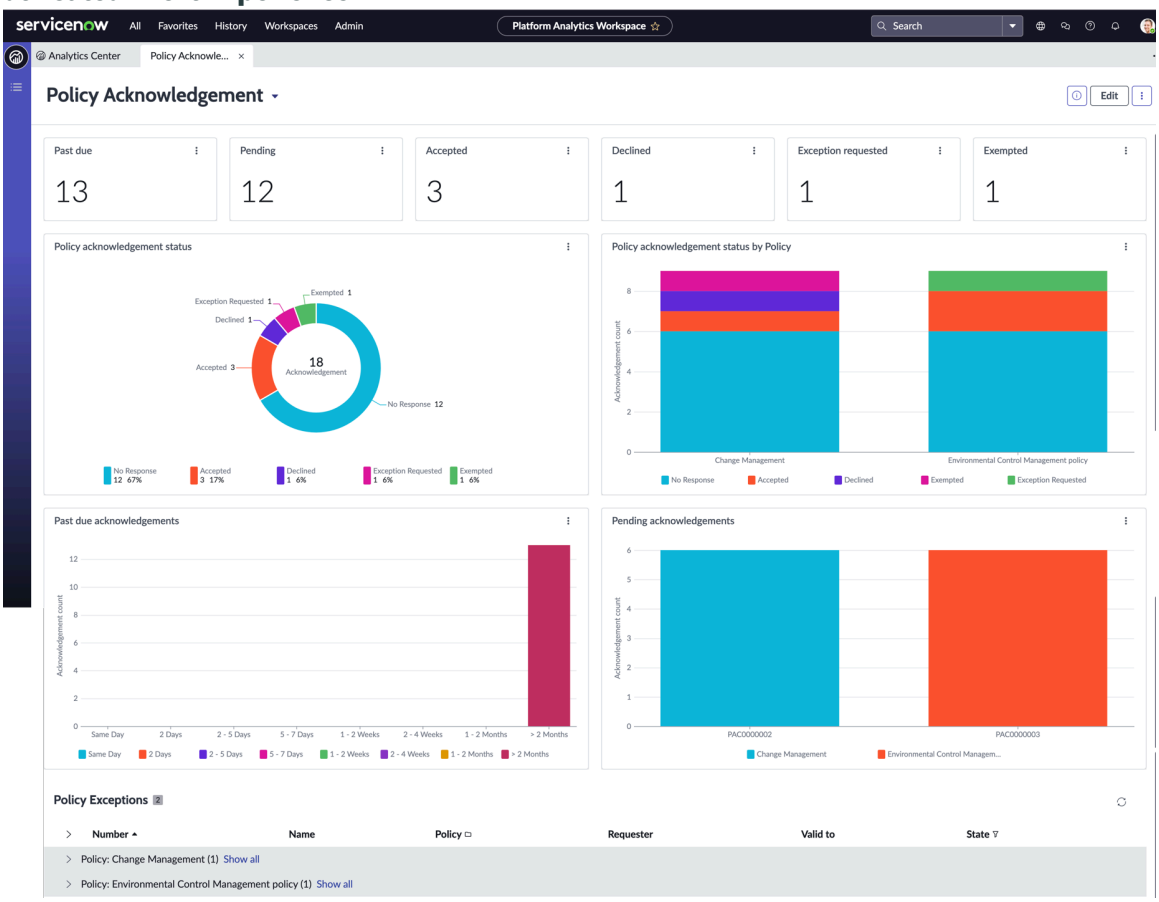
À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Confirmation de politique est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tableau de bord Confirmation de politique dans Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience




## Rôles Now Platform requis

- Lecteur de conformité (sn_compliance.reader), nécessaire pour afficher les widgets de confirmation de politique.
- Administrateur de conformité (sn_compliance.admin), nécessaire pour modifier le tableau de bord.

## Accéder au tableau de bord de confirmation de politique

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Vue d'ensemble des analyses**.

## Rapports

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| État de la confirmation de la politique | Graphique en anneau | Affiche l'état général des confirmations de politique. |
| État de la confirmation de la politique par politique | | Affiche le nombre total de confirmations liées à chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher l'état de confirmation global de chaque politique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Confirmations arrivées à échéance | | Affiche le nombre total de confirmations passées arrivées à échéance sur une période donnée. |
| Confirmations en attente | | Affiche le nombre total de confirmations en attente liées à chaque politique. |
| Exceptions de politique | Liste Liste | Affiche une liste des exceptions de politique ouvertes pour une politique avec les détails de la . |

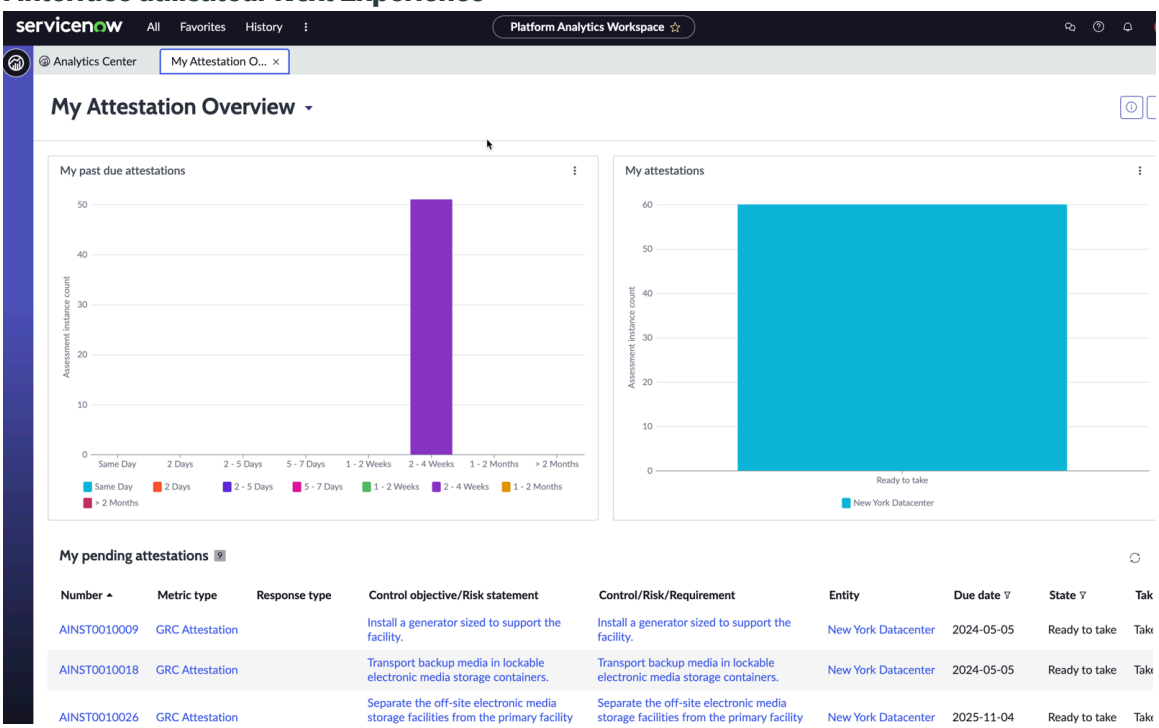
## Tableau de bord Vue d'ensemble de mon attestation

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation affiche divers rapports d'évaluation, tels que Enregistrements évaluables par type, Nombre total de mesures par type de mesure et Évaluations par état. Vous pouvez maintenant afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experiencefichier .

**Important :**
À partir de la version 18.1.1 de l'application Policy and Compliance Management, le tableau de bord Vue d'ensemble de mes attestations est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

### Tableau de bord Vue d'ensemble de mon attestation dans Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience




## Rôle requis Now Platform

Utilisateur métier (sn_grc.business_user) : pour afficher les attestations passées, échues, actuelles et en attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de mon attestation

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Vue d'ensemble des analyses**.

## Rapports de tableau de bord de vue d'ensemble de mon attestation

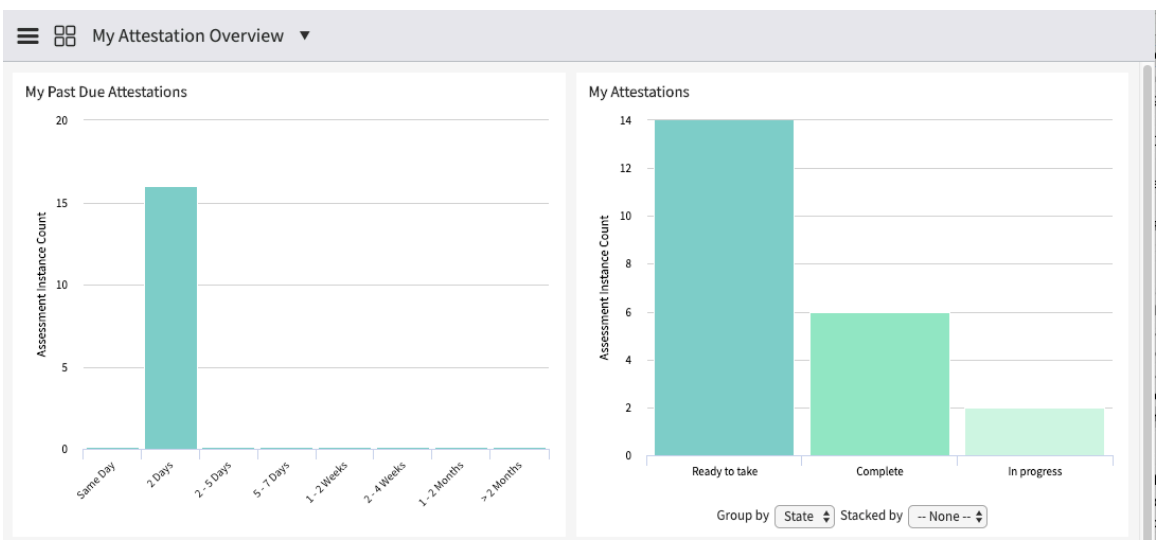
| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Mes attestations passées à échéance | | Nombre total d'attestations arrivées à échéance qui vous sont affectées |
| Mes attestations | | Nombre total d'attestations qui vous sont affectées, réparties par état |
| Mes attestations en attente | Liste | Liste des attestations en attente qui vous sont affectées |

### GRC Tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation

Le GRC tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation fournit des vues des attestations qui vous sont affectées, ainsi que des attestations en attente et en retard.

**Important :**
À compter de la version 18.1.1 de l'application Policy and Compliance Management, les rapports du tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation GRC peuvent être affichés dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour afficher les rapports dans le , reportez-vous à la Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experiencesection Tableau de bord Vue d'ensemble de mon attestation.




## Visualisations des données

Le GRC tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation contient les visualisations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Mes attestations passées à échéance | Icône de | Nombre total d’attestations arrivées à échéance qui vous sont affectées |
| Mes attestations | Icône de | Nombre total d’attestations qui vous sont affectées, réparties par état |
| Mes attestations en attente | Liste | Liste des attestations en attente qui vous sont affectées |

## Tableau de bord de vue d'ensemble NIST Cybersecurity Framework

NIST Cybersecurity Framework Le tableau de bord Vue d’ensemble contient une variété de rapports affichés sur différents tableaux de bord, disponibles dans chacune des sections du NIST CSF processus.

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 de l’application Policy and Compliance Management, le tableau de bord Vue d’ensemble NIST Cybersecurity Framework est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

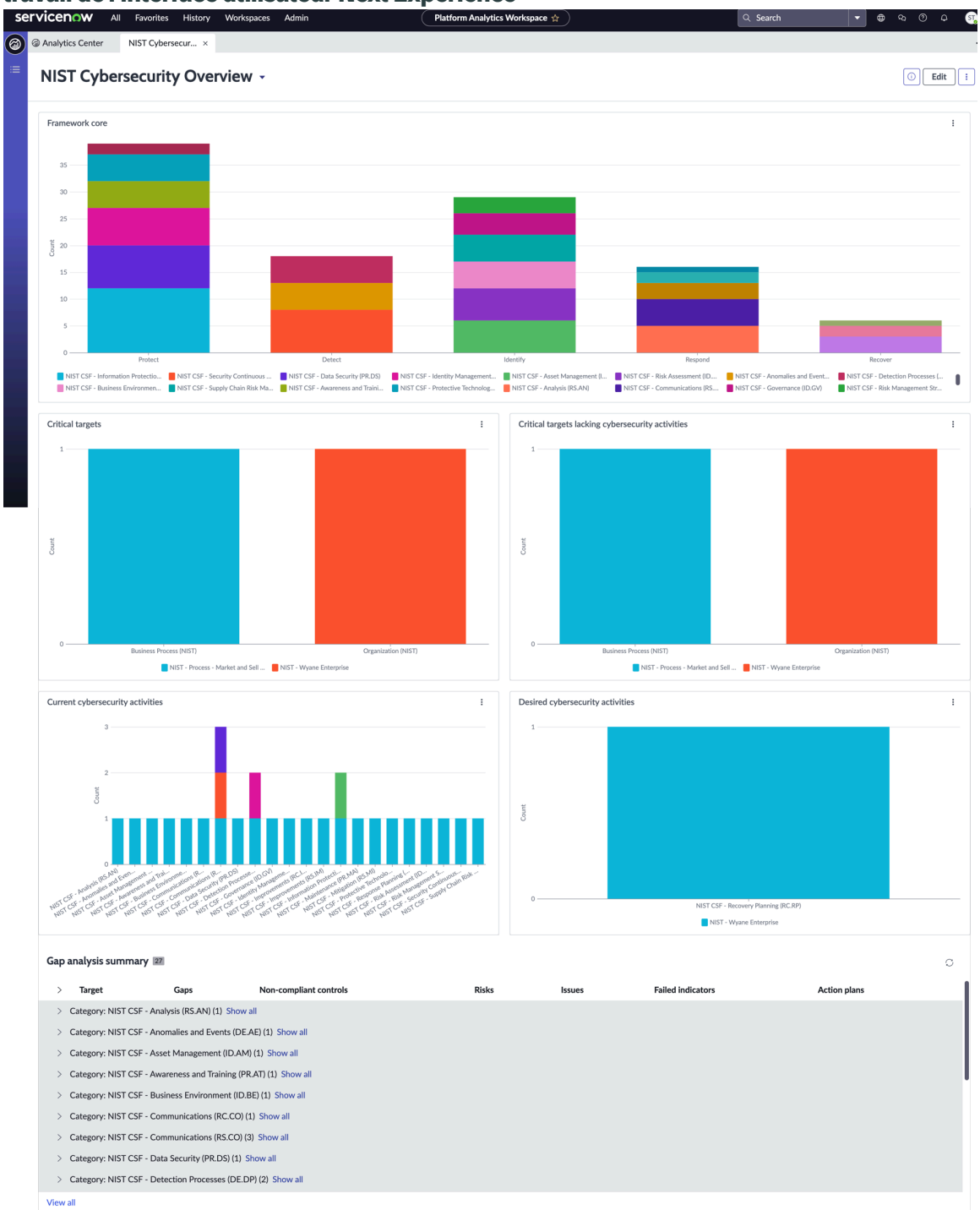
Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour afficher le tableau de bord dans l’interface classique utilisateur, reportez-vous à la section Tableaux de bord et rapports NIST CSF Use Case Accelerator.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tableau de bord de vue d'ensemble de la cybersécurité du NIST dans Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience




## Rôles Now Platform requis

- Direction des risques NIST CSF (sn_irm_nist_csf.risk_executive), pour afficher tous les rapports dans le tableau de bord.
- Administrateur système, pour modifier les données dans le tableau de bord.

## Accéder au tableau de bord NIST Cybersecurity Framework

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **NIST CSF** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Rapports

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Cadre de travail principal | | Fournit une vue d'ensemble des politiques de cybersécurité organisées par les NIST CSF fonctions. |
| Cibles critiques | | Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques par classe ou niveau d'entité. |
| Cibles critiques manquant d'activités de cybersécurité | | Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques qui ne disposent pas d'activités de cybersécurité par classe ou niveau d'entité. |
| Activités de cybersécurité actuelles | | Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité actuellement effectuées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité. |
| Activités de cybersécurité souhaitées | | Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité souhaitées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité. |
| Résumé de l'analyse des écarts | Liste | Fournit un résumé des lacunes, des contrôles non conformes, des risques, des problèmes, des indicateurs ayant échoué et des plans d'action pour les cibles regroupées par cybersécurité, fonctions de cybersécurité ou les cibles elles-mêmes. |

## Tableau de bord de vue d'ensemble du profilage du cadre de travail du NIST

Le tableau de bord de vue d'ensemble du profilage du cadre de travail NIST contient des rapports dans chacune des sections NIST RMF du processus : Catégoriser, Sélectionner, Implémenter, Évaluer, Autoriser et Surveiller. Vous pouvez consulter ces rapports dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experiencefichier .

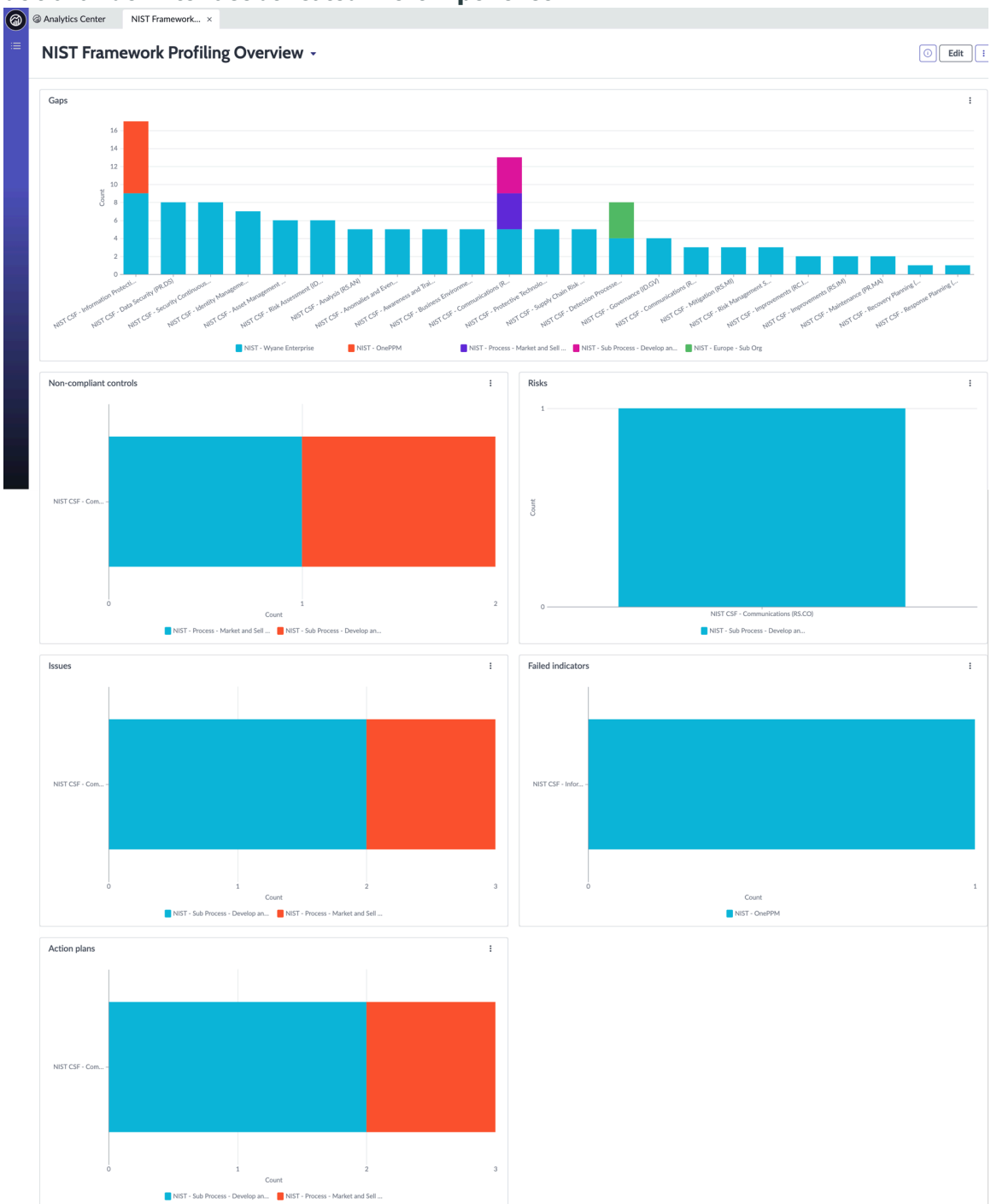
**Important :**
À partir de la version 18.1.0 de l'application Policy and Compliance Management, le tableau de bord Vue d'ensemble du profilage du cadre de travail NIST est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tableau de bord Vue d'ensemble du profilage du cadre de travail NIST dans Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience




Traduction automatique

## Rôles Now Platform requis

- Agent de sécurité NIST CSF (sn_irm_nist_csf.security_officer), pour afficher tous les rapports dans le tableau de bord.
- Direction des risques NIST CSF (sn_irm_nist_csf.risk_executive), pour afficher tous les rapports dans le tableau de bord.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Accéder au tableau de bord de vue d'ensemble du profilage du cadre de travail du NIST

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Vue d'ensemble des analyses**.

## Rapports

| Titre | Description |
|---|---|
| Écarts | Affiche une vue d'ensemble des lacunes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les écarts sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions. |
| Contrôles non conformes | Affiche une vue d'ensemble des contrôles non conformes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les contrôles non conformes sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions. |
| Risques | Affiche une vue d'ensemble des risques qui existent pour les activités de cybersécurité. Les risques sont regroupés par politiques, classe de profil, entités ou fonctions. |
| Problèmes | Affiche une vue d'ensemble des problèmes liés aux activités de cybersécurité. Les problèmes sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions. |
| Indicateurs défaillants | Affiche une vue d'ensemble des indicateurs ayant échoué pour les activités de cybersécurité. Les indicateurs sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions. |
| Plans d'action | Affiche une vue d'ensemble des plans d'action existants pour les activités de cybersécurité. Les plans d'action sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions. |

## Tableau de bord de vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications

Le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications fournit la vue actuelle de la posture de risque et de conformité pour les applications d'entreprise utilisées dans une entreprise. Vous pouvez maintenant afficher le tableau de bord au format Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

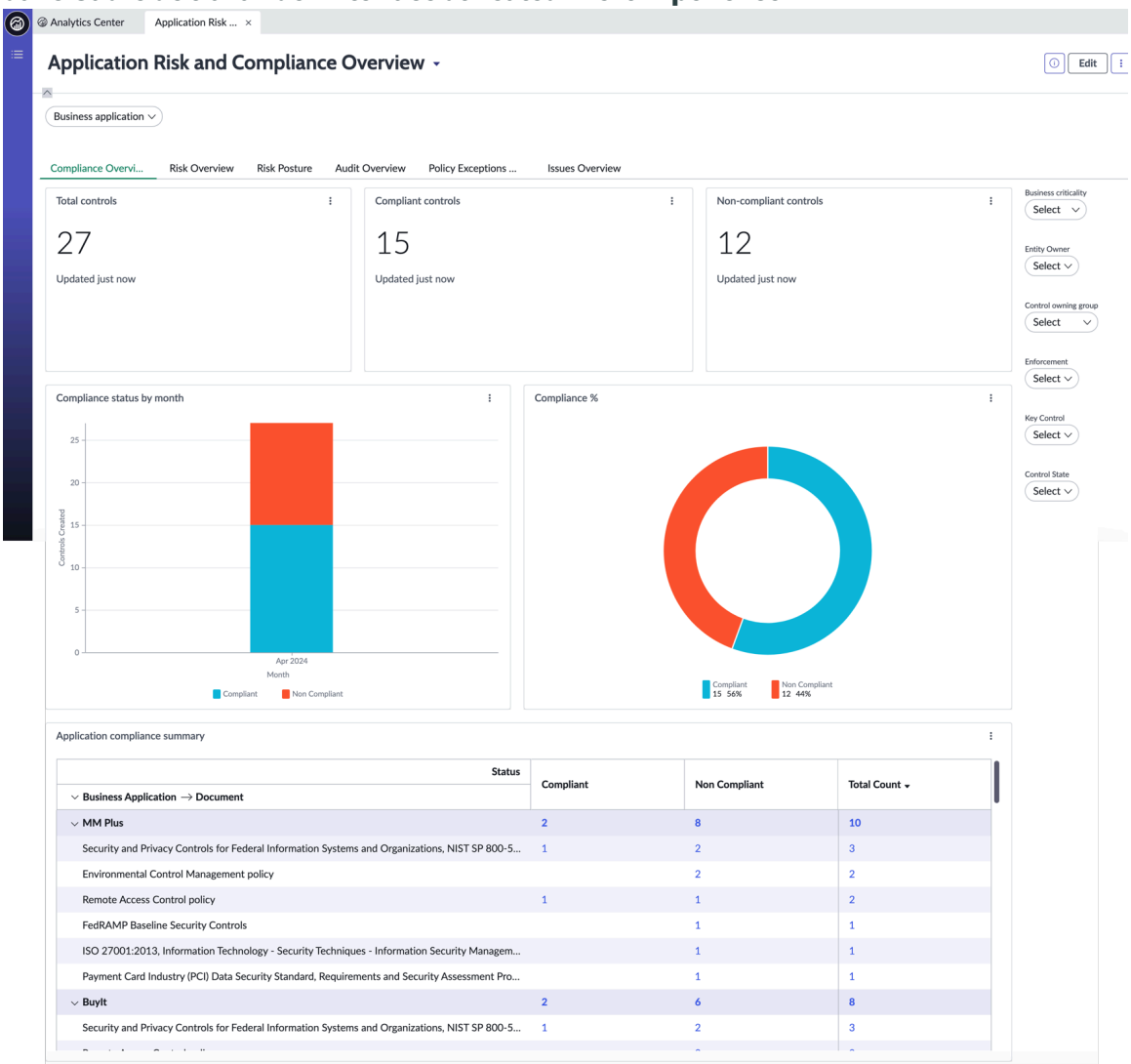
**Important :**
À partir de la version 18.1.0 de l'application Policy and Compliance Management, le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications dans Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience




## Rôles Now Platform requis

- Administrateur (sn_grc.admin), pour fournir des droits d'administrateur et modifier les rapports dans le tableau de bord.
- Lecteur (sn_grc.reader), pour afficher les rapports dans le tableau de bord.

## Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Tableaux de bord GRC avancés** > **Tableau de bord d'analyse des risques de l'application**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Rapports

- L'onglet Vue d'ensemble de la conformité s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. Cet onglet fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité des applications d'entreprise.
- L'onglet Vue d'ensemble des risques s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. Cet onglet fournit une vue d'ensemble des risques associés aux applications d'entreprise.
- L'onglet Situation vis-à-vis du risque s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Risk. Cet onglet fournit des informations sur l'exposition au risque des applications d'entreprise. Les rapports de cet onglet peuvent également être filtrés à l'aide du filtre Application d'entreprise.
- L'onglet Vue d'ensemble de l'audit s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Audit. Cet onglet fournit une vue d'ensemble de l'audit et des activités d'audit liées aux applications d'entreprise.
- L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. Cet onglet fournit des informations sur les exceptions de politique demandées pour les applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise.
- L'onglet Vue d'ensemble des problèmes s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques ou le module d'extension Gestion de la conformité et des politiques. Cet onglet fournit des informations sur les différents problèmes de conformité et de risque associés aux applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des problèmes peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise.

| Titre | Description |
|---|---|
| Onglet Vue d'ensemble de la conformité | |
| Total des contrôles | Fournit le nombre total de contrôles actifs. |
| Contrôles conformes | Fournit le nombre total de contrôles conformes qui ne sont pas dans l'état Brouillon ou Mis hors service. |
| Contrôles non conformes | Fournit le nombre total de contrôles non conformes qui ne sont pas dans l'état brouillon ou mis hors service. |
| État de la conformité par mois | Fournit le nombre de contrôles actifs par mois. Cet histogramme affiche l'état de conformité pour le mois en cours et peut être regroupé par état de contrôle ou par application d'entreprise. |
| % de conformité | Fournit le pourcentage de différents états des contrôles actifs, tels que Conforme, Non conforme et Non applicable. |
| Résumé de la conformité de l'application | Fournit le résumé des politiques, des documents de référence et des contrôles associés aux applications d'entreprise. |
| Onglet Vue d'ensemble du risque | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Description |
| --- | --- |
| Carte thermique des risques par criticité de l'application | Affiche la carte thermique des risques de l'application en fonction de la criticité des applications par rapport à l'évaluation des risques de l'application. |
| Vue d'ensemble des tâches de réponse aux risques | Affiche les tâches de réponse créées pour un risque et les différents états de ces tâches. Cet histogramme peut être regroupé et empilé par réponse au risque, état de la réponse au risque, score calculé au risque, réponse au risque affectée à ou application d'entreprise. |
| Résumé des risques de l'application | Affiche le résumé des risques directement associés aux applications qui contribuent à la cote de risque globale de l'application. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. |
| État des contrôles d'atténuation des risques de l'application | Fournit les informations relatives aux risques d'une application et aux contrôles associés. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. L'état des contrôles ne doit pas être brouillon ou mis hors service. Les risques pour une année seulement sont affichés. |
| Onglet Situation vis-à-vis du risque | |
| Risques très élevés | Affiche les risques très élevés d'une application. |
| Risques élevés | Affiche les risques élevés d'une application. |
| Modérer les risques | Affiche les risques modérés d'une application. |
| Expirations des tâches d'acceptation | Affiche les tâches d'acceptation de réponse au risque ayant une expiration le jour en cours, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours. |
| Tendance des risques contributifs | Affiche la tendance des risques directement associés aux applications d'entreprise et leur exécution sur une période. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport. |
| Onglet Vue d'ensemble de l'audit | |
| Engagements d'audit ouverts | Affiche le nombre d'engagements d'audit à l'état ouvert. |
| Contrôles inefficaces | Affiche le nombre de contrôles inefficaces pour un engagement d'audit. |
| Problèmes ouverts | Affiche le nombre de problèmes ouverts pour un engagement d'audit. |
| Problèmes passés arrivés à échéance | Affiche le nombre de problèmes d'audit passés arrivés à échéance pour une application. |
| Engagements d'audit à venir | Affiche le nombre mensuel des engagements d'audit à venir. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Description |
| --- | --- |
| Problèmes ouverts par engagements d’audit | Affiche le nombre mensuel de problèmes d’audit ouverts. |
| Problèmes passés arrivés à échéance par engagements d’audit | Affiche les problèmes d’audit passés arrivés à échéance sur une période. |
| Contrôles inefficaces par engagements d’audit | Affiche les informations relatives aux engagements d’audit et aux contrôles inefficaces associés. |
| Onglet Vue d’ensemble des exceptions de politique | |
| Nouvelles exceptions | Fournit des informations sur les nouvelles exceptions demandées. |
| Exceptions approuvées | Fournit des informations sur le nombre d’exceptions approuvées. |
| Exceptions rejetées | Fournit des informations sur le nombre d’exceptions rejetées. |
| Exceptions expirées | Fournit des informations sur le nombre d’exceptions expirées. |
| Exceptions en attente d'approbation | Fournit des informations sur les exceptions qui sont en attente d’approbation et qui sont dues à la date actuelle, à la semaine en cours, au mois en cours et au trimestre en cours. |
| Extensions en attente d'approbation | Fournit des informations sur les extensions qui sont en attente d’approbation et qui sont dues à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours. |
| Expirations d’exceptions à venir | Fournit des informations sur les exceptions qui sont sur le point d’expirer et qui sont dues à la date actuelle, au lendemain de la date actuelle, à la semaine en cours, à la semaine suivant la semaine en cours et au mois en cours. |
| Exceptions demandées vs. Approuvé | Fournit des informations sur les exceptions demandées par rapport au nombre d’exceptions approuvées par mois. |
| Onglet Vue d’ensemble des problèmes | |
| Problèmes ouverts | Affiche le nombre de problèmes à l’état ouvert. |
| Problèmes à priorité critique | Affiche le nombre de problèmes à priorité critique. |
| Problèmes de priorité élevée | Affiche le nombre de problèmes de priorité élevée. |
| Problèmes acceptés | Affiche le nombre de problèmes acceptés. |
| Problèmes passés arrivés à échéance | Affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance. |
| Problèmes à résoudre | Affiche le nombre de problèmes qui doivent être résolus à la date actuelle, à la semaine en cours, au mois en cours, au trimestre en cours et à l’année en cours. |
| Tâches de remédiation à terminer | Affiche le nombre de tâches de rattrapage qui doivent être terminées à la date actuelle, à la semaine en |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Description |
| --- | --- |
| | cours, au mois en cours, au trimestre en cours et à l'année en cours. |
| Problèmes passés arrivés à échéance | Affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance sur une période donnée. |
| Tâches de remédiation passées arrivées à échéance | Affiche le nombre de tâches de rattrapage passées arrivées à échéance sur une période donnée. |
| Tendance de création de problème | Affiche la tendance de création des problèmes sur une période donnée. |
| Tendance de clôture de problème | Affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont fermés sur une période donnée. |
| Tendance de création des tâches de résolution | Affiche la tendance de création des tâches de rattrapage sur une période. |
| Tendance de fermeture des tâches de résolution | Affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont fermées sur une période. |

## Filtres

| Nom | Description |
| --- | --- |
| Onglet Vue d'ensemble de la conformité | Les filtres utilisés pour filtrer les données sur les rapports disponibles dans l'onglet Vue d'ensemble de la conformité sont les suivants :<br>• Application de gestion<br>• Criticité opérationnelle<br>• Propriétaire de l'entité<br>• Application de la loi, comme les contrôles obligatoires ou volontaires<br>• Contrôle clé<br>• État du contrôle<br>• Groupe propriétaire du contrôle |
| Onglet Vue d'ensemble du risque | Les filtres utilisés pour filtrer les données sur les rapports disponibles dans l'onglet Vue d'ensemble des risques sont les suivants :<br>• Application de gestion<br>• Criticité<br>• Cote de risque<br>• Propriétaire de l'application<br>• Propriétaire de l'entreprise |
| Onglet Vue d'ensemble de l'audit | Les filtres utilisés pour filtrer les données sur les rapports disponibles dans l'onglet Vue d'ensemble de l'audit sont les suivants : |

Traduction automatique

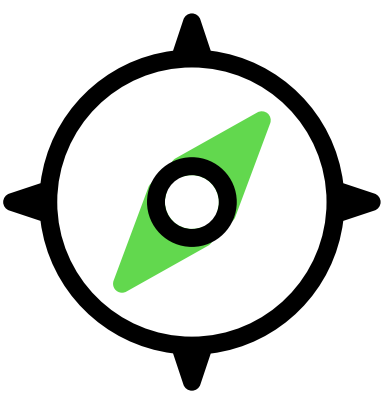
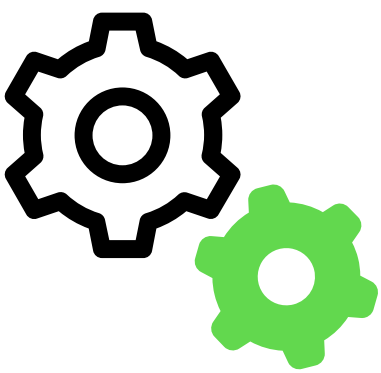
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Description |
| --- | --- |
| | • Application de gestion<br>• Engagement de l'audit<br>• Criticité |

## Gestion de la confidentialité

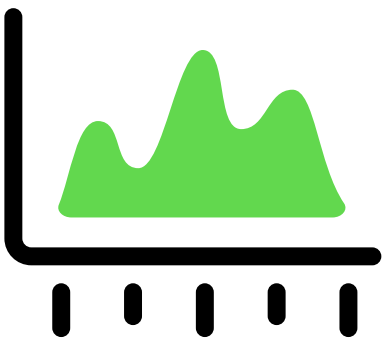
Utilisez l'application : Gestion de la confidentialité pour protéger vos clients, vos employés et vos fournisseurs grâce à des Gouvernance, risque et conformitésolutions intégrées de gestion des risques et de la conformité en matière de confidentialité des données et des concepts de protection de la vie privée dès la conception.

L'application Gestion de la confidentialité vous aide à gérer plusieurs réglementations en matière de protection de la vie privée, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD), la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et la loi australienne sur la protection de la vie privée. Il vous aide également à gérer des cadres de travail tels que le National Institute of Standards and Technology (NIST), ISO 27001, etc. La Gestion de la confidentialité solution vous permet de mettre en œuvre des politiques de confidentialité et des reconnaissances pour traiter les données personnelles des clients et des employés.

| Explorer | Configurer | Utiliser |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Découvrez comment les gestionnaires de confidentialité, les utilisateurs de la confidentialité et les administrateurs de la confidentialité utilisent l'application Gestion de la confidentialité . | Configurez votre Gestion de la confidentialité application. | Travaillez à la création d'évaluations de la confidentialité, d'activités de traitement, etc. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Analyse et génération de rapports | Référence | |
|---|---|---|
|  | | |
| Mettez en évidence les enregistrements de confidentialité avec des tableaux de bord et des rapports. | Obtenez des détails sur les composants tels que les tables et les rôles. | |

## Explorer Gestion de la confidentialité

L'application ServiceNow® Gestion de la confidentialité vous permet de gérer les programmes de confidentialité de votre entreprise. Parmi les exemples de programmes de protection de la vie privée, citons les programmes de conformité réglementaire en matière de protection de la vie privée, les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, la gestion des politiques de confidentialité, etc.

Toutes les organisations collectent des données personnelles de clients, d'employés et de tiers sous une forme ou une autre. Voici quelques exemples de données à caractère personnel :

- Adresse du domicile
- Données sur l'emplacement
- Numéro de carte d'identité
- Données biométriques

Lorsque votre organisation recueille des données personnelles, celles-ci sont exposées à de multiples risques, tels que l'utilisation des données personnelles à des fins organisationnelles sans obtenir le consentement des propriétaires et la fuite involontaire des données. Ces événements entraînent un échec de la conformité. Le non-respect des lois sur la confidentialité des données peut entraîner de lourdes amendes et une perte de confiance des clients et des employés. Cette incapacité à protéger les données peut également avoir un impact sur la réputation de la marque.

L'application Gestion de la confidentialité vous aide à gérer plusieurs réglementations en matière de protection de la vie privée, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD), la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et la loi australienne sur la protection de la vie privée. Il vous aide également à gérer des cadres de travail tels que le National Institute of Standards and Technology (NIST), ISO 27001, etc. La Gestion de la confidentialité solution vous permet de mettre en œuvre des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

politiques de confidentialité et des reconnaissances pour traiter les données personnelles des clients et des employés.

Voici les principales options pour vous aider à gérer efficacement les programmes de protection de la confidentialité de votre organisation :

- Création d'un inventaire des processus business, des applications et des fournisseurs critiques pour les évaluations de la confidentialité.
- Configurer le contenu de la bibliothèque de confidentialité comme les documents de référence, les citations, les objectifs de contrôle, les déclarations de risque et les politiques.
- Gestion des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.
- Gestion des évaluations des risques pour la confidentialité
- Détection des activités de traitement qui traitent des informations personnelles.
- Gérer les activités de traitement pour suivre leur posture de risque et de conformité avec des fonctionnalités de surveillance continue et de gestion des problèmes.
- Comprendre et analyser la posture globale de votre organisation en matière de protection de la vie privée à l'aide de divers tableaux de bord et rapports.

L'application Gestion de la confidentialité est disponible sur le Privacy Workspace. Cet espace de travail affiche la page d'accueil, la page Tâches, la page Vue d'ensemble des problèmes et la vue Liste. Chaque élément sur et à l'intérieur de ces pages et listes est uniquement spécifique à l'application Gestion de la confidentialité . Cela signifie que, par exemple, si vous affichez des citations et des documents de référence, ils sont spécifiques à Gestion de la confidentialité.

La Gestion de la confidentialité solution est disponible en complément dans la suite Gestion intégrée des risques (IRM).

## Activités de traitement

Une activité de traitement est un enregistrement qui traite des données à caractère personnel. Il peut s'agir, par exemple, d'un processus opérationnel ou d'une application métier d'une organisation qui détient des renseignements personnels. Les activités de traitement permettent aux équipes de gestion de la protection de la vie privée de comprendre comment les renseignements personnels sont traités ou utilisés.

Pour gérer les programmes de confidentialité, utilisez n'importe quel processus de gestion ou application de gestion disponible en tant qu'inventaire ou enregistrements dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour créer un enregistrement d'activité de traitement. Chaque processus business ou application est une activité de traitement distincte. Une fois que les équipes chargées de la protection de la vie privée ont compris comment les données personnelles sont utilisées, elles peuvent travailler avec les propriétaires d'entreprise propriétaires de l'activité de traitement et les aider à se conformer aux réglementations nécessaires en matière de protection de la vie privée.

Une activité de traitement stocke le type d'informations suivant :

- Nom et coordonnées du responsable du traitement et du sous-traitant.
- Finalité pour laquelle une activité de traitement traite des données à caractère personnel. Par exemple, une base légale, des obligations légales, etc.
- Catégories de personnes concernées et catégories de données à caractère personnel en cours de traitement. Les clients ou les employés sont des exemples de personnes concernées.

Traduction automatique

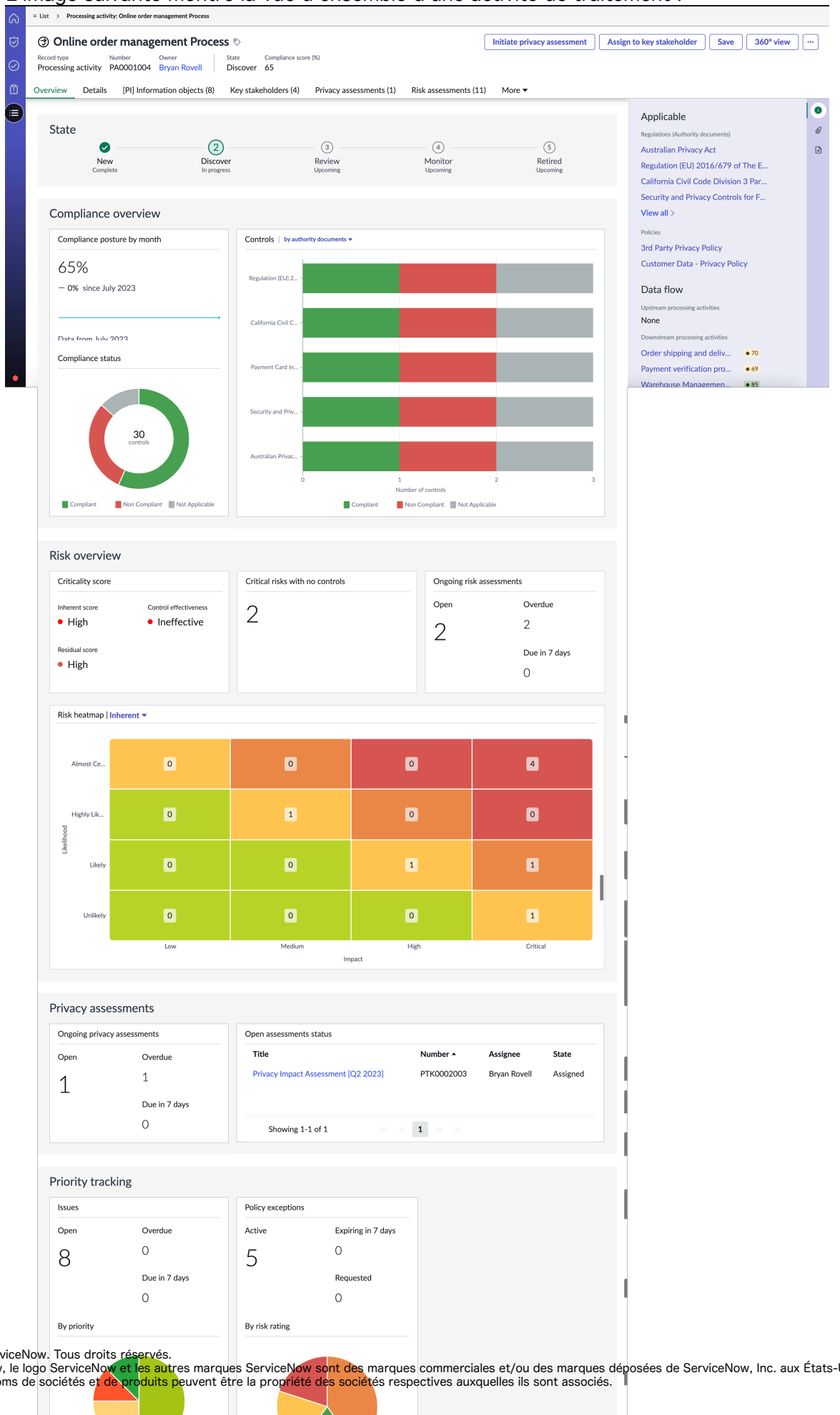
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Destinataires avec lesquels les données personnelles sont partagées. Par exemple, les fournisseurs ou les tiers et les systèmes internes.
- Des tiers dans d'autres pays et des organisations internationales qui reçoivent les données personnelles.
- Les réglementations, les politiques, les risques, les contrôles et les problèmes liés à chaque activité de traitement en matière de confidentialité.
- Les principales parties prenantes de l'activité de traitement, telles que les propriétaires de l'entité et les autres personnes impliquées dans l'activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image suivante montre la vue d’ensemble d’une activité de traitement :




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Les politiques et contrôles qui apparaissent sur la page **Vue d'ensemble** de l'activité de traitement sont spécifiques à Gestion de la confidentialité.

### Hiérarchie de l'activité de traitement

Chaque activité de traitement implique plusieurs objets d'information classifiés comme des informations personnelles. Ces objets échangent des données avec diverses autres entités, ce qui rend essentiel l'établissement d'une lignée ou d'une hiérarchie des données qui permet de savoir où les données personnelles sont partagées. Cette compréhension permet d'atténuer les risques liés à la protection de la vie privée.

## Méthodes pour créer une traçabilité des données

Vous pouvez créer une traçabilité des données des manières suivantes :

- Depuis l'onglet Hiérarchie d'une activité de traitement.
- Depuis le bouton Traçabilité des données sur une activité de traitement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un lignage de données pour une activité de traitement.

## Importance de la traçabilité des données

Pour comprendre pourquoi la traçabilité des données est importante, prenons l'exemple suivant de la gestion des données dans une organisation de ressources humaines. Toute organisation RH contient des informations telles que les suivantes.

- Dossiers des employés : il s'agit notamment de détails personnels tels que les noms, adresses, numéros de téléphone et adresses e-mail.
- Dossiers des candidats à l'entretien potentiel : contient les noms, les dates et les heures des candidats à l'entrevue.

Les entités impliquées dans cet exemple peuvent être :

- Départements internes tels que l'acquisition de talents, les recruteurs, les équipes de gestion des personnes.
- Outils et applications externes pour effectuer le suivi des congés, des avantages, etc.

Lorsqu'un nouveau candidat s'inscrit, ses informations personnelles sont saisies dans la base de données de l'organisation RH. Ces informations sont partagées avec le personnel administratif pour la prise de rendez-vous. La traçabilité des données permet de suivre le flux et la transformation des données à travers différents processus. Dans cet exemple, les éléments suivants peuvent être un workflow :

1. Inscription des candidats :
   - Une personne s'inscrit sur le portail Carrières et soumet son CV.
   - Les coordonnées du candidat telles que le nom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone sont saisies dans le système de suivi des candidats (ATS).
2. Planifier une entrevue :
   - L'équipe d'acquisition de talents sélectionne le candidat pour un entretien et saisit la date et l'heure de l'entretien dans l'application de calendrier.
   - L'application de calendrier envoie un e-mail au candidat avec les détails de l'entretien.
3. Déroulement de l'entretien :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les recruteurs accèdent au profil du candidat sur l'ATS, examinent le CV et mènent l'entretien.
- Après l'entretien, ils ajoutent leurs commentaires au profil ATS du candidat.

4. Processus d'embauche :
   - Le candidat est sélectionné pour le poste.
   - Les informations sur le candidat sont transférées de l'ATS à la base de données RH, et des informations supplémentaires sont collectées et mises à jour.
   - La base de données RH utilise d'autres applications externes pour créer le profil de l'employé du candidat, y compris les enregistrements de congés et les informations sur les avantages.

En établissant une traçabilité des données, l'organisation RH peut suivre l'origine de chaque donnée personnelle, la manière dont elle est traitée et où elle est partagée. Comprendre le flux de données permet d'identifier les risques potentiels pour la confidentialité, tels que l'accès non autorisé ou les violations de données à tout moment où les données sont partagées. En établissant la traçabilité des données de cette manière, l'organisation RH peut s'assurer qu'elle est au courant de tous les points où des données personnelles sont échangées. Cette compréhension les aide à mettre en œuvre des mesures de protection appropriées pour atténuer les risques liés à la protection de la vie privée.

## Informations affichées sur la page de traçabilité des données

Une fois que vous avez établi la relation du flux de données, la page de traçabilité des données affiche les informations clés suivantes dans le volet droit.

- Description de l'activité de traitement ainsi que son propriétaire et son type.
- Score de criticité de l'activité de traitement si le score est élevé.
- Cote de risque de l'activité de traitement si le score est élevé et critique.
- Score de conformité de l'activité de traitement.
- Nombre de problèmes ouverts.
- Nombre de problèmes critiques ouverts.
- Évaluations en cours.

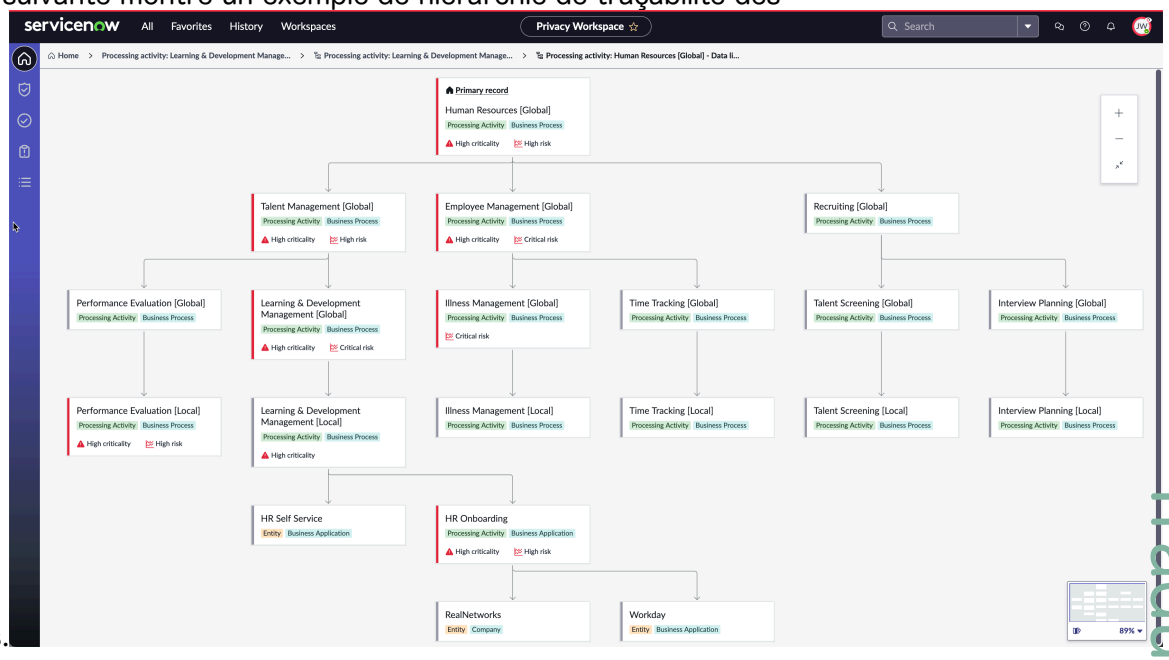
Si une activité de traitement est déjà liée à un enregistrement CMDB sélectionné, cette information est également affichée lors de la création de la hiérarchie. Un commutateur **permet d'afficher le déploiement d'objets** d'informations personnelles. Si ce commutateur est activé, les objets d'informations personnelles associés à l'actif sélectionné et ses destinations associées s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Exemple de traçabilité des données

L'image suivante montre un exemple de hiérarchie de traçabilité des données.




**Information associée**

Créer un lignage de données pour une activité de traitement

## Évaluations de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité sont utilisées pour recueillir des informations auprès des propriétaires d'entreprise. Ces informations aident les équipes chargées de la protection de la vie privée à comprendre comment les informations personnelles (RP) sont utilisées ou stockées dans le cadre d'une activité de traitement.

À l'aide de l'option d'évaluation de la confidentialité, vous pouvez configurer différents types d'évaluations et envoyer ces évaluations aux propriétaires de processus business ou d'application d'entreprise pour qu'ils recueillent leurs réponses. Voici quelques exemples d'évaluations que vous pouvez configurer :

- Évaluations initiales du contrôle de la confidentialité
- Évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA)
- Évaluations de l'état de préparation à la confidentialité

Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est lancée, les propriétaires d'entreprise répondent aux questions posées dans les évaluations. Leurs réponses créent automatiquement des activités de traitement dans le système. Les contrôles et les objets d'information nécessaires sont ensuite automatiquement mis en correspondance avec les activités de traitement.

L'option d'évaluation de la confidentialité offre plusieurs options de configuration, telles que :

- Configurer différents types de questions à l'aide d'une interface utilisateur simple.
- Configurer la création d'activités de traitement à l'aide des réponses des évaluations.
- Mappage des contrôles aux réponses aux questions pour déterminer les réponses qui mapperont automatiquement les contrôles aux activités de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration des objets d'informations [PI] pour les réponses afin de mapper automatiquement les objets d'informations à une activité de traitement. Pour plus d'informations, référez-vous à Objets d'informations dans Gestion de la confidentialité.
- Mapper les réponses aux questions aux champs d'activité de traitement pour renseigner automatiquement les données requises dans l'activité de traitement.

## Objets d'informations dans Gestion de la confidentialité

À l'aide d'objets d'informations, vous pouvez détecter automatiquement les processus business, les applications et les tiers qui traitent des informations personnelles.

L'objectif d'un objet d'information est de décrire logiquement le type de données qui sont échangées entre une application et une base de données. Pour déterminer quels objets d'informations traitent des données personnelles, vous pouvez baliser les objets d'informations avec la balise **d'informations personnelles** . Pour plus d'informations sur le balisage d'un objet d'informations, reportez-vous à la section Baliser un objet d'information avec des informations personnelles.

Une fois les objets d'informations créés, ils sont mappés aux applications d'entreprise ou aux processus de gestion. Cette activité aide les équipes de gestion de la confidentialité à découvrir les objets d'informations traitant des données personnelles. Voici quelques exemples d'objets d'information [PI] dans Gestion de la confidentialité :

- Adresses e-mail des clients
- Numéros de compte bancaire du client
- Détails sur la formation de l'employé
- Adresse e-mail personnelle de l'employé

## Création d'objets d'informations

Bien que vous puissiez créer manuellement des objets d'informations, vous pouvez également utiliser l'application BigID Data Exchange pour identifier automatiquement les informations personnelles stockées dans votre base de données et créer des objets d'informations. Vous pouvez télécharger l'application BigID Data Exchange à partir du ServiceNow Storefichier .

## Privacy Workspace pour le gestionnaire de la confidentialité

Le responsable de la protection de la vie privée élabore et tient à jour les politiques et les règlements de l'entreprise.

Un gestionnaire de la confidentialité dispose du rôle sn_privacy.manager. Les responsables de la protection de la vie privée font ce qui suit :

- Gérez et surveillez la posture globale de conformité et de risque de confidentialité au niveau de l'organisation. La posture de risque et de conformité fait référence à l'état global de risque et de conformité d'une organisation sur l'ensemble des processus business ou des applications d'entreprise, etc., en fonction des scores de risque et de l'état de conformité et non conforme des contrôles dans diverses réglementations.
- Élaborer et mettre en œuvre des règlements, des documents de référence, des politiques et des énoncés de risque sur la protection de la vie privée en matière de protection de la vie privée.
- Passez en revue les exigences réglementaires et les politiques en matière de protection de la vie privée.
- Concevoir et surveiller les risques et les contrôles pour faire face aux violations des réglementations en matière de protection de la vie privée et des politiques internes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

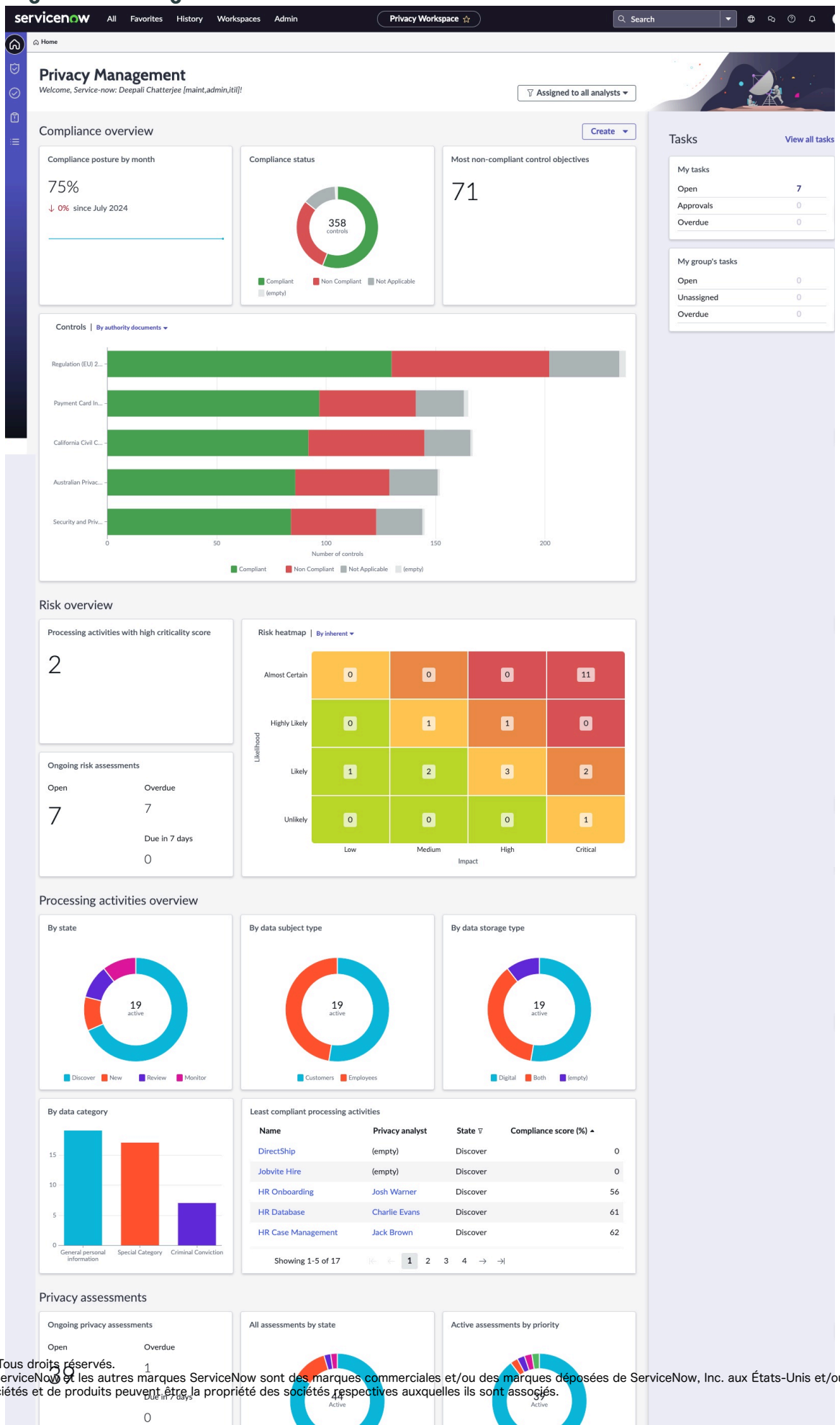
- Planifier les programmes de protection de la vie privée et les entités concernées.
- Créez des modèles d'évaluation de l'impact sur la confidentialité.
- Effectuez des évaluations des risques d'atteinte à la vie privée pour comprendre la criticité des activités de traitement.
- Surveillez en permanence l'efficacité du contrôle et recommandez des améliorations efficaces.
- Superviser l'équipe chargée de la conformité en matière de protection de la vie privée.
- Rendre compte de la situation de conformité à la direction et au conseil d'administration.

L'image suivante montre la page d'accueil du gestionnaire de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Page d'accueil du gestionnaire de confidentialité




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Privacy Workspace Pour l'analyste de la confidentialité

Les analystes de la confidentialité gèrent la posture de conformité en matière de confidentialité de l'activité de traitement dont ils sont propriétaires. La posture de conformité fait référence à l'état de conformité global d'une organisation, d'un processus business ou d'une application d'entreprise, et ainsi de suite, en fonction de l'état conforme et non conforme des contrôles dans diverses réglementations.

Un analyste de la confidentialité a le rôle sn_privacy.analyst. Les principales tâches d'un analyste de la protection de la vie privée sont les suivantes.

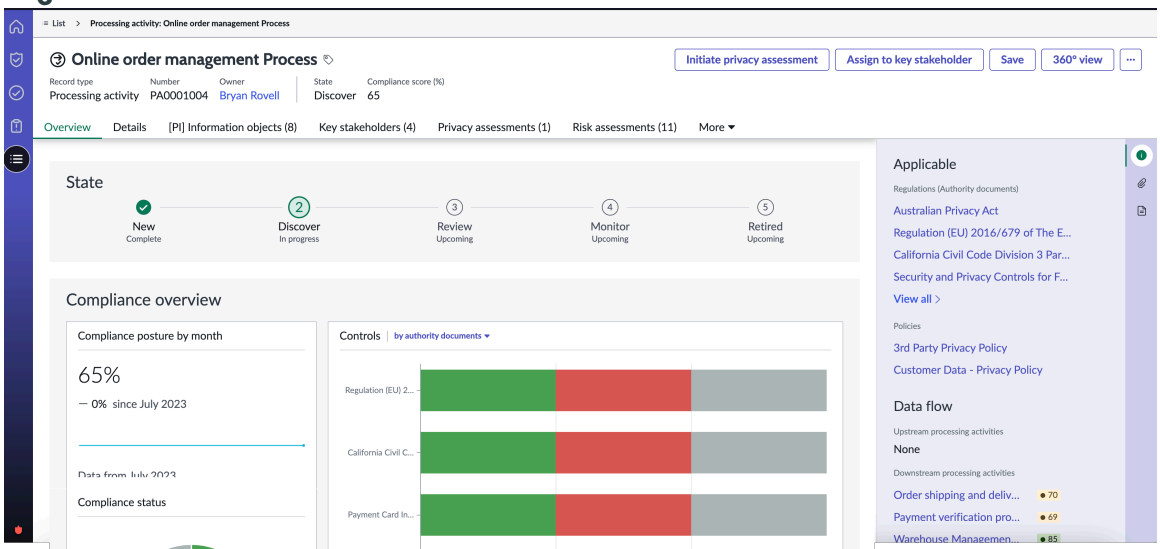
- Évaluez régulièrement les activités de traitement en envoyant et en examinant les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.
- Travailler avec la direction et les utilisateurs métiers pour identifier et gérer les contrôles liés à une activité de traitement.
- Gérez et résolvez les préoccupations des utilisateurs métiers concernant les problèmes liés à la conformité et les exceptions de politique.
- Testez et surveillez l'efficacité du contrôle.

L'image suivante montre la page de vue d'ensemble de l'activité de traitement pour l'analyste de la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Page de vue d'ensemble de l'activité de traitement




## Risk overview

**Criticality score**

Inherent score: High
Control effectiveness: Ineffective
Residual score: High

**Critical risks with no controls**

2

**Ongoing risk assessments**

Open: 2
Overdue: 2
Due in 7 days: 0

**Risk heatmap | Inherent**

| Likelihood \ Impact | Low | Medium | High | Critical |
|---|---|---|---|---|
| Almost Ce... | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Highly Lik... | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Likely | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Unlikely | 0 | 0 | 0 | 1 |

## Privacy assessments

**Ongoing privacy assessments**

Open: 1
Overdue: 1
Due in 7 days: 0

**Open assessments status**

| Title | Number | Assignee | State |
|---|---|---|---|
| Privacy Impact Assessment [Q2 2023] | PTK0002003 | Bryan Rovell | Assigned |

Showing 1-1 of 1

## Priority tracking

**Issues**

Open: 8
Overdue: 0
Due in 7 days: 0

By priority

**Policy exceptions**

Active: 5
Expiring in 7 days: 0
Requested: 0

By risk rating

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

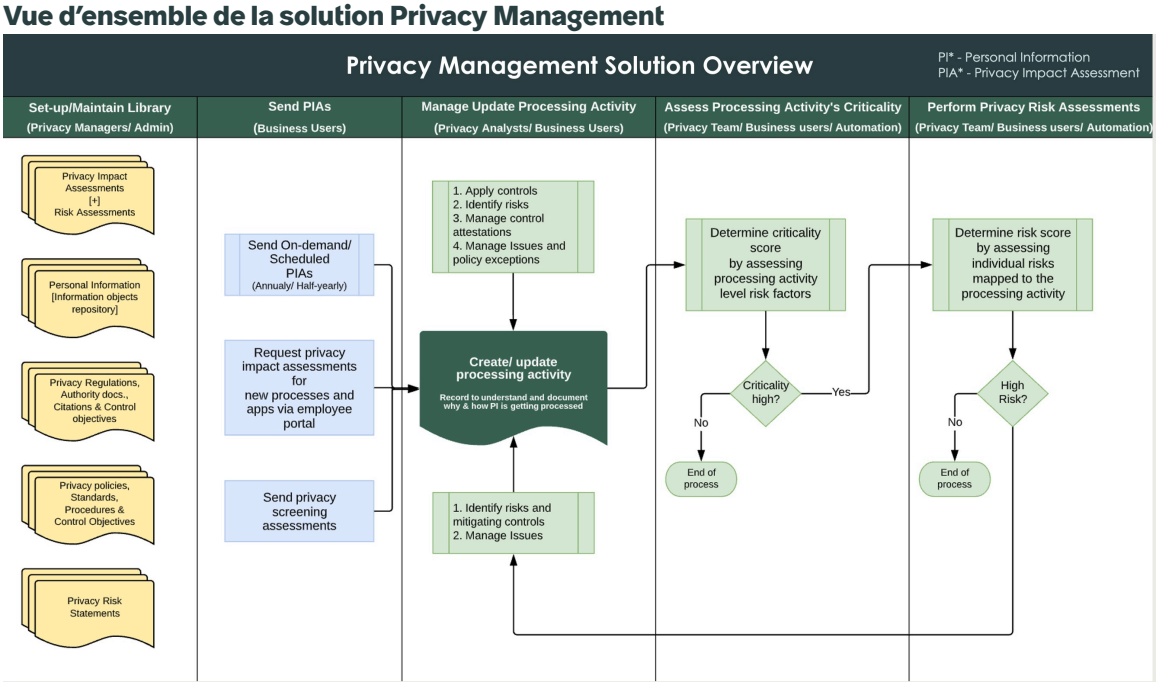
## Gestion de la confidentialité Vue d'ensemble de la solution

La Gestion de la confidentialité solution vous fournit un cadre de travail pour gérer vos bibliothèques spécifiques à la confidentialité, telles que les citations, les politiques, les objectifs de contrôle, les déclarations de risque, les évaluations des facteurs sur la confidentialité et les évaluations des risques pour la confidentialité. Il fournit également des enregistrements d'activité de traitement permettant de suivre le risque de confidentialité et la posture de conformité d'une application d'entreprise ou d'un processus métier en appliquant et en surveillant les risques et contrôles pertinents.

Avant de planifier votre programme de confidentialité, assurez-vous de configurer les bibliothèques de confidentialité conformément aux réglementations en matière de confidentialité que vous prévoyez d'implémenter. Pour plus d'informations sur la configuration de la bibliothèque, reportez-vous à Gérer la Gestion de la confidentialité bibliothèquela section .

La figure suivante illustre la Gestion de la confidentialité solution.

**Vue d'ensemble de la solution Privacy Management**




La Gestion de la confidentialité solution est décrite comme suit.

## Créer une bibliothèque

En tant que gestionnaire de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.manager, ou administrateur de la confidentialité, avec le rôle, sn_privacy.admin, vous devez configurer vos bibliothèques à l'aide des éléments suivants.

- Évaluations de l'impact sur la confidentialité
- Objets d'informations personnelles
- Réglementations en matière de confidentialité, documents de référence, contenus des documents de référence et objectifs de contrôle.
- Politiques et procédures de confidentialité
- Déclarations de risque de confidentialité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Évaluations de l'impact sur la confidentialité

1. Détecter l'inventaire : en tant que gestionnaire de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.manager, identifiez ou détectez l'inventaire tel que les processus business, les applications d'entreprise, les fournisseurs et les services d'entreprise qui traitent des données personnelles. Tout cet inventaire est stocké dans les tables respectives Base de données de gestion des configurations (CMDB) . Les propriétaires d'entreprise respectifs gèrent l'inventaire. En tant que gestionnaire de la confidentialité, utilisez la fonctionnalité Types d'entité et créez une entité pour chaque enregistrement d'inventaire. Pour en savoir plus sur les types d'entité, reportez-vous à la rubrique Exploration des entités. À ce stade, en fonction de la méthode de détection, vous pouvez utiliser l'une des approches suivantes pour créer des activités de traitement.
   a. Rechercher des processus business ou des applications qui traitent des données personnelles : utilisez cette approche lorsque des processus business, des applications, des services ou des fournisseurs sont associés à des objets d'informations. À l'aide de la fonctionnalité de type d'entité, recherchez les entités qui traitent les objets d'informations [PI]. En fonction des résultats de la recherche, créez directement les enregistrements d'activité de traitement. Cette approche n'est utilisée que lorsque les propriétaires d'entreprise associent l'inventaire à des objets d'informations. Pour plus d'informations, consultez Définition du champ d'application d'une entité pour planifier un programme de confidentialité.
   b. Envoyer des évaluations de contrôle de la confidentialité : utilisez cette approche lorsque les objets d'informations ne sont pas associés à l'inventaire, tels que les applications et les processus d'entreprise. Dans le cadre de cette approche, envoyez des évaluations de contrôle de la confidentialité aux propriétaires d'entreprise respectifs. Ces évaluations préalables contiennent des questions de base. Voici quelques exemples de questions :
      - Traitez-vous des informations personnelles dans le cadre du processus commercial ou de l'application dont vous êtes propriétaire ?
      - Quel type d'informations personnelles traitez-vous ? Par exemple, e-mail, téléphone et adresse.

      Si les réponses de l'évaluation déterminent qu'il existe des données personnelles, des activités de traitement sont créées automatiquement.
2. Les utilisateurs métiers peuvent soumettre de manière proactive des évaluations de l'impact sur la Centre des employésconfidentialité pour les nouvelles applications et les nouveaux processus à partir du .

## Gérer et mettre à jour les activités de traitement

1. Créer ou mettre à jour une activité de traitement : en tant qu'analyste de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.analyst, envoyez une évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA) à l'activité de traitement ou aux propriétaires d'entreprise après la création d'une activité de traitement. L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée permet de comprendre pourquoi et comment l'activité de traitement traite les renseignements personnels. L'évaluation recueille des informations telles que la justification du stockage des données PI, l'échange de données PI avec d'autres systèmes et la sécurité des données PI.
2. Envoyer ou initier automatiquement l'EFVP : en tant qu'analyste de la protection de la vie privée, envoyez une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) à partir d'une activité de traitement chaque fois que vous devez recueillir plus d'informations. Vous pouvez également lancer automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence du programme de confidentialité définie par le gestionnaire et l'administrateur de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

confidentialité. Un calendrier de lancement automatique peut être créé à l'aide des Now Platform options.

3. Appliquer les risques et les contrôles liés à l'activité de traitement : en tant qu'analyste de la protection de la vie privée, une fois que vous avez compris comment les renseignements personnels sont utilisés dans le cadre de l'activité de traitement, les déclarations de risque, les contrôles, les politiques et les documents de référence nécessaires sont automatiquement appliqués aux activités de traitement en fonction des réponses de l'évaluation. Pour en savoir plus sur la configuration des évaluations, consultez Créer un modèle d'évaluation. Une fois les contrôles ajoutés, l'analyste de la confidentialité peut examiner les contrôles et ajouter ou supprimer les contrôles si nécessaire.
4. Envoyer des attestations de contrôle : une fois que l'ensemble final de contrôles est associé à l'activité de traitement, les attestations de contrôle sont envoyées aux propriétaires de processus business ou aux propriétaires d'applications pour collecter les preuves pour chaque contrôle appliqué. Lorsque les propriétaires d'entreprise répondent aux attestations de contrôle avec des preuves pour chaque contrôle, les contrôles conformes et non conformes sont identifiés. Cette identification détermine la posture de conformité de l'activité de traitement.
5. Signaler et surveiller les problèmes : les problèmes sont créés automatiquement pour les contrôles non conformes et sont affectés à leurs propriétaires d'entreprise respectifs. L'analyste de la confidentialité surveille les problèmes.
6. Gérer les problèmes : pour gérer les problèmes, les propriétaires d'entreprise peuvent effectuer l'une des actions suivantes :
   - Résoudre le problème : la résolution du problème rend le contrôle conforme.
   - Émettre une exception de politique : une exception est émise pour un problème qui ne peut pas être résolu immédiatement. Les analystes de la confidentialité peuvent examiner les exceptions de politique et accepter ou rejeter les exceptions en fonction de la criticité du problème.
7. Surveillance continue des contrôles : les analystes de la confidentialité surveillent en permanence les contrôles d'une activité de traitement à l'aide de la fonctionnalité d'indicateur. Pour plus d'informations sur les indicateurs, consultez Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs.

## Évaluer la criticité des activités de traitement

Le score de criticité fournit la situation vis-à-vis du risque au niveau de l'activité de traitement en évaluant les facteurs au niveau de l'activité de traitement. Lorsqu'une activité de traitement est créée ou mise à jour, une évaluation de criticité est effectuée sur l'activité de traitement pour comprendre le score de risque élevé ou le score de criticité.

## Effectuer des évaluations des risques pour la confidentialité

Les évaluations des risques pour la confidentialité sont des évaluations détaillées qui sont effectuées si le score de criticité est élevé. Évaluez chaque risque associé à l'activité de traitement et connaissez le score de risque agrégé sur l'activité de traitement. Après avoir évalué les risques pour la confidentialité, vous pouvez afficher la situation en matière de risque pour la confidentialité sur la carte thermique des risques dans la section de présentation. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels.

Traduction automatique

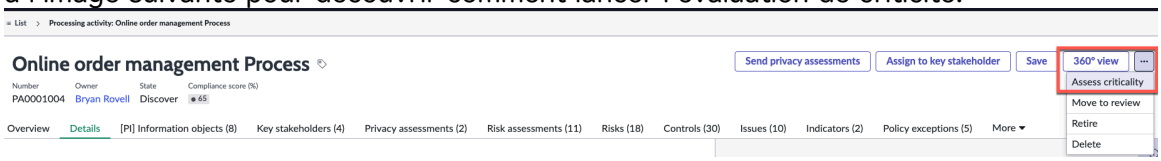
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Évaluations des risques dans Gestion de la confidentialité

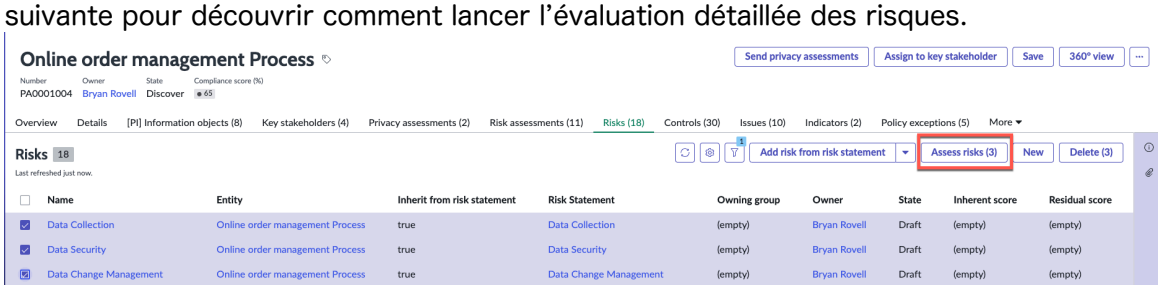
Vous pouvez effectuer des évaluations des risques sur vos activités de traitement afin de déterminer leurs scores de risque et de déterminer la position de votre organisation en matière de risque de confidentialité.

Pour comprendre la situation vis-à-vis du risque, les évaluations suivantes sont effectuées.

- **Évaluation de la criticité** : Fournit la situation vis-à-vis du risque au niveau de l'activité de traitement en évaluant les facteurs au niveau de l'activité de traitement. Lorsqu'une activité de traitement est créée ou mise à jour, une évaluation de criticité est effectuée sur l'activité de traitement pour comprendre le score de risque élevé ou le score de criticité. Reportez-vous à l'image suivante pour découvrir comment lancer l'évaluation de criticité.




- **Évaluation des risques pour la confidentialité** : les évaluations des risques pour la confidentialité sont des évaluations détaillées qui sont effectuées si le score de criticité est élevé. Évaluez chaque risque associé à l'activité de traitement et connaissez le score de risque agrégé sur l'activité de traitement. Après avoir évalué les risques pour la confidentialité, vous pouvez afficher la situation en matière de risque pour la confidentialité sur la carte thermique des risques dans la section de présentation. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels. Reportez-vous à l'image suivante pour découvrir comment lancer l'évaluation détaillée des risques.

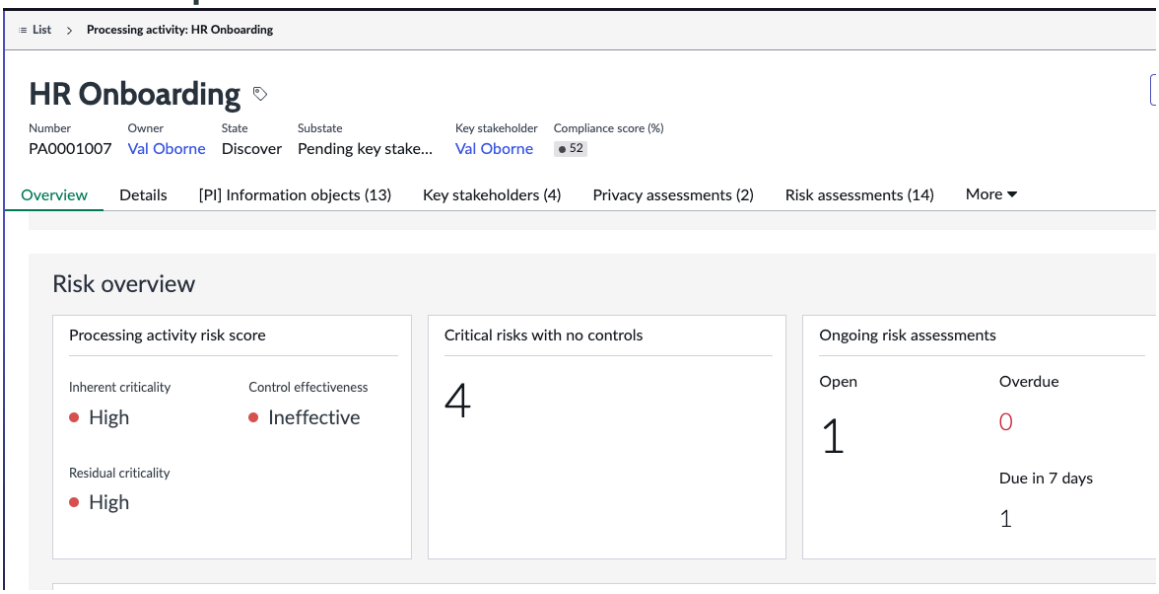



Les résultats des évaluations des risques et les cartes thermiques des risques apparaissent sur la page d'accueil de l'activité de traitement, comme illustré dans l'image suivante.

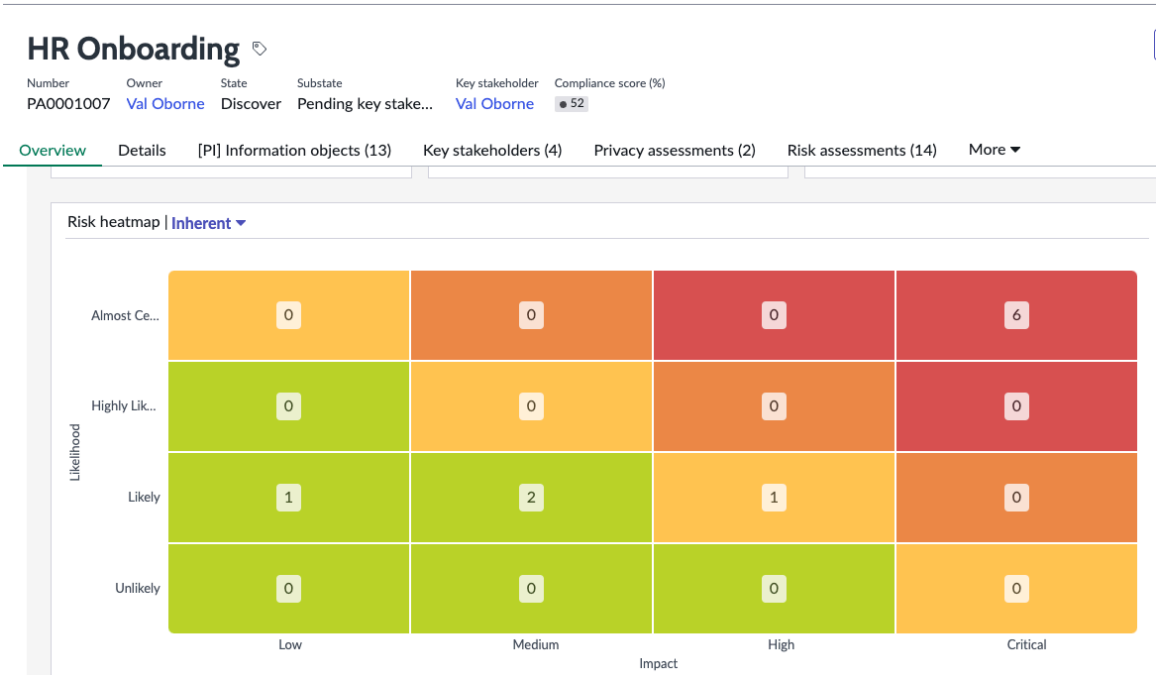
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Scores des risques sur une activité de traitement




### Carte thermique des risques sur l'activité de traitement




Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer les évaluations des risques, reportez-vous à la section Configurations de l'évaluation de la confidentialité.

### Configurations de l'évaluation de la confidentialité

Pour effectuer une évaluation de la criticité de l'activité de traitement et des risques pour la confidentialité, deux méthodologies d'évaluation des risques (RAM) sont fournies par défaut.

La RAM est une configuration ou un enregistrement dans le moteur d'évaluation des risques. C'est une partie de l'application Risque avancé . La RAM est utilisée pour évaluer les risques ou les objets de votre organisation. Une RAM configurée est un objet auquel sont associés des types d'évaluation qui ont des facteurs associés. Cela permet à une organisation d'avoir différentes méthodologies d'évaluation des risques. Pour en savoir plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur les facteurs ou les questions utilisés dans les évaluations, reportez-vous à Facteurs dans l'évaluation Advanced Risk.

Le champ **Domaine** des enregistrements de RAM spécifiques à la confidentialité est défini sur **Confidentialité**. En tant qu'administrateur de la confidentialité, vous pouvez faire une copie des RAM par défaut et les modifier. Pour en savoir plus sur les configurations de la RAM, reportez-vous à Configurer une méthodologie d'évaluation des risques. Pour comprendre comment faire une copie d'une RAM, reportez-vous à et Copier une méthodologie d'évaluation des risques.

Il est important de tenir compte des points suivants lors de l'évaluation des risques.

- Dans le domaine **Confidentialité** , vous ne pouvez modifier qu'une RAM. La création d'une RAM n'est pas autorisée.
- Seules deux RAM actives sont autorisées. Si vous devez copier ou modifier plus de deux RAM, vous devez en mettre une hors service.
- La RAM peut être configurée et son ordre peut être modifié en fonction de vos besoins.
- Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent effectuer des évaluations détaillées de la criticité liée à la confidentialité et des risques pour la confidentialité.
  - Utilisateur professionnel de la confidentialité (sn_privacy.business_user)
  - Analyste de la confidentialité propriétaire de l'activité de traitement
  - Répondant à l'évaluation de la confidentialité (sn_privacy.assessment_responder)
  - Gestionnaire de la confidentialité (sn_privacy.manager)

## Configurer Gestion de la confidentialité

Suivez l'ordre des tâches données ici pour configurer Gestion de la confidentialité. Ces tâches vous aideront à gérer efficacement votre programme de protection de la vie privée.

### Télécharger Gestion de la confidentialité

Avant d'exécuter GRC: Gestion de la confidentialité (sn_privacy) dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

**Avant de commencer**
Rôle requis : administrateur

**Procédure**

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

### Gérer la Gestion de la confidentialité bibliothèque

La Gestion de la confidentialité bibliothèque se compose de documents de référence, de citations, d'objectifs de contrôle, de politiques et d'objets d'information [PI] qui aident à gérer le contenu de confidentialité.

### Documents de référence

Les documents de référence sont les principes, les lignes directrices, les réglementations, les normes et les cadres auxquels les organisations doivent se conformer. Voici quelques exemples de documents de référence :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lois (projets de loi ou lois)
- Règlements
- Guide de bonnes pratiques d'audit

Les organisations peuvent soit créer les documents de référence, le contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle, soit les télécharger et les importer à partir d'un fournisseur tiers tel que Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF).

### Contenu des documents de référence

Les citations sont des enregistrements avec les exigences spécifiques citées par un document de référence. Une citation relie les documents de référence à ses contrôles applicables. Chaque citation a des objectifs de contrôle.

### Politiques

Les politiques comprennent des objectifs de contrôle. Les politiques peuvent également être associées à des documents de référence. Les politiques sont publiées et régulièrement mises à jour avec des versions incrémentées. Pour plus d'informations sur les politiques, reportez-vous à Gestion de la politique et de la conformité.

### Déclarations de risque

À l'aide des déclarations de risque, vous pouvez créer un registre central des risques pour gérer les risques potentiels pour la confidentialité qui peuvent survenir à tout moment et en tout lieu dans une organisation.

### Évaluations de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité sont utilisées pour recueillir des informations auprès des propriétaires d'entreprise. Ces informations aident les équipes chargées de la protection de la vie privée à comprendre comment les informations personnelles (RP) sont utilisées ou stockées dans le cadre d'une activité de traitement.

### Évaluations des risques

L'option d'évaluation des risques vous permet de déterminer la posture de l'organisation en matière de risque de confidentialité à l'aide d'évaluations de la criticité et des risques de confidentialité.

### Objets d'informations PI

[PI] Les objets d'information désignent les objets d'information qui sont de type **Informations personnelles**. Pour comprendre l'avantage de l'utilisation d'objets d'informations dans la Gestion de la confidentialité solution, reportez-vous à Objets d'informations dans Gestion de la confidentialité. La tenue à jour d'une bibliothèque d'objets d'informations [PI] et leur association aux activités de traitement aident les équipes de protection de la vie privée à comprendre quelles informations personnelles (RP) sont traitées par l'activité de traitement.

Seuls les objets d'information marqués de la balise **Informations personnelles** peuvent être ajoutés à une activité de traitement. Pour plus d'informations sur le balisage des objets d'information, Baliser un objet d'information avec des informations personnellesreportez-vous à la section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Baliser un objet d'information avec des informations personnelles

Classez les objets d'informations à utiliser dans la solution à l'aide Gestion de la confidentialité de la balise d'informations personnelles. Seuls les objets d'informations balisés peuvent être associés aux activités de traitement.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les objets d'information qui sont étiquetés avec des renseignements personnels peuvent être utilisés dans les évaluations de la confidentialité et les activités de traitement.
Même si vous créez un nouvel objet d'informations à partir de la vue de liste **Objets d'informations [PI],** vous devez y ajouter une balise d'informations personnelles. Ne présumez pas que, parce que vous créez un objet d'information dans la liste Objets d'information [PI], l'objet d'information est automatiquement balisé.

#### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Dans le Privacy Workspace, cliquez sur l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Objets d'informations** > **Tous les objets d'information**.
4. Sélectionnez et ouvrez l'objet d'informations que vous souhaitez baliser.
5. Sélectionnez l'icône de balise ( ).
6. Dans la fenêtre Balise, saisissez Informations personnelles et sélectionnez l'option qui s'affiche.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Résultats
L'objet d'informations que vous avez associé à des informations personnelles apparaît dans la liste Objets d'informations [PI].

## Créer une évaluation de la confidentialité

Créez différents types d'évaluations et envoyez-les aux propriétaires de processus business ou d'application d'entreprise pour collecter leurs réponses. Les réponses vous aident à comprendre comment les renseignements personnels (RP) sont utilisés ou stockés dans le cadre d'une activité de traitement.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide de l'option d'évaluation de la confidentialité, vous pouvez créer différents types d'évaluation, tels que des évaluations initiales de filtrage de la confidentialité, des évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA) et des évaluations de la préparation à la confidentialité.
Les options suivantes sont fournies pour configurer les évaluations :

- Mappage des objectifs de contrôle aux réponses à la question.
- Mappage des objets d'informations aux réponses de la question.
- Mappage des champs d'activité de traitement aux réponses aux questions.

Lors de la configuration des évaluations, tenez compte de la terminologie suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le type de mesure fait référence au modèle d'évaluation.
- La catégorie de mesure fait référence à l'étiquette de section dans l'évaluation.
- Métrique fait référence à une question.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Nouveau modèle d'évaluation**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de type de métrique d'évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d'évaluation. |
| Durée d'évaluation | Durée allouée pour réaliser l'évaluation à partir du moment où l'évaluation est générée. |
| Table | Table contenant les enregistrements. |
| Approuver automatiquement les tâches d'évaluation de la confidentialité | Option permettant d'indiquer que les tâches d'évaluation de la confidentialité doivent être approuvées automatiquement sans examen. Lorsque cette option est sélectionnée, une fois la tâche d'évaluation envoyée, la tâche d'évaluation est automatiquement approuvée et les contrôles, les risques et les objets d'information sont créés sur l'activité de traitement, et la tâche est fermée. |
| État | État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Rôles | Rôles disposant d'un accès en lecture au modèle. |
| Classification | Classification du type de mesure d'évaluation. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun**<br>○ **Évaluation initiale**<br>○ **Évaluation PIA** |
| Description | Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création. |
| Introduction | Texte d'orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l'évaluation. |

3. Cliquez sur **Enregistrer et ouvrez Designer**.
   Le concepteur contient les éléments suivants.

| Élément | Description |
|---|---|
| Contrôles | Types de données de question pris en charge disponibles dans la palette Contrôles. |
| Questions | Bibliothèque de questions pour différentes catégories. |
| Catégories | Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode Création. Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

   Le canevas contient les types de contrôles de questions suivants.

**Contrôles de question**

| Type de données | Description |
|---|---|
| Pièce jointe | Questions permettant aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers en guise de réponse. |
| Booléen | Questions avec les types de valeurs suivants :<br>○ Case à cocher permettant d'activer ou de désactiver.<br>○ Une réponse par oui ou par non. |
| Choix | Questions avec une liste d'options prédéfinies. |
| Date | Champ de date. Permet de collecter les informations de date renseignées par une personne chargée de répondre. |
| Date/Heure | Champ de date et d'heure. Permet de collecter les informations de date et d'heure renseignées par une personne chargée de répondre. |
| Numéro | Champ numérique avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La plage par défaut est comprise entre 1 et 10. |
| Pourcentage | Champ de pourcentage avec une plage prescrite. |
| Échelle | Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. |
| Échelle numérique | Échelle numérique ou numérique. Exige de la personne interrogée qu'elle fournisse sa réponse en termes de valeurs numériques. |
| Chaîne | Champ texte d'une ou plusieurs lignes. |
| Modèle | Liste des modèles fournissant une échelle prédéfinie des options. |
| Référence | Liste des champs d'une table de référence spécifiée. |
| Échelle de l'image | Question sur l'image. Vous permet de cliquer sur des images pour répondre à une question. |
| Sélection multiple | Plusieurs options. Vous pouvez sélectionner plusieurs options en tant que réponses. |
| Classement | Type de question avec des options comme réponses. Les options doivent être classées. |

5. Pointez sur **Enregistrer** , puis cliquez sur **Enregistrer et publier**.
   L'état du modèle devient Publié.

## Résultats

Le modèle d'évaluation contenant les questions est prêt à être envoyé au propriétaire de l'entité.

## Que faire ensuite

Mappez les réponses de l'évaluation à une activité de traitement. Pour plus d'informations, consultez Mapper les champs d'activité de traitement à une réponse à une question.

### Écrire un script d'activité de traitement

Écrivez des scripts personnalisés sur les modèles d'évaluation pour mettre à jour les champs d'activité de traitement à l'aide d'un script. Le script s'exécute lorsque la réponse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’évaluation est terminée. Vous pouvez écrire plusieurs scripts pour les évaluations préalables et les évaluations d’impact.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.developer

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Tous les modèles d'évaluations**.
2. Ouvrez le modèle d’évaluation pour lequel vous souhaitez écrire le script.
3. Sélectionnez la liste connexe Configurations du script d’activité de traitement.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration du script d’activité de traitement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du script. |
| Modèle d'évaluation | Modèle d’évaluation à utiliser. Ce champ est automatiquement défini. |
| Actif | Option permettant d’indiquer si le script est actif. Un script actif est exécuté lorsque la réponse d’évaluation est soumise et que l’activité de traitement est créée.<br>**Remarque :** Un seul script peut être marqué comme actif à la fois. |
| Description | Description du script. |
| Script | Script à utiliser pour mettre à jour l’activité de traitement. |

6. Sélectionnez **Soumettre**.

## Mapper un objectif de contrôle à une réponse à une question

Mappez les objectifs de contrôle aux réponses des questions d’évaluation pour créer et appliquer automatiquement les contrôles respectifs sur l’activité de traitement.

### Avant de commencer

Vous pouvez appliquer des contrôles actifs et inactifs à une réponse d’évaluation. Toutefois, lorsqu’une évaluation est soumise par l’utilisateur métier, seuls les objectifs de contrôle mappés qui sont à l’état **Actif** sont pris en compte pour créer et appliquer les contrôles sur l’activité de traitement.

Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des objectifs de contrôle à une question d’évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Choix
- Échelle de l’image
- Échelle numérique
- Classement
- Booléen
- Modèle

**Remarque :**
Pour les questions booléennes, la question peut utiliser des réponses oui ou non ou utiliser des cases à cocher qui doivent être sélectionnées ou décochées.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez sur le modèle d’évaluation requis et ouvrez-le.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats
Les objectifs de contrôle sont liés à l’activité de traitement.

## Mapper un objet d’informations à une réponse à une question

Mappez les objets d’informations [PI] aux réponses des questions d’évaluation qui doivent être associées à l’activité de traitement. Cette association aide les équipes chargées de la protection de la vie privée à comprendre quelles informations personnelles sont traitées par l’activité de traitement.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer des objets d’informations à une question d’évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

- Choix
- Échelle de l’image
- Échelle numérique
- Classement

Pour en savoir plus sur les objets d’information et leur utilisation, reportez-vous à la rubrique Objets d’information.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez sur le modèle d’évaluation requis et ouvrez-le.
3. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur la mesure requise.
   La catégorie de mesure se développe.
4. Dans la liste connexe Mesures d’évaluation, cliquez sur la question requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste connexe Définitions des mesures d'évaluation, sélectionnez une valeur pour laquelle vous souhaitez mapper des objets d'informations.
6. Dans la liste connexe Objets d'information, cliquez sur **Modifier**.
7. Double-cliquez sur les objets d'informations requis dans la liste Collecte.
   Un double-clic déplace automatiquement les objets vers la liste Liste des objets d'information.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats
Les objets d'informations sont liés à l'activité de traitement.

## Mapper une définition du risque à une réponse à une question

Mappez les déclarations de risque aux réponses des questions d'évaluation pour créer et appliquer automatiquement les risques respectifs à l'activité de traitement.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un utilisateur répond à une question, en fonction des réponses, la définition du risque correspondante est mappée à l'activité de traitement.
Vous pouvez associer des déclarations de risque à une question d'évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

- Choix
- Échelle de l'image
- Échelle numérique
- Classement
- Booléen
- Modèle

**Remarque :**
Pour les questions booléennes, la question peut utiliser des réponses oui ou non ou utiliser des cases à cocher qui doivent être sélectionnées ou décochées.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez sur le modèle d'évaluation requis et ouvrez-le.
3. Ouvrez la question pour laquelle vous souhaitez ajouter une définition du risque

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Mapper les champs d'activité de traitement à une réponse à une question

Mappez certains des champs de l'activité de traitement avec les réponses des questions d'évaluation pour mettre à jour les détails de l'activité de traitement en fonction de la réponse de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un formulaire d'activité de traitement comporte plusieurs champs. Vous pouvez choisir les réponses aux questions d'évaluation qui doivent être copiées dans les différents champs de l'enregistrement de l'activité de traitement. Par exemple, vous pouvez configurer que si une certaine question a la réponse Oui, la brève description de cette question doit être utilisée dans le champ **Nom** du formulaire d'activité de traitement.

La table suivante présente les mappages entre les champs du formulaire d'activité de traitement et les configurations du modèle d'évaluation :

| Type de champ dans la configuration de l'évaluation | Les étiquettes de champs sur les configurations du modèle d'évaluation | Étiquettes de champs sur le formulaire d'activité de traitement |
|---|---|---|
| Chaîne | Nom | Nom |
| Chaîne | Description | Objectif de l'activité de traitement |
| Chaîne | Période de rétention des données (en jours) | Période de rétention des données (en jours) |

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Tous les modèles d'évaluations**.
2. Cliquez sur le modèle d'évaluation requis et ouvrez-le.
3. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur la mesure requise.
   La catégorie de mesure se développe.
4. Cliquez sur la question à partir de laquelle vous souhaitez copier les champs dans l'activité de traitement.
5. Cliquez sur la section **Configuration de l'activité de traitement** .
6. Dans le champ **Activité de traitement** , sélectionnez le champ qui doit être renseigné dans le formulaire d'activité de traitement.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Créer et valider une configuration d'évaluation

Créez vos configurations d'évaluation pour déterminer quand une activité de traitement doit être automatiquement créée.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin ou sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une évaluation du contrôle de la confidentialité est envoyée aux propriétaires de l'entité, leurs réponses déterminent la création de l'activité de traitement. Vous pouvez également modifier les configurations par défaut de l'évaluation du contrôle de la confidentialité pour créer automatiquement des activités de traitement. Vous pouvez également créer une nouvelle condition de création d'activité de traitement pour vos propres évaluations de contrôle de la confidentialité.

Une fois les configurations créées, vous pouvez valider si les réponses créent les activités de traitement en fonction des conditions définies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Règles de création des activités de traitement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Règle de création de l'activité de traitement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration de l'évaluation. |
| Description | Brève description de la configuration. |
| Modèle d'évaluation | Modèle pour lequel la configuration est en cours de création. |
| Actif | Option permettant d'activer la configuration. |
| Avancés | Option permettant d'ajouter plus de trois conditions. |

4. Dans la liste connexe Conditions, créez des filtres en sélectionnant **Mesure** et en utilisant le générateur de conditions.
5. Dans la liste connexe Avancé, spécifiez le script pour ajouter plus de trois conditions.
   La liste connexe Avancé n'apparaît que si vous sélectionnez l'option **Avancé** .
6. Cliquez sur **Valider**.
   a. Dans le champ **Instance d'évaluation** , sélectionnez l'instance sur laquelle cette configuration doit être utilisée.
   b. Cliquez sur **Valider**.

## Mapper une table avec une activité de traitement

Maintenez votre activité de traitement à jour et synchronisée avec n'importe quelle table en ServiceNow® mappant les champs d'entité avec l'activité de traitement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une activité de traitement est associée à un enregistrement de table CMDB tel qu'un enregistrement de processus business ou un enregistrement d'application d'entreprise. Chaque fois qu'un enregistrement CMDB est mis à jour, l'activité de traitement concernée doit également être mise à jour afin que les équipes de confidentialité puissent appliquer les contrôles en fonction des mises à jour de l'activité de traitement. À l'aide du bouton **Synchroniser les champs** du formulaire d'activité de traitement, les gestionnaires et analystes de la confidentialité peuvent mettre à jour l'activité de traitement. L'activité de traitement est mise à jour en fonction des configurations disponibles dans le mappage de l'activité de traitement.

Lorsque le bouton **Synchroniser les champs** est sélectionné, seuls les champs mappés à l'activité de traitement sont mis à jour.

Lors du mappage d'un **champ d'activité de traitement** avec un **champ de mappage**, il est important de noter que les combinaisons de mappage suivantes sont prises en charge :

- Chaîne à chaîne
- Type de référence au même type de référence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vrai ou faux
- entier vers entier et chaîne

En outre, assurez-vous qu'il existe des données valides pour les deux champs. Par exemple, si des conditions de filtre sont appliquées dans le champ Activité de traitement, celles-ci doivent correspondre aux conditions de filtre du champ Mappage.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Configurer Privacy Management** > **Mappage de l'activité de traitement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table de mappage** , sélectionnez **Application d'entreprise**.
4. Dans le champ **Description** , indiquez une description brève de la table.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe Mappages de champs d'activité de traitement s'affiche.
6. Cliquez sur la liste connexe Mappages des champs de l'activité de traitement.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le **champ Activité de traitement**, sélectionnez le champ du formulaire d'activité de traitement que vous souhaitez mapper avec le champ de la table d'applications d'entreprise.
   c. Dans le **champ Mappage**, sélectionnez le champ de la table d'applications d'entreprise que vous souhaitez mapper avec le champ de l'activité de traitement.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

Le mappage a été créé avec succès. Les champs mappés seront renseignés dans le formulaire d'activité de traitement.

## Utiliser Gestion de la confidentialité

En tant qu'analyste ou gestionnaire de la protection de la vie privée, vous pouvez identifier les applications ou les processus d'entreprise qui stockent et utilisent des renseignements personnels.

### Définition du champ d'application d'une entité pour planifier un programme de confidentialité

Lorsqu'un gestionnaire de la protection de la vie privée planifie le programme de protection de la vie privée d'une organisation, la première étape consiste à définir le champ d'application des applications ou des processus d'entreprise qui contiennent des données personnelles. Dans Gouvernance, risque et conformité, ces applications d'entreprise ou processus d'entreprise sont appelés en tant qu'entités. Une fois que vous avez identifié les entités qui traitent les données personnelles, les activités de traitement sont automatiquement créées.

Un gestionnaire de la protection de la vie privée, ayant le rôle sn_privacy_manager, planifie divers programmes de protection de la vie privée. Voici quelques exemples de programmes de protection de la vie privée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifier l’ensemble des processus business et des fournisseurs qui traitent les données personnelles des clients.
- Identification des applications d’entreprise qui traitent les données personnelles des employés.

Tout l’inventaire lié aux processus business, aux applications, aux fournisseurs ou aux services d’entreprise est stocké dans les tables respectives Base de données de gestion des configurations (CMDB) . Les propriétaires d’entreprise respectifs gèrent cet inventaire.

Vous pouvez identifier ou détecter les entités qui traitent des données personnelles à l’aide de l’une des méthodes suivantes.

- Filtrer les entités soit en découvrant les activités de traitement par leur utilisation des informations personnelles.
- Envoi des évaluations initiales de la confidentialité.

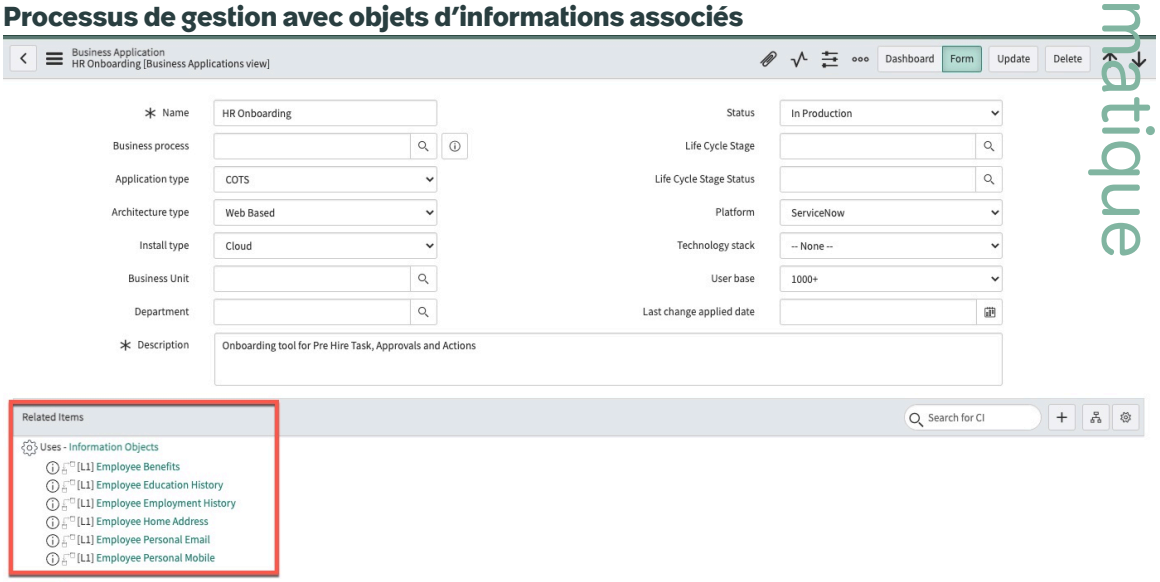
Ces deux méthodes sont expliquées dans les sections suivantes.

**Découvrir les activités de traitement par leur utilisation des informations personnelles**

Au niveau de l’inventaire, lorsque les processus business, applications d’entreprise et autres enregistrements d’inventaire sont mappés avec des objets d’informations de type Informations personnelles (PI), le gestionnaire de la confidentialité peut détecter les enregistrements qui traitent des informations PI spécifiques. Pour en savoir plus sur les objets d’informations et leur rôle dans , reportez-vous à Gestion de la confidentialitéla section Objets d’informations dans Gestion de la confidentialité.

L’image suivante montre un processus business auquel des objets d’informations sont associés. Pour identifier ces applications d’entreprise ou processus associés à des objets d’informations, l’option de filtre d’entité améliorée de la fonctionnalité de définition du champ d’application des entités est utilisée. Pour plus d'informations, consultez Entités du champ d’application permettant de détecter les activités de traitement comportant des informations personnelles.

**Processus de gestion avec objets d’informations associés**




**Identifier les entités potentielles et envoyer les évaluations initiales de la confidentialité**

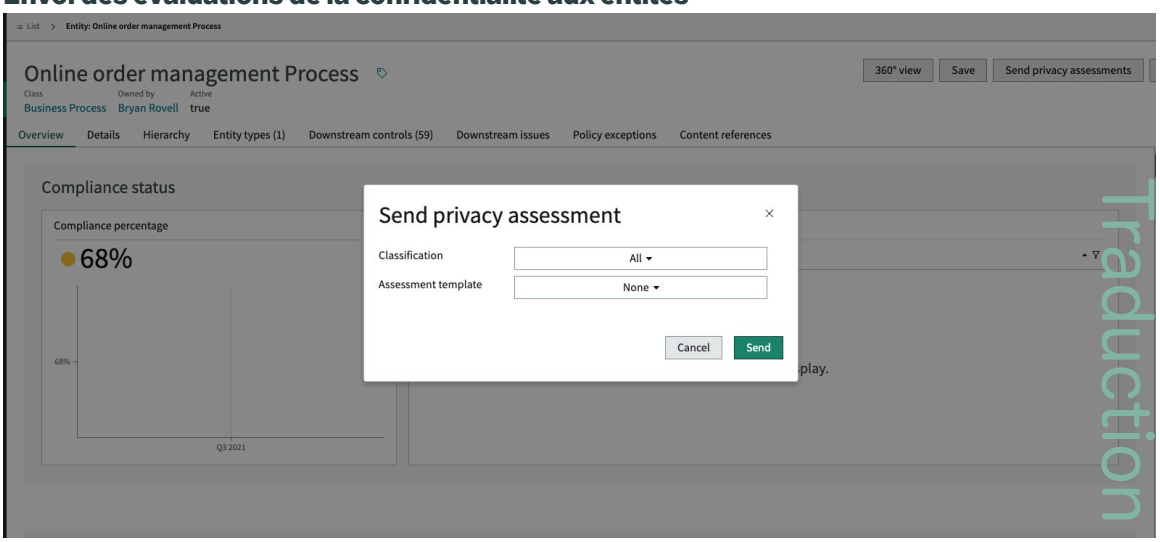
Si les objets d’informations ne sont pas mappés aux applications ou aux processus d’entreprise, vous pouvez envoyer des évaluations initiales de la confidentialité à toutes les entités et utiliser leurs réponses pour déterminer si des données personnelles sont en cours de traitement. Les étapes pour envoyer l’évaluation sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créez un type d'entité. Par exemple, les processus business qui traitent les informations personnelles des clients ou les applications d'entreprise qui stockent les informations des employés.
2. Identifiez les entités à l'aide du type d'entité que vous avez créé.
3. Sélectionnez les entités pertinentes et envoyez les évaluations du contrôle de la confidentialité aux propriétaires d'entités respectifs.
4. Sur la base des réponses, des activités de traitement sont créées automatiquement lorsque des questions pertinentes sont répondues.

**Envoi des évaluations de la confidentialité aux entités**




Une fois les entités incluses dans le périmètre, seules celles qui contiennent des informations personnelles apparaissent dans les applications.

### Entités du champ d'application permettant de détecter les activités de traitement comportant des informations personnelles

Déterminez quelles entités possèdent et traitent des informations personnelles à l'aide de l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

### Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé les CMDB requêtes. Pour plus d'informations sur les CMDB requêtes, consultez Interroger la CMDB .

Rôle requis : sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB), vous pouvez rechercher dans la base de données les entités qui traitent des données personnelles à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- À l'aide des requêtes prédéfinies et en sélectionnant uniquement les applications et les processus qui ont des objets d'informations associés. Pour plus d'informations sur les objets d'informations et leur rôle dans , reportez-vous à Gestion de la confidentialitéObjets d'informations dans Gestion de la confidentialité. Pour plus d'informations sur la façon de définir le champ d'application des entités avec des informations personnelles, voir Entités du champ d'application permettant de détecter les activités de traitement comportant des informations personnelles
- Création de votre propre requête. Pour plus d'informations sur la création des requêtes CMDB, consultez Interrogation de la CMDB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour filtrer les entités qui contiennent des données personnelles, vous devez filtrer les entités à l'aide des requêtes appropriées. ServiceNow® fournit deux requêtes par défaut que vous pouvez utiliser pour filtrer les entités avec des données personnelles. Les requêtes par défaut sont fournies pour les tables suivantes :

- Processus business
- Application d'entreprise

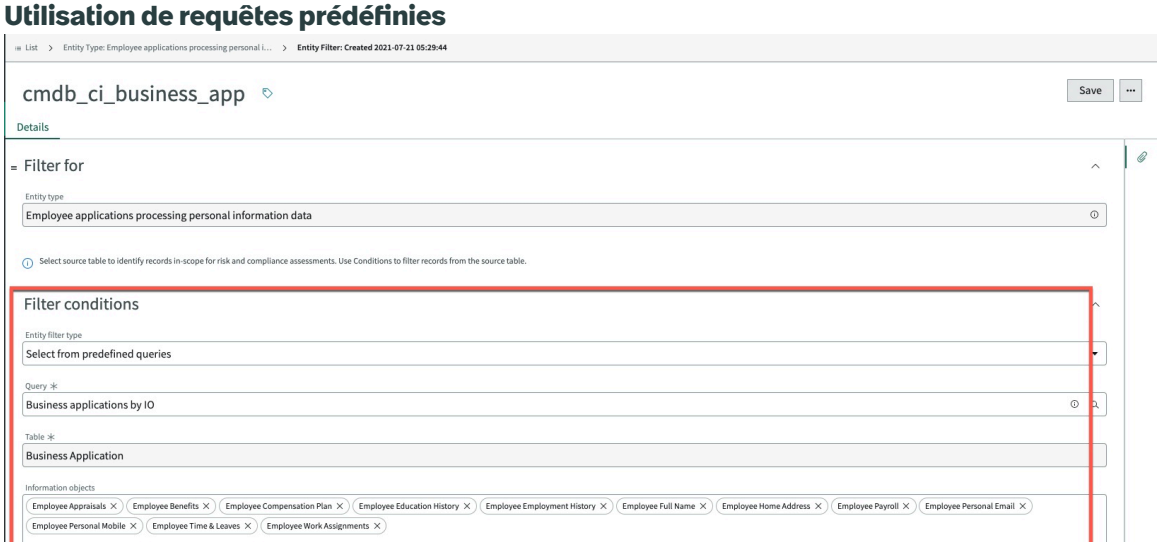
Vous pouvez également créer vos propres requêtes. Cette procédure illustre l'utilisation des requêtes par défaut.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Définition du périmètre** > **Types d'entité**.
2. Ouvrez l'entité dans laquelle vous souhaitez filtrer les informations personnelles.
3. Cliquez sur la liste connexe Filtres d'entité.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Filtre d'entité s'affiche.
5. Dans la section Conditions de filtre, dans le champ **Type de filtre d'entité** , sélectionnez **Sélectionner parmi les requêtes prédéfinies**.
6. Dans le champ Requête, sélectionnez **Applications d'entreprise par E/S**.
   Le champ **Table** est automatiquement défini.
7. **Facultatif :** Pour ajouter d'autres objets d'information contenant des informations personnelles telles que l'adresse e-mail, cliquez sur **Objets d'informations** et saisissez E-mail.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

### Example:

**Utilisation de requêtes prédéfinies**




## Types d'évaluations de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité peuvent être envoyées à l'aide de diverses méthodes telles que les entités, les types d'entité et les activités de traitement.

Plusieurs types d'évaluations de la confidentialité tels que l'évaluation du contrôle de la confidentialité, l'évaluation de l'impact sur la confidentialité, l'évaluation de l'impact sur le transfert, etc., peuvent être configurés en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Lancement d'évaluations de la confidentialité pour une entité ou une activité de traitement

Pour savoir si un processus business ou une application traite des données personnelles, vous pouvez utiliser des évaluations de contrôle de la confidentialité. Pour évaluer régulièrement la manière dont les activités de traitement traitent les données personnelles, vous pouvez utiliser des évaluations de la confidentialité telles que l'évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA).

## Évaluation du contrôle de la confidentialité

La réalisation d'une évaluation du contrôle de la confidentialité vous aide à déterminer si l'entité traite des informations personnelles ou non.

Vous pouvez envoyer les évaluations de contrôle de la confidentialité de l'une des manières suivantes :

- À partir de l'enregistrement d'entité uniquement lorsqu'une activité de traitement n'est pas disponible.
- À partir de la liste connexe des entités dans Types d'entité.

Lorsque vous lancez des évaluations de contrôle de la confidentialité pour les entités, des activités de traitement sont créées en fonction des réponses soumises par les propriétaires d'entités.

**Remarque :**
Les règles de création des activités de traitement peuvent être configurées en fonction des réponses de l'évaluation de dépistage.

Après la création d'une activité de traitement en fonction des configurations d'évaluation, les événements suivants se produisent :

1. Les objets d'informations nécessaires sont mappés à l'enregistrement de l'activité de traitement. Pour en savoir plus sur les objets d'information et leur utilisation, reportez-vous à la rubrique Objets d'information.
2. Les contrôles nécessaires sont mappés à l'enregistrement de l'activité de traitement.
3. Les réponses d'évaluation critiques telles que la finalité de l'activité de traitement, le type de personne concernée, etc., sont copiées dans l'enregistrement de l'activité de traitement.

**Remarque :**
Si vous envoyez accidentellement une évaluation et que celle-ci n'est pas terminée, vous pouvez annuler l'évaluation.

## Évaluations de la confidentialité

Lorsque des dossiers d'activité de traitement sont identifiés, pour comprendre comment une activité de traitement traite les renseignements personnels, divers types d'évaluations de la vie privée, comme les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) et les évaluations des impacts sur les transferts (EIF), sont envoyés. Vous pouvez déclencher des PIA à partir d'un seul enregistrement d'activité de traitement. Pour plus d'informations, consultez Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une activité de traitement. Vous pouvez également envoyer des évaluations de l'impact sur la confidentialité à plusieurs activités de traitement, à l'aide de l'option Type d'entité ou à partir de la vue de liste des activités de traitement. Pour en savoir plus sur l'envoi d'une évaluation à plusieurs entités, reportez-vous Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entitésà .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Information associée**

Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entités

### Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une entité

Envoyez une évaluation de la confidentialité à un propriétaire d'entité pour déterminer si des données personnelles sont impliquées dans les activités de traitement.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer une évaluation du contrôle de la confidentialité à partir d'une entité si aucune activité de traitement n'a été créée pour cette entité. Une fois qu'une activité de traitement est créée pour une entité, toute évaluation supplémentaire ne peut être envoyée que par le biais de l'activité de traitement.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Définition du périmètre** > **Mes entités**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'entité à partir de laquelle vous souhaitez envoyer les évaluations au propriétaire de l'entité.
3. Sélectionnez **Lancer des évaluations de la confidentialité**.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire **Créer une nouvelle évaluation de la confidentialité** .
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir des explications sur les champs, consultez la section Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité
5. Sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
   a. Dans le champ **État**, sélectionnez **Affecté.**
   b. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , fournissez des commentaires pour la personne qui effectue l'évaluation.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité

Utilisez les champs du formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité pour créer une nouvelle évaluation de la confidentialité.

## Créer une nouvelle évaluation de la confidentialité Champs de formulaire de création

### Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité

| Champ | Description |
|---|---|
| Évaluation de la confidentialité | |
| Numéro | Numéro d'évaluation de la confidentialité. Ce champ est automatiquement défini. |
| Titre | Nom de l'évaluation de la confidentialité. |
| Demandeur | Nom de la personne qui demande l'évaluation. |
| Modèle d'évaluation | Modèle à utiliser pour l'évaluation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| État | État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Priorité | Priorité de l'évaluation. |
| Description | Description de l'évaluation. |
| Affectation | |
| Délégataire | Nom de la personne qui prendra l'affectation. |
| Réviseurs | Noms des personnes qui passeront en revue l'évaluation. Vous pouvez sélectionner plusieurs réviseurs dans ce champ. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date à laquelle l'évaluation serait terminée. |
| Date d'acceptation | Date d'acceptation de l'évaluation. Ce champ est en lecture seule et affiche uniquement la date d'acceptation de la tâche. |
| Créé | Date de création de l'évaluation. Ce champ est en lecture seule. |
| Date de fermeture de la tâche | Date à laquelle la tâche d'évaluation est fermée. Ce champ est en lecture seule et affiche uniquement la date de fermeture de la tâche. |
| Résumé | |
| Observations | Observations sur l'évaluation. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Notes de travail pour l'évaluation. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Commentaires pour la mise à jour de cette évaluation. |

Traduction automatique

## Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entités

Envoyez l'évaluation du contrôle de confidentialité ou l'évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA) à plusieurs entités pour comprendre pourquoi et comment les données personnelles sont traitées.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Liste** > **Définition du périmètre** > **Types d'entité**.
2. Sélectionnez les types d'entité qui contiennent les entités pour lesquelles vous souhaitez envoyer les évaluations.
3. Sélectionnez la liste connexe des entités.
4. Pour sélectionner les entités requises, sélectionnez l'icône de sélection (icône

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer les évaluations de la confidentialité**.
6. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.
7. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
8. Dans le champ **Date d'échéance** , sélectionnez la date d'échéance pour terminer l'évaluation.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
L'évaluation est envoyée aux propriétaires de l'entité.

## Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une activité de traitement

Envoyez une évaluation de la confidentialité à un propriétaire d'activité de traitement à partir d'un enregistrement d'activité de traitement pour recueillir plus d'informations sur les raisons pour lesquelles et la manière dont l'activité de traitement utilise les informations personnelles.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à partir de laquelle vous souhaitez envoyer une évaluation de la confidentialité.
3. Cliquez sur **Lancer les évaluations de la confidentialité**.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire **Créer une nouvelle évaluation de la confidentialité** .
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir des explications sur les champs, consultez la section Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité
5. Sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
   a. Dans le champ **État**, sélectionnez **Affecté.**
   b. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , fournissez des commentaires pour la personne qui effectue l'évaluation.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats
L'évaluation est envoyée au propriétaire de l'entité.

## Envoyer des évaluations de la confidentialité à partir de plusieurs activités de traitement

Envoyer plusieurs évaluations de la confidentialité à partir de plusieurs activités de traitement. Cette aptitude vous permet de filtrer les activités de traitement par unités business, emplacements, sujets de données et types de données.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez les activités de traitement à partir desquelles vous souhaitez envoyer des évaluations.
3. Sélectionnez **Envoyer les évaluations de la confidentialité**.
4. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.
5. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
6. Dans le champ **Date d'échéance** , sélectionnez la date d'échéance pour terminer l'évaluation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

## Répondre à une évaluation de la confidentialité

En tant que propriétaire d'entité ou partie prenante clé de l'activité de traitement, répondez à l'évaluation de la confidentialité initiée par le responsable de la confidentialité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.assessment_responder, sn_privacy.business_user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous répondez à une évaluation, vous pouvez réaffecter l'évaluation à un autre utilisateur, même si vous avez commencé l'évaluation. Lorsque vous réaffectez l'évaluation de la confidentialité partiellement terminée à un autre utilisateur, les données déjà fournies sont également copiées et sont disponibles lorsque le nouveau délégataire effectue l'évaluation. Ces données peuvent être modifiées par le nouveau délégataire.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Mes éléments actifs** > **Tâches GRC** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez l'évaluation qui vous est affectée.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

### Résultats

Les réponses sont capturées dans l'entité et l'activité de traitement respectives. Les réponses sont ensuite examinées par les équipes chargées de la protection de la vie privée.

## Examiner une évaluation de la confidentialité

En tant qu'analyste de la confidentialité, examinez une évaluation de la confidentialité une fois que les intervenants lui ont envoyé l'évaluation. Vous pouvez soit fermer l'évaluation après une révision, soit demander une révision si vous estimez que l'évaluation nécessite plus d'informations.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que réviseur, vous pouvez également prévisualiser l'évaluation avec les déclarations de risque, les objets d'informations et les objectifs de contrôle applicables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Tâches**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation de confidentialité que vous souhaitez réviser.
3. Sélectionnez **Afficher la réponse**.
4. Passez en revue les réponses de l'évaluation.
5. Pour demander plus d'informations à l'intervenant, sélectionnez **Demander une révision**.
6. Pour marquer l'évaluation comme terminée, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
   a. Dans le champ **État** , sélectionnez **Fermé terminé**.
   b. Dans le champ Commentaires supplémentaires, fournissez toute information supplémentaire.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.

## Créer ou mettre à jour une activité de traitement

Créez manuellement une activité de traitement ou mettez à jour une activité de traitement qui est automatiquement créée à partir d'une évaluation du contrôle de la confidentialité. Vous pouvez également mettre à jour une activité de traitement créée à partir d'un enregistrement d'entité. Lorsque vous mettez à jour une activité de traitement, vous pouvez renseigner les informations pertinentes sur les données personnelles en cours de traitement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

### Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants.
2. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Nouvelle activité de traitement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'activité de traitement. |
| Objectif de l'activité de traitement | Justification commerciale ou motif d'utilisation d'une application ou d'un processus qui stocke des données personnelles. |
| Numéro | Numéro de l'activité de traitement. Ce champ est automatiquement défini. |
| Analyste de la confidentialité | Analyste responsable de l'activité de traitement. |
| Unité business | Unité business de l'activité de traitement. |
| Département | Département de l'activité de traitement. |
| Type d'activité de traitement | Contexte de l'activité de traitement, tel qu'une application d'entreprise ou un processus d'entreprise. |
| Entité | Entité de l'activité de traitement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Concerne l'enregistrement | Enregistrement de référence utilisé pour créer l'enregistrement de l'activité de traitement. |
| Propriété de | Titulaire de l'activité de traitement. |
| Rôle de traitement des données | Définit si une activité de traitement est un contrôleur de données ou un processeur de données. |
| État de l'activité de traitement | État de l'activité de traitement. Les choix sont les suivants :<br>○ **Implémentation**<br>○ **En production**<br>○ **Pilote**<br>○ **Mis hors service**<br>○ **En cours d'évaluation** |
| Catégorie d'activité de traitement | Catégorie à laquelle l'activité de traitement appartient par exemple, service client, finances, etc. |
| Score de conformité | Score de conformité en matière de confidentialité calculé en fonction de tous les contrôles mappés à cette activité de traitement. |
| Propriétaire du processus | Tout utilisateur, ayant le rôle sn_privacy.business_user, de la liste des personnes concernées clés qui dispose des privilèges de modification pour l'activité de traitement.<br>**Remarque :**<br>L'utilisateur sélectionné dans ce champ peut mettre à jour ce champ et sélectionner un nouveau propriétaire de processus. La mise à jour de ce champ n'est possible que lorsque l'activité de traitement est à l'état **Détecter** ou **Examiner** . |
| Personne concernée | |
| Type de stockage des données | Format dans lequel les informations personnelles sont stockées. Les choix sont les suivants :<br>○ **Digital**<br>○ **Papier**<br>○ **Les deux** |
| Emplacements de stockage des données | Emplacement physique de l'endroit où les informations personnelles sont stockées. |
| Période de rétention des données (en jours) | Nombre de jours pendant lesquels les renseignements personnels doivent être conservés. |
| Type de personne concernée | Type d'utilisateur associé aux informations personnelles utilisées et traitées. Les choix sont les suivants :<br>○ **Clients**<br>○ **Employés**<br>○ **Autrui** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Plage de personnes concernées | Plage d'utilisateurs pour lesquels les informations personnelles sont traitées. |
| Contient des données de catégorie spéciale ? | Ce champ est automatiquement défini sur **Oui** ou **Non**. Si un objet d'information associé à l'activité de traitement est classé comme données de catégorie spéciale, ce champ est automatiquement défini sur **Oui**. |
| Obtenir des données de catégorie spéciale ? | Cette activité de traitement traite-t-elle des données de catégorie spéciale telles que des informations raciales, ethniques et politiques ? Les choix sont les suivants :<br>○ **Oui**<br>○ **Non** |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Informations supplémentaires sur l'activité de traitement. |
| Notes de travail | Notes internes non visibles par les personnes externes. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Créer ou gérer un objet d'information sur une activité de traitement

Ajouter des objets d'informations à l'activité de traitement après la création d'une activité de traitement. L'ajout d'objets d'information vous aide à comprendre les types d'informations personnelles qui sont traitées et la façon dont elles sont traitées. Cette tâche permet d'appliquer les contrôles appropriés à l'activité de traitement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est important de noter que seuls les objets d'information qui sont étiquetés avec les balises **de renseignements personnels** peuvent être ajoutés à une activité de traitement. Pour plus d'informations sur le balisage des objets d'information, Baliser un objet d'information avec des informations personnellesreportez-vous à la section .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Objets d'informations [PI].
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Sélectionnez les objets d'informations que vous souhaitez ajouter.
6. Cliquez sur **Ajouter**.

#### Information associée

Modifier un objet d'information sur une activité de traitement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modifier un objet d'information sur une activité de traitement

Ajoutez des détails tels que la justification du stockage des données dans un objet d'informations après l'avoir ajouté à l'activité de traitement. L'ajout de détails vous permet de définir la manière dont les données personnelles sont traitées.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de la protection de la vie privée, vous devez fournir des détails sur la manière dont les données personnelles sont utilisées dans le cadre d'une activité de traitement donnée. L'ajout de détails pertinents à un objet d'informations vous aide à atteindre cet objectif.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement qui contient l'objet d'informations que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur la liste connexe Objets d'informations [PI].
4. Ouvrez l'objet d'informations que vous souhaitez modifier.
5. Renseignez les champs du formulaire Objet d'information à activité de traitement.

| Champ | Description |
|---|---|
| Objet d'informations | Nom de l'objet d'informations. Ce champ est automatiquement défini. |
| Activité de traitement | Nom de l'activité de traitement dont l'objet d'informations fait partie. Ce champ est automatiquement défini. |
| Classification des données | Catégorie de la classe de données. Par exemple, **Très sensible**. Ce champ est automatiquement défini. Ce champ est défini lors de la configuration de la bibliothèque d'objets d'informations. |
| Type de données | Type de données personnelles. Les choix sont les suivants :<br>○ **Informations personnelles générales** : Exemples : nom, numéro de téléphone, adresse.<br>○ **Catégorie spéciale** : Les exemples sont : les opinions politiques, les croyances religieuses, etc.<br>**Remarque :** Si un objet d'information associé à une activité de traitement est classé dans la catégorie spéciale, le champ **Contient des données de catégorie spéciale ?** du formulaire d'activité de traitement est automatiquement défini sur **Oui**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ **Condamnation pénale** : Il peut s'agir, par exemple, de verdicts de tribunaux, d'informations sur les procédures judiciaires, etc. |
| Base légale pour le traitement | Raison du traitement des données personnelles.<br>○ **Aucun**<br>○ **Obligation légale**<br>○ **Intérêts légitimes** |
| Opérations CRUD | Opérations qui peuvent être effectuées sur l'activité de traitement. Les choix sont les suivants :<br>○ **Créer**<br>○ **Lecture**<br>○ **Mettre à jour**<br>○ **Supprimer** |
| Activité de traitement en amont | Source d'héritage des données dans l'activité de traitement. Par exemple, vous pouvez sélectionner l'application à partir de laquelle les données de cette activité de traitement sont renseignées. |
| Activité de traitement en aval | Spécifiez où les données sont envoyées. |
| Justification du stockage de ces données | Raisons du stockage et de l'utilisation des données personnelles. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajouter des personnes concernées clés et envoyer des évaluations de la confidentialité

Ajoutez des personnes concernées clés à une activité de traitement pour identifier les membres clés qui sont responsables du traitement des données personnelles dans le cadre de l'activité de traitement. Vous pouvez ensuite envoyer les évaluations de confidentialité respectives aux personnes concernées en fonction de leurs responsabilités. Par exemple, un propriétaire d'entité est une partie prenante clé pour une activité de traitement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une activité de traitement peut avoir plusieurs parties prenantes clés. Bien que vous puissiez ajouter ou supprimer autant de parties prenantes clés que vous le souhaitez, par défaut, le propriétaire de l'entité est l'une des parties prenantes clés. Toutes les personnes concernées peuvent répondre aux évaluations de la confidentialité et certaines parties prenantes peuvent également modifier l'activité de traitement en fonction de leurs privilèges. Seuls les utilisateurs ayant les sn_privacy.assessment_responder et sn_privacy.business_user peuvent être ajoutés en tant que parties prenantes. Vous pouvez ajouter des personnes concernées clés uniquement lorsque l'activité de traitement est à l'état **Détecter** ou **Examiner** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des parties prenantes clés.
3. Cliquez sur la liste connexe Personnes concernées clés.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
   a. Sélectionnez les parties prenantes à ajouter.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
      Les principales parties prenantes sont ajoutées.
5. Pour modifier les privilèges et les responsabilités d'une personne concernée, sélectionnez son nom.
6. Dans le champ **Responsabilité** , indiquez les responsabilités de la personne concernée.
7. Dans le champ **Privilèges d'activité de traitement** , sélectionnez l'une des options suivantes.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Revenez à l'activité de traitement à l'aide du fil d'Ariane.
10. Pour envoyer les évaluations de la confidentialité à une personne concernée, cliquez sur **Envoyer l'évaluation de la confidentialité**
    a. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.
    b. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
    c. Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez envoyer l'évaluation.
    d. Cliquez sur **Envoyer**.

## Ajouter un organisme de réglementation

Ajoutez un organisme de réglementation dans le Privacy Workspace pour identifier les organismes de réglementation pertinents qui sont chargés de superviser les industries ou les secteurs au sein de chaque juridiction. Les juridictions consolident toutes les communications réglementaires par e-mail et mettent en œuvre les règles de notification des atteintes à la confidentialité des données ou à la sécurité pour les cas de confidentialité signalés.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Listes** > **Informations réglementaires** > **Agences**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des champs, reportez-vous à la section Formulaire de l'organisme de réglementation .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de l'organisme de réglementation

Utilisez le formulaire Créer un organisme de Privacy Workspace réglementation pour créer un organisme de réglementation. L'organisme de réglementation est un nouveau type d'enregistrement qui gère les changements réglementaires.

#### Formulaire Créer un organisme de réglementation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'organisme de réglementation. Par exemple, l'Autorité australienne de réglementation prudentielle |
| Résumé | Bref résumé de l'organisme de réglementation. Par exemple, l'Australian Prudential Regulation Authority (APRA) est une autorité statutaire du gouvernement australien et l'organisme de réglementation prudentielle du secteur australien des services financiers. |
| Description | Description détaillée de l'organisme de réglementation. |
| Acronyme | Acronyme de l'organisme de réglementation, le cas échéant. Par exemple, l'APRA |
| Logo | Logo de l'organisme de régulation. |
| Propriétaire exécutif | Personne qui est le responsable de l'agence. |
| Lien vers le site Web | Lien vers le site officiel de l'agence |
| Classification | |
| Catégorie | Catégorie pour la classification de l'organisme de réglementation. Les choix sont les suivants :<br>• **Réglementation**<br>• **Législatif**<br>• **Gouvernemental**<br>• **Autrui** |
| Périmètre | Les domaines dans lesquels une agence opère et ses produits ou services spécifiques. Par exemple, **Projets de loi**, **Décisions**, **Circulaires**. Vous pouvez sélectionner plusieurs champs d'application dans ce champ. |
| Secteur | Segment de l'économie où différents organismes ou entreprises exercent une activité similaire ou fournissent des produits ou services similaires. Par exemple, **les banques**. |
| Thème | Sujet : c'est l'idée centrale sur laquelle l'agence se concentre. Par exemple, **la lutte contre le blanchiment d'argent**. |
| Dates clés | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Créer un organisme de réglementation (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de l'établissement | Date de création de l'agence. Les dates futures ne sont pas autorisées dans ce champ. |
| Créé | Date de création de l'agence. |
| Paramètres | |
| Domaine fonctionnel | Domaine fonctionnel de l'organisme de réglementation. Ce champ est automatiquement défini sur **Confidentialité** lorsque l'organisme de réglementation est créé à partir du Privacy Workspace. |

## Créer un lignage de données pour une activité de traitement

Établissez un traçage des données pour visualiser la consommation et le partage des données, ainsi que les risques associés pour une activité de traitement. Chaque activité de traitement implique plusieurs objets d'information classifiés comme des informations personnelles. Ces objets échangent des données avec diverses autres entités, ce qui rend essentiel l'établissement d'une lignée ou d'une hiérarchie des données qui permet de savoir où les données personnelles sont partagées. Cette compréhension permet d'atténuer les risques liés à la protection de la vie privée.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.business_user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Bien qu'il soit possible de créer un traçage de données à partir de l'onglet Hiérarchie d'une activité de traitement, cette procédure montre comment le créer à partir de la page Traçabilité des données, qui offre une représentation visuelle de la hiérarchie. Lors de la création de la hiérarchie, veillez à ne pas utiliser le même actif comme source et comme destination.

Lorsque vous créez la hiérarchie des relations, vous pouvez afficher jusqu'à cinq niveaux de relations. Toutefois, vous pouvez configurer le nombre de niveaux en fonction de vos préférences dans la `sn_privacy.nodemap.maxLevel` propriété.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Ouvrez l'activité de traitement pour laquelle vous souhaitez créer un lignage des données.
3. Sur le formulaire, sélectionnez **Traçabilité des données**.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer une relation.
5. Sélectionnez **Créer une nouvelle relation**.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Nouvelle relation.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nœud primaire | Enregistrement pour lequel vous créez la relation. Bien que ce champ soit automatiquement défini sur |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | l'enregistrement sélectionné, vous pouvez modifier le nœud. |
| Hiérarchie | Niveau auquel vous souhaitez créer la relation. Les choix sont les suivants :<br>○ **Données provenant de** : si vous sélectionnez cette option, les données seront acheminées vers les niveaux situés au-dessus du nœud principal.<br>○ **Données envoyées à** : si vous sélectionnez cette option, les données seront acheminées vers les niveaux situés sous le nœud principal. |
| Associé à | Enregistrement CMDB auquel les données personnelles sont associées. Par exemple, si le nœud principal est associé à une application d'entreprise, un processus d'entreprise, un service d'entreprise, etc. Après avoir effectué une sélection dans ce champ, sélectionnez les enregistrements requis. Ce champ propose les choix suivants.<br>○ **Application d'entreprise**<br>○ **Processus business**<br>○ **Service d'entreprise**<br>○ **Société**<br>○ **Fournisseur**<br>○ **Entité**<br>○ **Activité de traitement** |
| Type de relation | Nature de la relation entre les données personnelles et l'élément sélectionné. Les choix sont les suivants :<br>○ **Dépend** : indique que les données personnelles dépendent de l'élément spécifié.<br>○ **Contient** : spécifie que l'élément inclut ou contient des données personnelles.<br>○ **Envoie des données à** : indique que l'élément transmet les données personnelles à une autre application ou à une autre partie.<br>○ **Utilisations** : Démontre que l'élément utilise les données personnelles pour ses opérations ou ses processus.<br>**Remarque :** Vous pouvez ajouter d'autres choix à afficher dans ce champ de la table sn_grc_choice. |
| Description | Brève description de la relation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Créer**.
   Le nœud de relation est créé.
8. Pour afficher l'entrée et la sortie de données d'un enregistrement particulier, sélectionnez l'icône .
9. Pour afficher les détails de l'activité de traitement et de l'entité si une activité de traitement est associée à l'enregistrement sélectionné, sélectionnez l'icône .

## Créer ou gérer un contrôle sur une activité de traitement

Ajoutez de nouveaux contrôles ou gérez les contrôles qui sont automatiquement ajoutés à l'activité de traitement à partir des réponses d'évaluation. L'ajout de contrôles permet de s'assurer que les réglementations appropriées sont appliquées à l'activité de traitement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst qui détient l'activité de traitement ou sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter ou gérer des contrôles à une activité de traitement comme suit :

- Sélection des objectifs de contrôle : vous pouvez ajouter des objectifs de contrôle existants à une activité de traitement. Lorsque vous ajoutez un objectif de contrôle à une activité de traitement, les contrôles associés à cet objectif de contrôle particulier sont ajoutés à l'activité de traitement.
- Création de contrôles : vous pouvez créer des contrôles et les ajouter à l'activité de traitement.
- Sélection parmi les contrôles recommandés : cette option vous permet de choisir parmi une liste de contrôles recommandés en fonction de l'objet d'informations mappé à une activité de traitement. Si un objet d'information est mappé à un ou plusieurs objectifs de contrôle et que le même objet d'information est mappé à une activité de traitement, le système recommande les objectifs de contrôle correspondants.
- Gestion des contrôles ajoutés automatiquement : vous pouvez gérer les contrôles qui sont créés automatiquement en fonction des réponses de l'évaluation.
- Application de contrôles à partir d'entités : vous pouvez appliquer des contrôles liés à la confidentialité à l'activité de traitement à partir de l'entité connexe.
- Ajout de contrôles communs : vous pouvez ajouter des contrôles communs à une activité de traitement afin que les équipes de confidentialité puissent être informées des échecs de contrôle et éviter les doublons de processus d'attestation de contrôle commun. Pour plus d'informations sur les contrôles courants, reportez-vous à Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes.

### Remarque :

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Contrôles.
4. Pour ajouter un contrôle à l'activité de traitement, effectuez l'une des opérations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats
Les contrôles d'atténuation sont ajoutés à l'activité de traitement.

## Supprimer un contrôle d'une activité de traitement

Supprimez les contrôles qui ne sont plus nécessaires dans l'activité de traitement.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez supprimer des contrôles si les objectifs de contrôle associés à ces contrôles ont été ajoutés par erreur. Si vous souhaitez ajouter de nouveaux contrôles, vous pouvez supprimer les contrôles existants.

**Remarque :**
Si un contrôle est associé à une autre entité ou à un autre type d'entité, vous ne pouvez pas supprimer le contrôle. En supprimant un contrôle, vous pouvez uniquement supprimer l'association de ce contrôle avec l'activité de traitement.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à partir de laquelle vous souhaitez supprimer des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Contrôles.
4. Sélectionnez les contrôles que vous souhaitez supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer**.

### Résultats
Les contrôles sélectionnés sont supprimés de l'activité de traitement.

## Créer ou gérer les risques sur une activité de traitement

Ajoutez de nouveaux risques ou gérez les risques qui sont automatiquement ajoutés à l'activité de traitement à partir des réponses d'évaluation. L'ajout de risques vous aide à gérer les activités de traitement à l'aide de l'approche basée sur les risques.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyst qui détient l'activité de traitement ou sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter ou gérer des risques pour une activité de traitement de la manière suivante :

- Sélection des déclarations de risque : vous pouvez ajouter des déclarations de risque existantes à une activité de traitement. Lorsque vous ajoutez une définition du risque à une activité de traitement, les risques associés à cette définition du risque particulière sont ajoutés à l'activité de traitement.
- Sélection parmi les risques recommandés : cette option vous permet de choisir parmi une liste de risques recommandés en fonction de l'objet d'informations mappé à une activité de traitement. Si un objet d'information est mappé à une ou plusieurs déclarations de risque et que le même objet d'information est mappé à une activité de traitement, le système recommande les déclarations de risque correspondantes.
- Création de risques : vous pouvez créer des risques et les ajouter à l'activité de traitement.
- Application des risques à partir des entités : vous pouvez appliquer les risques liés à la confidentialité à l'activité de traitement à partir de l'entité connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Risques.
4. Pour ajouter un risque à l'activité de traitement, effectuez l'une des opérations suivantes.

### Résultats

Les contrôles d'atténuation sont ajoutés à l'activité de traitement.

## Gérer les collaborations de messagerie instantanée d'une activité de traitement

Lancez des discussions rapides avec les principales parties prenantes tout en travaillant sur une activité de traitement, un ticket de confidentialité ou une demande de droits relatifs aux données personnelles. La fonctionnalité de messagerie instantanée est intégrée Microsoft Teams et un groupe est automatiquement créé lorsqu'une Microsoft Teams discussion est lancée.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étant donné que les dossiers de confidentialité sont urgents, ils nécessitent parfois des collaborations rapides. Le bouton Discuter facilite ces collaborations et les discussions de messagerie instantanée sont stockées, ce qui permet aux équipes de confidentialité de s'y référer plus facilement lorsqu'elles travaillent sur une tâche. Outre les activités de traitement, la fonctionnalité Discuter est disponible pour les cas de confidentialité et les demandes de droits relatifs aux données personnelles. Pour plus d'informations, référez-vous à Sidebar and Microsoft Teams .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Liste** > **Mes éléments** > **Activités de traitement**.
2. Ouvrez l'activité de traitement dont vous souhaitez discuter.
3. Dans l'icône Actions supplémentaires.
4. Sélectionnez **Discuter**.
   La fenêtre de discussion Démarrer une barre latérale s'ouvre avec les principales parties prenantes ajoutées en tant que participants.
5. Tapez votre message et sélectionnez **Démarrer la discussion**.

### Résultats

La messagerie instantanée est stockée et peut être consultée sous Activité sur le panneau latéral.

## Créer ou ajouter des problèmes dans une activité de traitement

Créez des problèmes ou ajoutez des problèmes existants pour une activité de traitement. Associer des problèmes à une activité de traitement vous aide à identifier et à classer par ordre de priorité les actions de rattrapage. Relier les problèmes réduit le nombre de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

problèmes que les clients doivent gérer, améliorant ainsi l'efficacité organisationnelle globale dans la gestion de ces problèmes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des problèmes sont créés en cas d'échecs d'attestation de contrôle. Vous pouvez également ajouter manuellement ou créer plusieurs problèmes pour une activité de traitement. Vous pouvez également mapper un problème à plusieurs activités de traitement. Si vous créez un problème pour une activité de traitement à partir du Privacy Workspace, le champ **Source du problème** est défini sur **Ad hoc**.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des problèmes.
3. Cliquez sur la liste connexe Plus.
4. Cliquez sur Problèmes.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   a. Sélectionnez les problèmes à ajouter.
   b. Cliquez sur**Ajouter**.
6. **Facultatif :** Pour créer un problème, consultez le formulaire Création d'un problème.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Affecter une activité de traitement à une personne concernée clé

Affectez une activité de traitement aux personnes concernées clés définies pour que les parties prenantes commencent à travailler sur l'activité de traitement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter une activité de traitement à une personne concernée clé lorsque l'activité de traitement est à l'état **Détection** . Une fois que la personne concernée clé a mis à jour l'activité de traitement, elle peut réaffecter l'activité de traitement à l'équipe de confidentialité.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Liste** > **Activités de traitement** > **Activités de traitement non affectées**.
2. Sélectionnez l'activité de traitement que vous souhaitez affecter à une personne concernée clé.
3. Sélectionnez **Affecter à la personne concernée clé**.
4. Dans la fenêtre Affecter à une personne concernée clé, sélectionnez une personne concernée.
5. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Résultats**
L'activité de traitement est affectée à la personne concernée clé. L'activité de traitement peut être examinée et mise à jour dans les Centre des employés**tâches sous GRC**.

**Information associée**

Intégration Centre des employés et portail des risques à Gestion de la confidentialité

# Intégration Centre des employés et portail des risques à Gestion de la confidentialité

L'intégration de avec Gestion de la confidentialité offre à tous les employés et utilisateurs une expérience utilisateur simplifiée pour effectuer des tâches telles que la soumission d'une évaluation de l'impact sur la confidentialité pour une nouvelle implémentation, la réponse aux attestations de contrôle et l'accès aux activités de Centre des employés traitement et aux évaluations de l'impact sur la confidentialité.

## Centre des employés

Le Centre des employés portail est un portail unifié qui permet de connecter les systèmes de l'entreprise à un site de destination unique qui offre une expérience simple et centralisée aux employés avec des options faciles à configurer. Pour en savoir plus sur le Centre des employés, reportez-vous à Exploration du Centre des employés .

Si vous intégrez Gestion de la confidentialité le Centre des employés, vous pouvez fournir à tous les employés une interface pour créer une évaluation des facteurs relatifs à la confidentialité qui entraînerait la création d'une activité de traitement. Seuls les utilisateurs dotés des rôles sn_privacy.assessment_responder et sn_privacy.business_user peuvent voir l'option de création d'une évaluation de l'impact sur la confidentialité. L'image suivante montre la page à partir de laquelle vous pouvez soumettre une nouvelle demande d'implémentation. Par exemple, une équipe peut utiliser l'option Centre des employés si une entreprise planifie une nouvelle implémentation. Avant de créer un enregistrement d'application d'entreprise, l'équipe peut contacter l'équipe de confidentialité en répondant à l'évaluation de l'impact sur la confidentialité de la nouvelle demande d'implémentation. Cela permet d'obtenir les conseils de l'équipe de confidentialité dans la phase initiale ou de lancement de la nouvelle implémentation.

**Intégration de Privacy Management à Centre des employés**

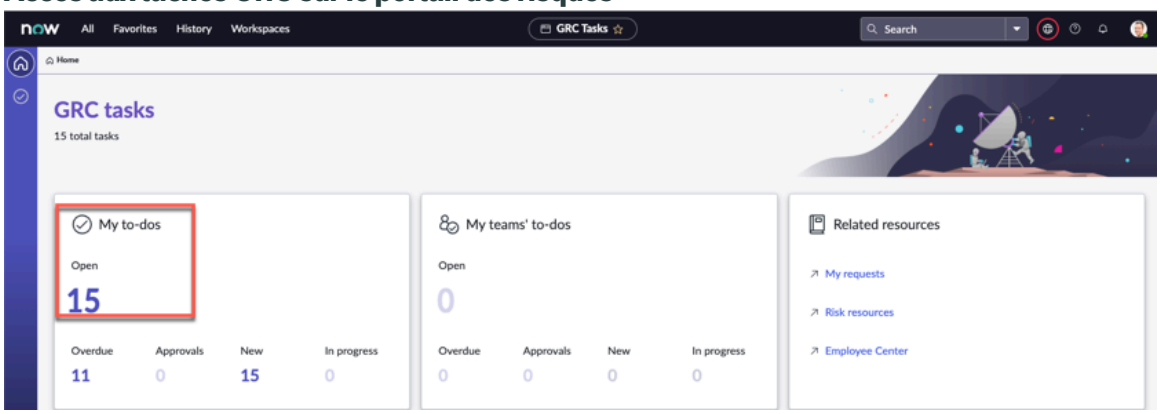
## Portail des risques

Si un analyste de la confidentialité affecte une activité de traitement à un utilisateur métier pour obtenir plus de détails sur l'activité de traitement, les utilisateurs métiers peuvent accéder à l'activité de traitement affectée à partir du portail des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Accès aux tâches GRC sur le portail des risques**




## Gestion des tickets de confidentialité

L'application Gouvernance, risque et conformité: Gestion des tickets de confidentialité vous permet de signaler et de gérer les violations de la vie privée et les plaintes. La solution permet une gestion rapide et efficace des atteintes à la vie privée et des plaintes grâce à la collaboration avec diverses équipes qui aident à enquêter sur la cause profonde et les détails clés de l'atteinte signalée.

Grâce à sa capacité à s'intégrer à d'autres systèmes et à enregistrer les zones impactées, l'application permet d'identifier les personnes concernées clés et les objets d'informations associés à un ticket. Cela aide les équipes de protection de la vie privée à prendre les mesures préventives et les mesures de rattrapage appropriées pour gérer la violation et son impact.

| Explorer | Configurer | Utiliser |
|---|---|---|
| | | |
| Découvrez comment les gestionnaires de confidentialité, les utilisateurs de la confidentialité et les administrateurs de la confidentialité utilisent l'application Gestion des tickets de confidentialité . | Configurez votre Gestion des tickets de confidentialité application. | Travaillez à la création d'évaluations de la confidentialité, d'activités de traitement, etc. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| | | |
|---|---|---|
| Référence<br> <br>Découvrez les tables et les rôles installés avec l’application Gestion des tickets de confidentialité . | | |

## Explorer Gestion des tickets de confidentialité

L’application Gouvernance, risque et conformité: Gestion des tickets de confidentialité permet aux utilisateurs de signaler toute atteinte à la vie privée ou toute plainte, de collaborer avec les principales parties prenantes, d’effectuer des enquêtes sur les violations et d’analyser les causes et les conséquences des violations.

Voici quelques exemples de cas de protection de la vie privée :

- Actifs informatiques perdus
- Données client exposées
- Un e-mail remis à un groupe de destinataires erronés
- Perte de documents et de documents

L’application Gestion des tickets de confidentialité aide les équipes de protection de la vie privée à gérer tout cas impliquant une violation ou une violation de la vie privée. Les tickets de confidentialité peuvent être signalés par n’importe quel utilisateur à l’aide du Centre des employés fichier ou peuvent également être créés par les équipes chargées de la protection de la vie privée à l’aide du Privacy Workspacefichier . L’application facilite la création de tickets de confidentialité par les API à partir de diverses sources, telles que d’autres ServiceNow solutions, Réponse aux incidents de sécuritépar exemple des incidents informatiques, des tickets RH et des intégrations tierces.

L'application Gestion des tickets de confidentialité offre les avantages suivants :

- Aide les utilisateurs métiers à signaler toute violation de la confidentialité ou réclamation nécessitant l’attention des équipes de confidentialité.
- Assurer la collaboration avec plusieurs équipes afin d’enquêter, d’évaluer, de recueillir des éléments de preuve, de recueillir des observations et d’y répondre en vue d’un examen plus approfondi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistre les zones impactées et les zones connexes qui doivent être traitées, telles que les politiques et réglementations, les ressources informatiques, les unités business impactées, et ainsi de suite.
- Permet d'identifier les personnes concernées clés et les objets d'informations associés au ticket.
- Permet d'initier des actions de rattrapage, des mesures préventives et d'effectuer une analyse de la cause première afin d'éradiquer la cause du ticket.
- Permet d'identifier et de gérer les problèmes qui découlent des tickets de confidentialité.

### Page d'accueil Gestion des tickets de confidentialité

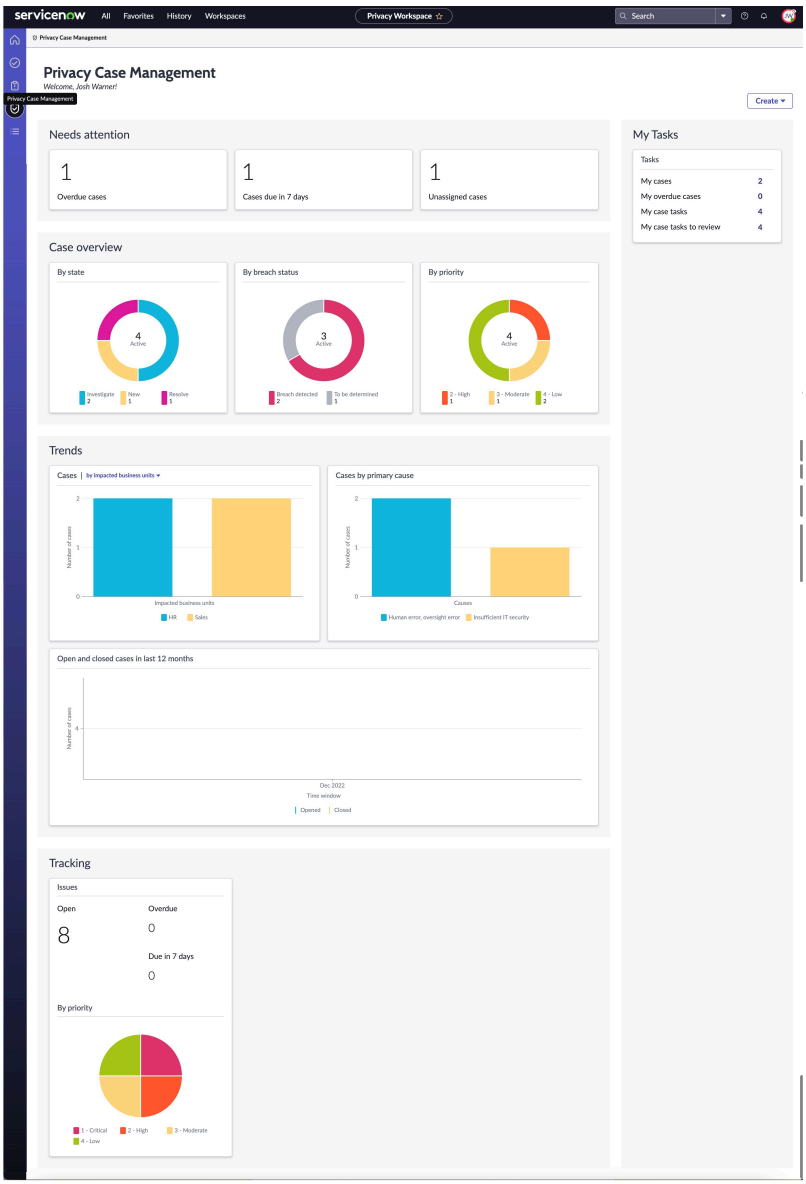
La Gestion des tickets de confidentialité page d'accueil de l'application offre au gestionnaire des tickets de confidentialité une vue d'ensemble de toutes les informations relatives à votre ticket de confidentialité, telles que les tickets qui nécessitent une attention immédiate, les tableaux de bord graphiques pour afficher les tickets par état, statut de violation, priorité, etc.

Le gestionnaire de la confidentialité a le rôle sn_privacy_case.privacy_case_manager et peut lancer la page de Gestion des tickets de confidentialité destination à l'aide de l'icône de lanceur ( ) à partir du Privacy Workspace. La page de destination affiche aux gestionnaires de la confidentialité les tickets et les tâches de ticket qui leur sont affectés , ainsi que les tickets en retard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Page de destination pour Gestion des tickets de confidentialité




La Gestion des tickets de confidentialité page de destination affiche les sections suivantes pour le gestionnaire des tickets de confidentialité :

- Doit être surveillé
- Vue d'ensemble du cas
- Tendances
- Suivi
- Mes tâches

### Doit être surveillé

La section **À surveiller** vous donne une vue d'ensemble des événements ou des tickets qui nécessitent une attention immédiate. Cette section comprend les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tickets en retard** : tickets pour lesquels la date de fermeture est dépassée.
- **Tickets à échéance dans les 7 jours** : tickets dont la date de clôture est dans les sept prochains jours.
- **Tickets non affectés** : tickets pas encore affectés à un analyste de ticket.

## Vue d'ensemble du cas

La section **Vue d'ensemble du ticket** vous donne une représentation graphique de tous les tickets actifs en fonction de l'état, de l'état de violation et de la priorité.

- **Par état** : affiche le nombre de tickets actifs en fonction des états de workflow dans lesquels ils se trouvent. Par exemple, en tant que gestionnaire des tickets de confidentialité, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs à l'état d'enquête. Les états affichés sont les suivants :
  - **Nouveau**
  - **Triage**
  - **Rechercher**
  - **Résoudre**
  - **Revue post-ticket**
- **Par état de violation** : affiche le nombre de tickets actifs selon l'état qui sont comme suit :
  - **Violation détectée**
  - **À déterminer**
  - **Potentiel futur**
- **Par priorité** : affiche le nombre de tickets actifs en fonction de la priorité définie au niveau du ticket. Les priorités sont les suivantes :
  - **Élevé**
  - **Modéré**
  - **Faible**
  - **Critique**
  - **Planification**

## Tendances

La section **Tendances** vous aide à visualiser les éléments suivants :

- Nombre d'atteintes à la vie privée et de plaintes signalées en fonction des unités opérationnelles et des emplacements géographiques touchés.
- Nombre de tickets de confidentialité signalés pour chaque cause principale.
- Nombre de tickets de violation de la confidentialité et de réclamations ouverts et fermés au cours des 365 derniers jours.
- Tickets par unités business impactées et par emplacements.
- Tickets par leurs causes primaires
- Tickets ouverts et fermés au cours des 12 derniers mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Suivi

La section **Suivi** affiche les éléments suivants :

- Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de confidentialité.
- Nombre de problèmes en retard.
- Nombre de problèmes dus dans les sept prochains jours.

**Remarque :**
Les équipes chargées de la protection de la vie privée peuvent également créer des tickets et des problèmes liés à la confidentialité à partir de la page de destination.

## Mes tâches

La section **Mes tâches** vous permet d'accéder à tous les tickets et tâches qui vous ont été affectés. Cette section comprend les informations suivantes :

- **Tickets** : tous les tickets qui vous ont été affectés.
- **Tickets en retard** : tous les tickets en retard avec vous.
- **Tâches de ticket** : toutes les tâches de ticket qui vous sont affectées.
- **Tâches de ticket à examiner** : tâches de ticket en attente de révision avec vous. Par exemple, en tant qu'analyste de ticket, vous avez créé une tâche de ticket et l'avez affectée à un propriétaire de tâche de ticket pour travailler dessus. Le propriétaire de la tâche de ticket a terminé la tâche de ticket et vous l'a soumise pour révision. Tous ces cas sont disponibles dans cette section.

### Page Vue d'ensemble du ticket de confidentialité

La page Vue d'ensemble du ticket de confidentialité affiche des détails, tels que la description, l'état, le calendrier et les jalons, les tâches de ticket et les problèmes liés au ticket dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

La Gestion des tickets de confidentialité liste connexe Vue d'ensemble comprend les sections suivantes :

- Description
- État
- Calendriers et jalons des tickets
- Vue d'ensemble des tâches de tickets
- Suivi
- Pièces jointes

## Section de description

La section Description comprend les informations détaillées que vous pouvez saisir lors de la création d'un ticket de confidentialité. Par exemple, vous pouvez ajouter l'objectif, l'action menée, la chronologie, les règles et réglementations applicables et toute preuve ou tout document pertinent. Cette section vous permet de comprendre le contexte du ticket et de prendre les mesures nécessaires pour le résoudre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Section d’état

La section État inclut les états de workflow d’un ticket de confidentialité. Par exemple, dans cette section, vous verrez différentes étapes du ticket de confidentialité, telles que Nouveau, Triage, Examiner, Résoudre, Revue post-ticket et Fermer. Ces états déterminent l’état de l’affaire. Un administrateur de ticket de confidentialité peut configurer ces états dans l’application Gestion des tickets de confidentialité . Pour plus d'informations, consultez Définir les états de workflow pour un ticket de confidentialité.

## Section Jalons et calendriers des tickets

La section Calendriers et jalons du ticket inclut les détails de tous les jalons ou événements survenus au cours du cycle de vie du ticket dans une plage chronologique. Cette section présente les principaux événements, tels que la date à laquelle le ticket a été signalé, s’est produit, a été détecté ou a été fermé. Vous pouvez également filtrer les événements pour afficher les options suivantes sur la plage chronologique après avoir sélectionné l’option **Afficher les événements** :

**Date de création du ticket**

Date à laquelle le ticket a été créé.

**Date de détection**

Date à laquelle le ticket a été détecté.

**Date de survenue**

Date à laquelle le ticket s’est produit.

**Jalon**

Dates liées aux jalons de rattrapage de l’enquête.

**Violation**

Dates liées à l’analyse de violation.

**Aujourd'hui**

Date actuelle sur la chronologie.

**Fermeture du ticket**

Date à laquelle le ticket a été fermé ou a respecté l’accord sur les niveaux de service (SLA) de fermeture du ticket.

**Durée du ticket**

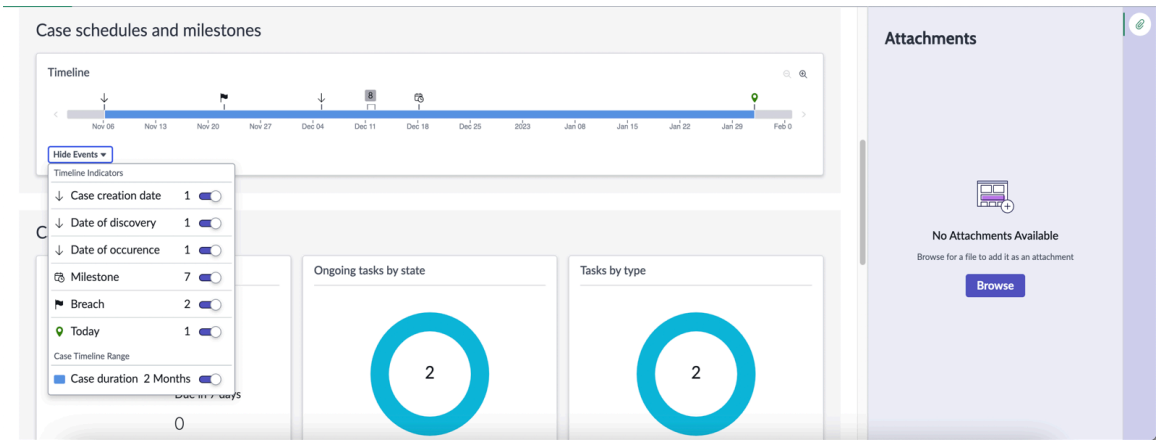
De la date de création du ticket à la dernière date du jalon.

L’exemple suivant montre les options disponibles une fois que vous avez sélectionné l’option **Afficher les événements** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Jalons des calendriers de tickets




**Remarque :**
Les options qui s'affichent après avoir sélectionné l'option **Afficher les événements** sont limitées aux événements et jalons disponibles pour le ticket.

## Section Vue d'ensemble des tâches de ticket

La section Vue d'ensemble de la tâche de ticket comprend les sous-sections suivantes :

**Tâches**

Nombre total de tâches de ticket, toutes les tâches de ticket en retard et les tâches de ticket arrivant à échéance dans sept jours.

**Tâches en cours par état**

Nombre de tâches de ticket actives par états.

**Tâches par type**

Nombre de tâches de ticket actives par type de ticket.

## Section de suivi

La section Suivi affiche les informations suivantes :

- Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de confidentialité
- Nombre de problèmes en retard
- Nombre de problèmes dus dans les sept prochains jours

## Section Pièces jointes

La section Pièce jointe vous permet de charger un fichier en tant que pièce jointe à un ticket. Dans cette section, vous trouverez toutes les pièces jointes qui ont été ajoutées.

### Workflow Gestion des tickets de confidentialité

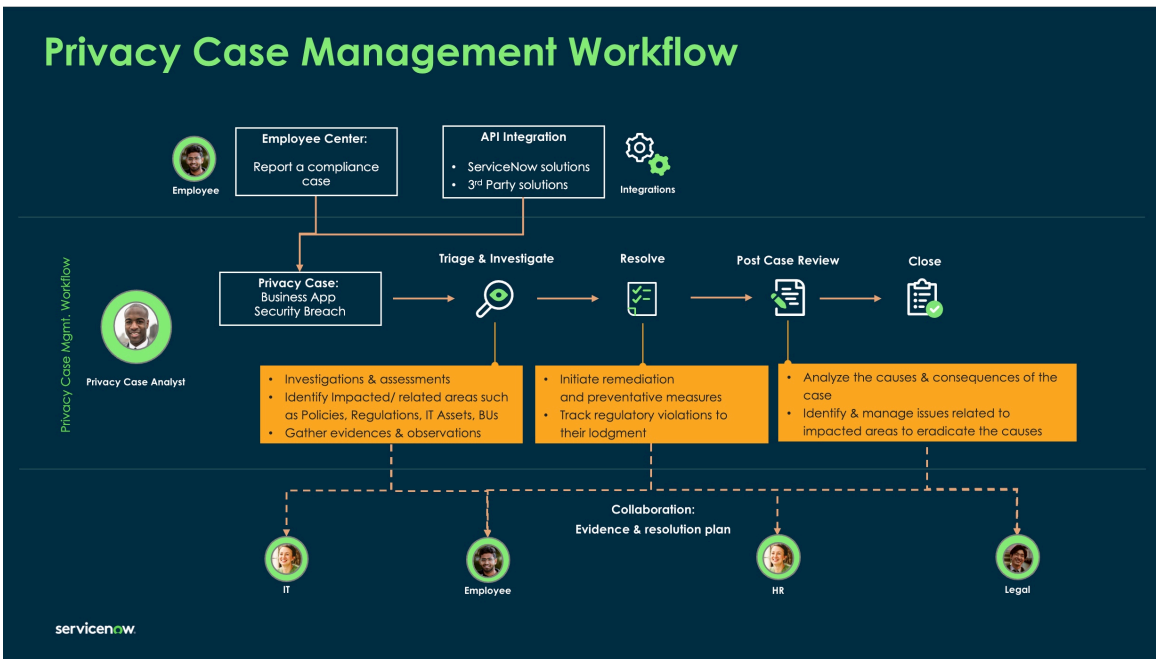
La Gestion des tickets de confidentialité solution vous fournit un cadre pour gérer toute violation de la vie privée signalée par les utilisateurs. La solution fournit un workflow de bout en bout permettant à l'équipe de confidentialité de trier la violation signalée et d'effectuer l'enquête et l'analyse requises, de recueillir des preuves, d'enregistrer les principales personnes concernées, les zones touchées et les violations réglementaires, le cas échéant.

L'image suivante montre le workflow de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Workflow Gestion des tickets de confidentialité**




Le cycle de vie d'un ticket de confidentialité est expliqué comme suit :

1. Un ticket peut être signalé par les utilisateurs métiers à partir du Centre des employés ou les utilisateurs peuvent également contacter les équipes de confidentialité à l'aide d'autres modes tels que l'appel téléphonique ou l'e-mail, après quoi l'équipe de confidentialité peut créer le ticket au nom de l'utilisateur à partir de et Privacy Workspace joindre les détails connexes.
2. L'équipe chargée de la confidentialité des tickets affecte un analyste de ticket au ticket.
3. L'analyste de ticket trie, enquête sur le ticket et crée Workflow de tâche de ticket des tâches. Chaque tâche est affectée à un propriétaire de tâche de ticket.
4. Les propriétaires de la tâche de ticket ajoutent les détails pertinents aux tâches et les soumettent à l'analyste de ticket pour examen.
5. L'analyste de ticket effectue ensuite les tâches suivantes :
   a. Examine les réponses soumises par les titulaires de tâches.
   b. Enregistre les objets d'informations [PI], les personnes concernées clés, les zones impactées et les zones connexes.
   c. Assure le suivi des infractions réglementaires et de leur dépôt approprié.
   d. Initie des mesures préventives et en suit les causes et leurs conséquences.
   e. Gère les problèmes qui surviennent dans les zones impactées.
6. L'analyste de ticket examine tous les détails et ferme le ticket.

## Évaluation d'atteinte à la vie privée

Les évaluations des atteintes à la vie privée jouent un rôle important chaque fois qu'un incident menace la vie privée des personnes. Ces évaluations aident à déterminer s'il y a une atteinte et servent ensuite de mesure pour évaluer l'étendue et l'impact d'une atteinte.

Il existe deux façons de déclencher une évaluation d'atteinte à la vie privée : elle peut être initiée directement à partir d'un ticket de confidentialité ou vous pouvez initier l'évaluation d'atteinte à la vie privée en tant qu'évaluation autonome. Lorsqu'une évaluation est initiée en tant qu'évaluation autonome, les résultats sont analysés et un ticket de confidentialité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut être créé si nécessaire. Cette flexibilité permet aux organisations de réagir rapidement aux violations potentielles. Vous ne pouvez effectuer qu'une seule évaluation de violation pour chaque ticket de confidentialité.

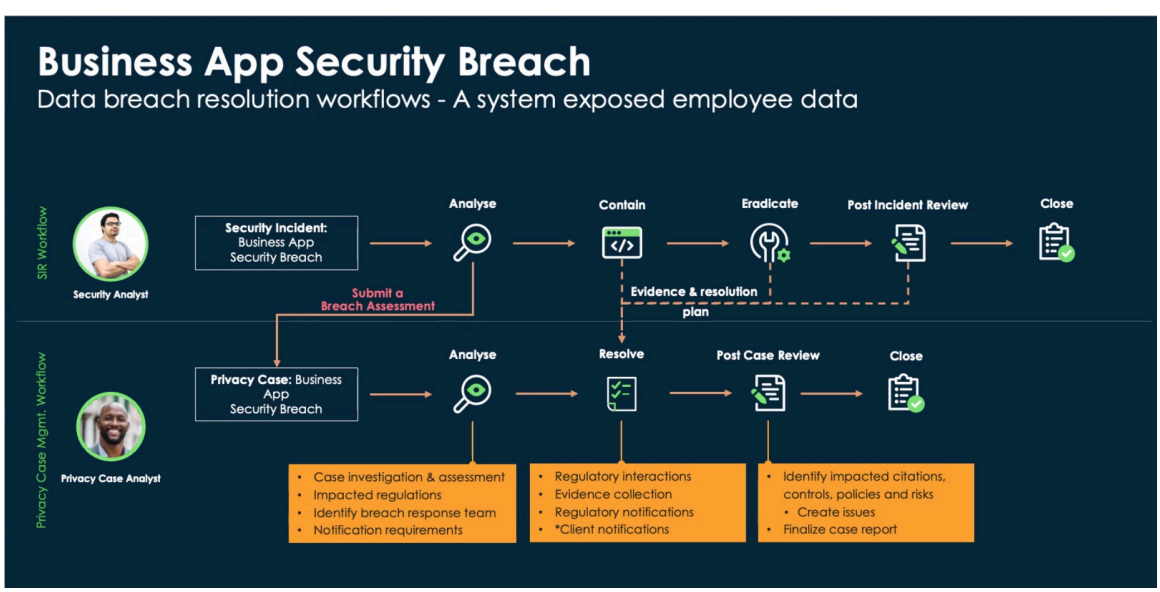
En cas de violation, des critères spécifiques, par exemple la compromission d'un serveur avec des données personnelles, peuvent inciter à l'initiation d'une évaluation de la violation avant de créer un dossier de confidentialité. L'objectif principal de cette évaluation est de déterminer rapidement la nature des données compromises. Par exemple, si l'incident est lié à un incident de sécurité, les analystes de sécurité sont chargés de remplir l'évaluation de la violation, en fournissant des détails sur le type d'incident, les emplacements impactés et toute mesure d'atténuation existante comme le chiffrement. Par la suite, des analystes de la protection de la vie privée examinent l'évaluation et se penchent sur les détails de l'incident. Sur la base de cette analyse, un dossier de confidentialité peut être créé afin d'éviter que cela ne se reproduise et de gérer les obligations légales liées à l'atteinte.

## Workflow d'évaluation d'une atteinte à la vie privée

Bien qu'une évaluation de violation puisse être lancée à partir du Centre des employés, elle peut également être lancée à partir d'une application. L'image suivante illustre le workflow d'évaluation des violations à l'aide de l'exemple d'un incident de sécurité.

**Remarque :**
Cette image utilise l'incident de sécurité uniquement à titre d'exemple pour une meilleure compréhension du workflow.

### Workflow d'évaluation des atteintes à la vie privée




## Page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation

Une fois l'évaluation d'une violation terminée, la page de vue d'ensemble de l'évaluation affiche le résumé des informations pertinentes et critiques que l'analyste de la confidentialité doit examiner.

Les sections suivantes s'affichent dans la page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation.

- Description : affiche une description brève ou un résumé de la violation.
- État : affiche l'état **Révision** de l'évaluation lorsque l'analyste de la confidentialité doit passer en revue l'évaluation.

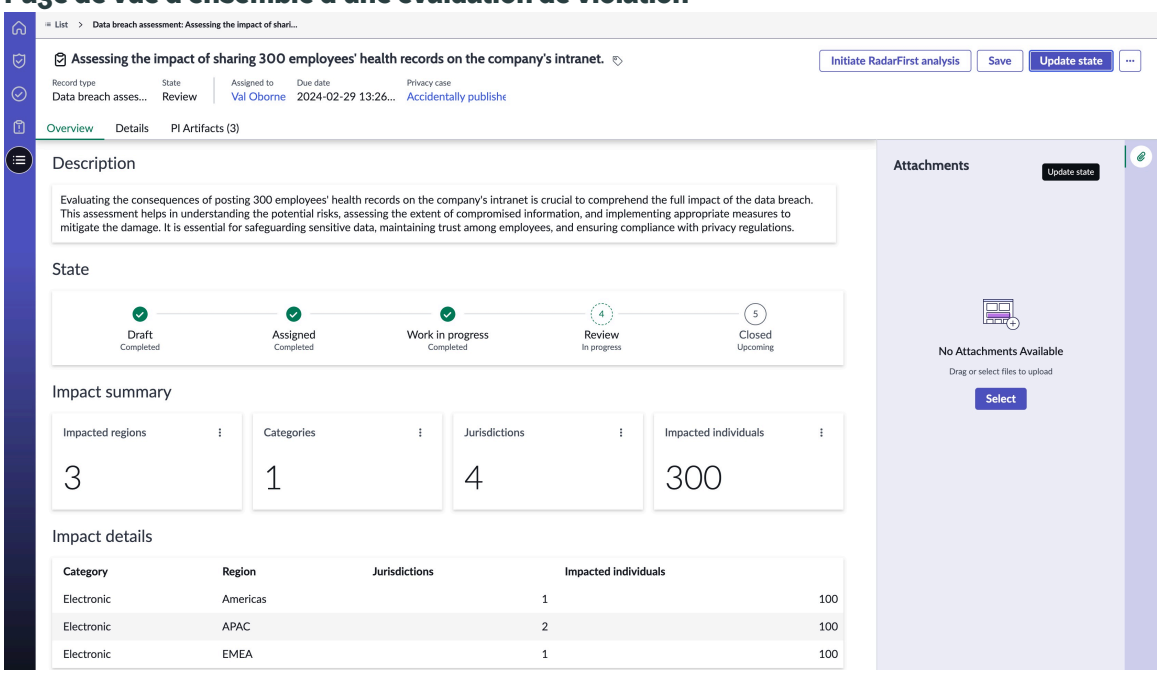
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumé de l'impact : affiche des informations clés telles que le nombre de personnes touchées par la violation, les catégories de la violation (visuelle, verbale, électronique ou papier), ainsi que les juridictions et régions touchées.
- Détails de l'impact : affiche en détail les éléments capturés dans le widget de résumé de l'impact.

Une image de la page de vue d'ensemble s'affiche comme suit.

**Page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation**




## États d'une évaluation d'atteinte à la vie privée

Une fois qu'un analyste de la confidentialité a lancé une évaluation des atteintes à la vie privée, le réviseur affecté apporte ses points de vue et inclut les artefacts des informations personnellement identifiables (PI) ainsi que les juridictions pertinentes avant qu'elle ne soit terminée et fermée.

Les états d'une évaluation de violation sont énumérés comme suit :

1. **Brouillon** : il s'agit de l'état par défaut lorsqu'une évaluation de violation est lancée.
2. **Affecté** : il s'agit de l'état dans lequel l'analyste de la confidentialité affecte l'évaluation à un utilisateur.
3. **Travail en cours** : il s'agit de l'état dans lequel le réviseur accepte l'affectation et ajoute des artefacts PI et des juridictions à la violation. Le réviseur envoie ensuite l'évaluation à l'analyste de la confidentialité pour révision.
4. **Révision** : dans cet état, l'analyste de la confidentialité passe en revue l'évaluation.
5. **Fermée** : une fois que le réviseur a terminé la révision, il termine et ferme l'évaluation.

## Éléments d'une évaluation d'atteinte à la vie privée

Une évaluation de l'atteinte à la vie privée doit indiquer clairement la juridiction dans laquelle l'atteinte s'est produite. Il s'agit d'un point crucial, car chaque juridiction est assujettie à des lois et règlements distincts en matière de protection de la vie privée et des données. Il doit également préciser les artefacts d'informations personnellement identifiables (PI).

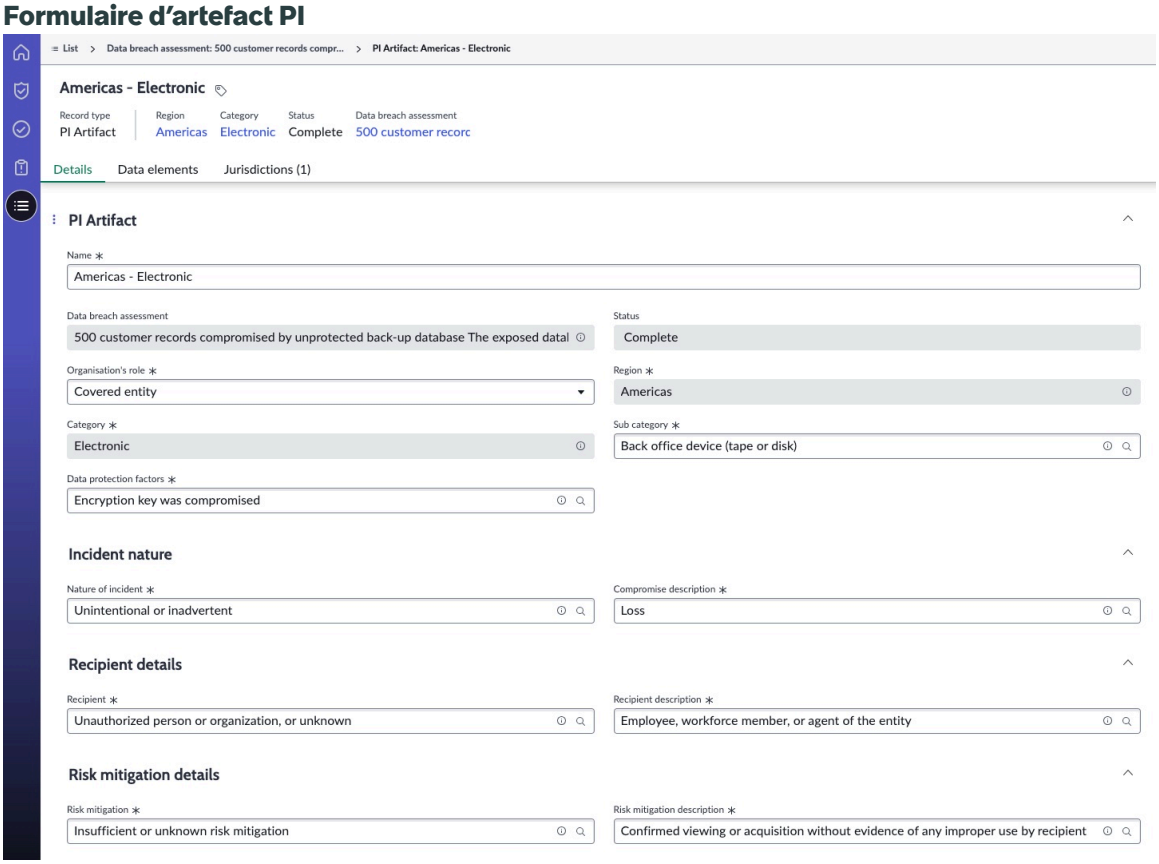
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Artifact PI

Les artefacts PI font généralement référence aux formes physiques ou numériques d'informations personnellement identifiables qui peuvent être perdues ou volées. Il peut s'agir de données verbales (orales ou enregistrées), visuelles (imprimées ou affichées), électroniques (stockées sur des appareils ou des systèmes) ou papier (documents ou dossiers) qui contiennent des renseignements personnels. Un artefact PI contient des détails tels que la nature de l'incident, la description de la compromission, les détails du destinataire, le plan d'atténuation des risques, etc. Chaque artefact PI collecte des données pour une région et une catégorie particulières. L'image suivante montre les informations collectées à l'aide du formulaire d'artefact PI.

**Formulaire d'artefact PI**




Un artefact PI se compose des éléments suivants.

- **Éléments de données** : les éléments de données sont des éléments d'information spécifiques qui font partie d'un ensemble de données plus vaste. Dans le contexte d'un incident de violation, les éléments de données font référence aux types ou catégories spécifiques de données qui sont touchés ou compromis. Des exemples d'éléments de données peuvent inclure des informations de contact (telles que des noms, des adresses, des numéros de téléphone ou des adresses e-mail), des informations médicales (telles que les antécédents médicaux, les diagnostics ou les dossiers de traitement), des informations financières (telles que des numéros de carte de crédit, des coordonnées bancaires ou des enregistrements de transactions), etc.

  Lorsqu'un incident de violation se produit, il est important d'identifier et d'évaluer quels éléments de données ont été touchés ou exposés. Cela aide à comprendre les risques et les impacts potentiels de la violation, ainsi qu'à déterminer la réponse et les mesures d'atténuation appropriées pour protéger les personnes touchées et leurs données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Formulaire d'éléments de données

**Americas - Electronic**

| Record type | Region | Category | Status | Data breach assessment |
|---|---|---|---|---|
| PI Artifact | Americas | Electronic | Complete | 500 customer recorc |

Details | Data elements | Jurisdictions (1)

Select the data elements that are impacted in the incident — Update

### Contact information

- [x] Postal address information
- [x] City or State
- [ ] Telephone Numbers
- [ ] Names
- [ ] Zip Code
- [ ] Fax Numbers

### Medical information

- [ ] Patient's health care provider
- [ ] Patient's Location in Facility
- [ ] Pregnancy
- [ ] Behavioral Health information or History
- [ ] Health insurance number in combination with a unique identifier that permits access to an individual's medical health information
- [ ] Health Plan Beneficiary Numbers (Health Insurance Policy Numbers)
- [ ] Dates such as admission, discharge, service, DOD
- [ ] Personal Health Condition or History
- [ ] Prescription drug usage or usage history
- [x] Victim of Abuse
- [x] Health Insurance Subscriber or any Unique Identification Number
- [x] Medical Record Numbers
- [x] Clinical Data/Diagnosis Data
- [ ] Diet
- [ ] Prescription drug usage or usage history for sensitive conditions
- [ ] Patient's health care provider for sensitive conditions
- [ ] Addictions
- [ ] Interest in clinical trial research
- [ ] Health Insurance Application, Claims History, or Appeals Records
- [ ] Sexual orientation
- [ ] Family Health Condition or History

### Financial information

- [ ] Other Financial Information
- [ ] Security question and answer for online account access
- [ ] Password, PIN, or other code for financial account access
- [ ] Bank account numbers including access code if required
- [ ] Accident Insurance Policy Number
- [ ] Disability Income Insurance Policy Number
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) without the required access code
- [ ] Tax Information
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) including access code if required
- [ ] Cash-Value Insurance Policy Number (whole/universal life)
- [ ] Credit card numbers including access code if required
- [ ] Debit card numbers including access code if required
- [ ] Password, PIN, or other code for online account access
- [ ] Term Life (non-cash value) Insurance Policy Number
- [ ] Bank account numbers without the required access code
- [ ] Credit card numbers without the required access code
- [ ] Debit card numbers without the required access code
- [ ] Annuity Insurance Policy Number (cash value)

### Personal attributes

- [ ] Biometric Identifiers, including finger and voice prints
- [ ] Ages over 89
- [ ] Ages in years, months, days or hours
- [ ] Full face photographic images and any comparable images

### Personal information

- [ ] Taxpayer identification number
- [ ] Voter Card Number
- [ ] Social Security Numbers
- [ ] Certificate/License Numbers
- [ ] Marital Status
- [ ] Gender
- [ ] Digital or Electronic Signature
- [ ] Employer Issued ID
- [ ] Tribal Identification Card
- [ ] Passport
- [ ] Taxpayer identification number in combination with the income tax withheld for the taxpayer
- [ ] Government Issued ID
- [ ] Mother's Maiden Name
- [ ] Email address
- [ ] Alien Number
- [ ] Any other unique identifying number, characteristic, or code
- [ ] Religion
- [ ] Race/Ethnicity
- [ ] Unique electronic identifier or routing code, in combination with the required access code
- [ ] Military Issued ID/Number
- [ ] Date of birth
- [ ] Driver License Number
- [ ] Employer Issued ID number including access code if required

### Employee information

- [ ] Work Evaluations
- [ ] Education Background

### Others

- [ ] Private key that is unique to an individual and that is used to authenticate or sign an electronic record
- [ ] Web URLs
- [ ] None
- [ ] Identity protection PIN issued by the IRS
- [ ] Device identifiers and serial numbers
- [ ] Email address that functions as a username for online account access
- [ ] Vehicle identifiers and serial numbers, including License Plate #
- [ ] Student identification number
- [ ] Information collected by electronic scanning of a person's identification card
- [ ] Guardian or Authorized Representative
- [ ] DEA Numbers
- [ ] Election data
- [ ] Username other than email address for online account access
- [ ] Unknown
- [ ] Next of Kin
- [ ] Internet Protocol (IP) address numbers
- [ ] Genetic information including deoxyribonucleic acid profile
- [ ] Automated license plate recognition system information or data

Traduction automatique

- **Juridiction** : Pour se conformer aux différentes lois et réglementations, il est nécessaire d'identifier les juridictions spécifiques touchées lors d'une évaluation d'atteinte. Les pays sont généralement divisés en plusieurs États ou régions, chacun régi par son propre

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ensemble de lois. Par exemple, aux États-Unis d'Amérique, la Californie est considérée comme une juridiction avec ses propres lois applicables. Par conséquent, lorsqu'une violation se produit en Californie, les lois et règlements applicables spécifiques à la Californie sont appliqués. Les juridictions fournissent également des détails importants, tels que le nombre de personnes touchées dans cette région spécifique.

## Configurer Gestion des tickets de confidentialité

Suivez l'ordre des tâches indiquées ici pour configurer Gestion des tickets de confidentialité l'application. Ces tâches vous aident à gérer efficacement les tickets de conformité.

### Installer Gestion des tickets de confidentialité

Vous pouvez installer l'application Gestion des tickets de confidentialité (sn_privacy_case) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

#### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des tickets de confidentialité :

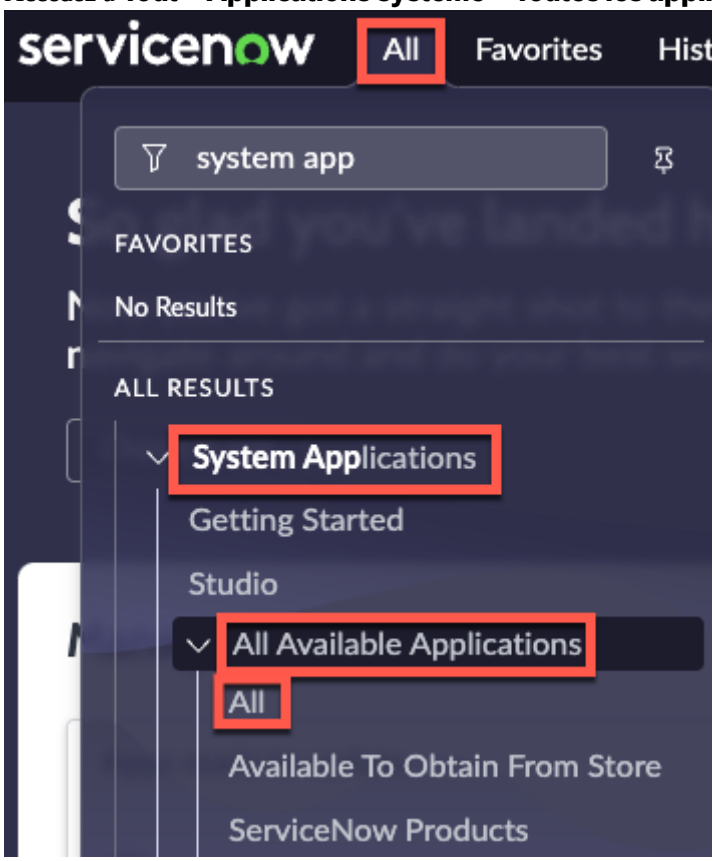
- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.




2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des tickets de confidentialité (sn_privacy_case).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   **Important :**
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer une règle de vue

Créez des règles de vue pour définir la vue de formulaire des tickets de confidentialité dans le Privacy Workspace. Spécifier les règles vous aide à contrôler l'apparence du formulaire de ticket de confidentialité.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Type de ticket**.
2. Sélectionnez la liste connexe **Règles d'affichage** sur le formulaire de type de ticket.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Règle de vue.
   Pour obtenir une description des champs du formulaire Règle de vue, reportez-vous à la rubrique Formulaire Règle de vue.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire Règle de vue

En savoir plus sur les champs du formulaire de règle de vue. Utilisez ce formulaire pour définir l'espace de travail et les règles de vue par défaut dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Renseignez les champs du formulaire Règle de vue.

#### Formulaire Règle de vue

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique permettant d'identifier la règle. |
| Table | Table à laquelle s'applique cette règle de vue. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité [sn_privacy_case_privacy_case].** |
| Vue | Vue pour laquelle vous créez la règle. Les choix sont les suivants :<br>• **Vue par défaut** : sélectionnez cette option pour définir la vue de formulaire sur l'interface utilisateur principale.<br>• **Espace de travail** : sélectionnez cette option pour définir la vue de formulaire sur le Privacy Workspace. |
| Expérience restreinte | Option permettant de décider si la règle doit être restreinte à un espace de travail ou à plusieurs espaces de travail. |
| Application | Nom de l'application à laquelle s'applique cette règle de vue. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Advanced Risk**. |
| Ordre d'exécution | Ordre dans lequel cette règle de vue s'exécute s'il existe plusieurs règles. |
| Actif | Option permettant d'activer la règle de vue. |

### Créer une règle d'affectation

Spécifiez les conditions d'affectation d'un ticket de confidentialité à un utilisateur ou à un groupe particulier en créant des règles d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour déterminer la personne ou le groupe approprié pour traiter un ticket de confidentialité, établissez des règles d'affectation qui décrivent les critères nécessaires. Par exemple, si le cas concerne la protection des données et la sécurité de l'information, il doit être confié à la personne ou à l'équipe appropriée.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Type de ticket**.
2. Sélectionnez la liste connexe **Règles d'affectation** sur le formulaire Règle d'affectation.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Règle d'affectation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Règle d'affectation, reportez-vous à la rubrique Formulaire Règle d'affectation.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

#### Formulaire Règle d'affectation
En savoir plus sur les champs du formulaire de règle d'affectation. Utilisez ce formulaire pour définir des règles d'affectation de tickets dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

## Formulaire Règle d'affectation
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante :

**Formulaire Règle d'affectation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d'affectation. |
| Application | Nom de l'application à laquelle s'applique cette règle d'affectation. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**. |
| Actif | Option permettant d'activer la règle d'affectation. |
| Concerne | |
| Table | Table à laquelle s'applique cette règle d'affectation. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité [sn_privacy_case_privacy_case].** |
| Conditions | Conditions à définir pour la règle d'affectation du type de ticket. |
| Affecter à | |
| Utilisateur | Utilisateur auquel le ticket est affecté. |
| Groupe | Groupe auquel le ticket est affecté. |
| Script | |
| Script | Script pour définir une règle d'affectation avancée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer une transition de modèle d'état

Créez des modèles d'état pour contrôler le workflow d'un ticket de confidentialité en définissant les états et les conditions de transition.

#### Avant de commencer

Assurez-vous d'être dans l'application GRC: Gestion des tickets de confidentialité .

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de modèle d'état**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d'état. Par exemple, Ticket de violation. |
| Application | Périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si le modèle d'état est actif ou inactif. |
| Nom de la table | Table à laquelle ce modèle d'état s'applique. |
| Champ de modèle d'état | Champs qui contiennent la valeur du modèle d'état dans la table à laquelle ce modèle d'état s'applique. |
| Champ d'état | Champs qui contiennent la valeur d'état dans la table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **État [state].** |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Définir les états de workflow pour un ticket de confidentialité

Définissez les états de workflow d'un ticket de confidentialité qui régissent son cycle de vie.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ticket de confidentialité passe généralement par les états de workflow suivants qui peuvent être configurés dans l'application Gestion des tickets de confidentialité :

- Nouveau : le ticket a été ouvert et est en cours d'examen.
- Triage : Le cas est en cours d'évaluation afin de déterminer le plan d'action approprié.
- Enquête : L'affaire fait l'objet d'une enquête active pour recueillir des informations et des preuves.
- Résoudre : le ticket est en cours d'élaboration pour trouver une résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examen post-ticket : un examen du ticket est en cours après sa résolution.
- Fermer : le ticket est fermé et n'est plus actif.
- Annuler : le ticket est annulé et n'est plus poursuivi.

Ces états peuvent varier en fonction du processus de gestion des tickets de confidentialité de l'organisation.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état que vous avez créé et pour lequel vous souhaitez ajouter le workflow.
3. Dans le menu contextuel États du workflow GRC, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire État du workflow**

| Champ | Description |
|---|---|
| État | Nom de l'état du workflow. Les choix sont les suivants :<br>○ **Nouveau**<br>○ **Triage**<br>○ **Rechercher**<br>○ **Résoudre**<br>○ **Revue post-ticket**<br>○ **Fermer**<br>○ **Annulé** |
| Modèle | Modèle d'état qui utilise cet état de workflow. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle d'état. |
| Application | Nom de l'application à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**. |
| Type d'affichage | Type d'affichage de l'état du workflow. Les choix sont les suivants :<br>○ **En tant que nœud** : afficher en tant qu'état parent.<br>○ **En tant que sous-niveau** : s'affiche en tant que sous-état de l'état parent. |
| Étiquette d'exécution pas à pas | Étiquette à afficher sur le composant d'exécution pas à pas pour l'état. |
| État du modèle parent | État parent pour l'état de sous-niveau. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque le sous-niveau En tant que** est sélectionné dans **Type d'affichage**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Est facultatif | Option permettant de sélectionner l'état comme facultatif. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **nœud En tant que** est sélectionné dans le champ **Type d'affichage** . |

5. Créez les autres états de la même manière.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

### Définir les transitions d'états du modèle pour un ticket de confidentialité

Définissez les conditions de transition pour contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les transitions d'états sont une liste de conditions permettant d'entrer ou de sortir de chaque état défini pour une table. Dans la table Transitions d'états, utilisez le générateur de conditions pour générer une liste des conditions requises pour entrer dans ou sortir de chaque état.

#### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état pour lequel vous souhaitez définir la transition d'état du modèle.
3. Pour définir la transition d'état du modèle, sélectionnez l'état de workflow requis.
4. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez l'état vers lequel vous souhaitez passer à partir de l'état sélectionné.
6. **Facultatif :** Pour activer la transition automatique de l'état du workflow, sélectionnez l'option **Transition automatique** .
7. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe des conditions de transition d'état du modèle GRC s'affiche.
8. Dans le menu contextuel Conditions de transitions d'états du modèle GRC, sélectionnez **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de transition d'état du modèle GRC, reportez-vous à la section Formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

### Formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC

Utilisez le formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC pour définir les conditions de transition afin de contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Condition de transition d'état du modèle GRC

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la condition. |
| Transition d'état | Transition d'états. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur de transition d'état du modèle. |
| Actif | Option permettant d'activer la condition de transition d'état du modèle. |
| Description | Description de cette transition d'état. Par exemple, dans le champ **Description** de l'état Nouveau, vous pouvez saisir L'état Nouveau peut passer uniquement à l'état Analyser. |
| Message d'erreur | Message d'erreur à afficher lorsque les conditions ne sont pas remplies. |
| Exige | Conditions de transition :<br>• **La tâche est passée par l'approbation** : la condition passe si la tâche connexe est acceptée ou rejetée à l'approbation.<br>• **La tâche est approuvée** : la condition s'appplique lorsque la tâche est approuvée.<br>• **La tâche est rejetée** : la condition s'appplique lorsque la tâche est rejetée.<br>• **Condition de transition** : conditions de cette transition d'état.<br>• **Script de transition** : conditions avancées pour cette transition d'état. |
| Condition | Conditions à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Condition de transition** est sélectionnée dans **Exige.** |
| Script | Script à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement **lorsqu'un script de transition** est sélectionné dans **Exige.** |

Traduction automatique

### Créer un modèle d'évaluation de ticket de confidentialité

Créez une évaluation et envoyez-la aux propriétaires de la tâche du ticket de confidentialité pour recueillir leurs réponses. Les réponses aident les analystes des tickets de confidentialité à déterminer les violations qui se sont produites en raison du ticket de confidentialité.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au lieu d'utiliser le modèle par défaut, vous pouvez créer un modèle de questionnaire pour évaluer les tickets liés à la confidentialité. Une fois que vous avez configuré le modèle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’évaluation, il est disponible dans la section des tâches de ticket pour le type **de ticket d’évaluation** .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Type de mesure d’évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Type de mesure d’évaluation, reportez-vous à la rubrique Formulaire de type de mesure d’évaluation.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

#### Formulaire de type de mesure d’évaluation

Utilisez le formulaire Type de mesure d’évaluation pour créer un modèle de questionnaire d’évaluation au lieu d’utiliser le modèle par défaut.

## Formulaire de type de mesure d’évaluation

Pour obtenir une description des champs, consultez la table suivante :

**Formulaire de type de mesure d’évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d’évaluation. |
| Durée d'évaluation | Durée allouée pour réaliser l’évaluation à partir du moment où l’évaluation est générée. |
| Table | Table à laquelle s’applique ce modèle d’évaluation. |
| État | État de l’évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Rôles | Rôles disposant d’un accès en lecture au modèle. |
| Description | Objectif du modèle d’évaluation et motif de sa création. |
| Introduction | Texte d’orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l’évaluation. |

## Configuration de l’évaluation des atteintes à la vie privée

Suivez l’ordre des étapes telles que la création de types de facteurs de violation, de facteurs de violation, de types d’éléments de données de PI et d’éléments de données de PI pour configurer l’évaluation des violations de confidentialité.

#### Créer un type de facteur de violation

Créez des catégories pour aider les intervenants à identifier les facteurs de violation au sein de catégories spécifiques. Par exemple, la nature de l’incident est un type de facteur de violation dont les facteurs sont Intentionnel et malveillant, ou Intentionnel et non malveillant, et Non intentionnel ou involontaire.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Types de facteurs de violation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de type de facteur de violation

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Catégorie à laquelle appartient le type de facteur. Par exemple, la nature de l'incident, le destinataire, etc. |
| Nom | Élément du facteur de violation. |
| Actif | Option permettant d'activer le facteur. |
| Application | Nom de l'application à laquelle ce facteur s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**. |
| Description | Brève description du type de facteur de violation. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Créer des facteurs de violation

Créez des facteurs de violation pour aider les équipes de confidentialité à comprendre les caractéristiques d'une violation et à évaluer les risques associés. Exercez votre flexibilité pour utiliser les facteurs de violation par défaut ou en générer de nouveaux. En outre, liez les facteurs de violation à des régions spécifiques ou implémentez-les universellement dans plusieurs régions ou dans des régions sélectionnées.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Facteur de violation**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de facteur de violation

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Catégorie à laquelle appartient le facteur. Par exemple, électronique, papier, etc. |
| Nom | Nom unique permettant d'identifier le facteur. |
| Type | Type de facteurs de violation préconfigurés auxquels le facteur doit être associé. |
| Application | Nom de l'application à laquelle ce facteur s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**. |
| Actif | Option permettant d'activer le facteur. |
| Appliqué à | Emplacement de l'endroit où le facteur est applicable. Les options sont les suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ **Toutes les régions**<br>○ **Spécifique à une région** |
| Description | Brève description du facteur. |

3. Sélectionnez **Soumettre**.

### Créer un type d'éléments de données de PI

Créez des catégories pour aider les intervenants à identifier des éléments de données personnelles au sein de catégories spécifiques. Par exemple, pour un type d'élément de données de PI tel que Informations personnelles, les éléments de données de PI peuvent être le nom, l'âge, l'ID d'employeur, l'état matrimonial, l'adresse e-mail, etc.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Types d'éléments de données de PI**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire du type d'éléments de données de PI**

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Catégorie à laquelle le type d'élément de données de PI appartient. Par exemple, pour le type Informations financières, les éléments de données peuvent être des numéros de compte bancaire, des numéros de carte de crédit, etc. |
| Nom | Nom du type d'éléments de données de PI. Ce nom est généralement le même que l'étiquette. |
| Ordre | Ordre du type d'élément tel qu'il doit apparaître sur le formulaire d'évaluation. |
| Application | Nom de l'application à laquelle ce type d'élément s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**. |
| Actif | Option permettant d'activer le type d'éléments de données. |
| Description | Brève description du type d'éléments de données de PI. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Créer des éléments de données de PI

Créez des éléments de données PI basés sur les renseignements personnels des résidents recueillis au cours du processus opérationnel, tels que les numéros de téléphone et les adresses électroniques. Utilisez des éléments préconfigurés ou créez-en de nouveaux. Personnalisez les éléments de données pour des régions spécifiques ou mappez un seul élément de données de PI à plusieurs régions.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Éléments de données de PI**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire d'éléments de données de PI**

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Catégorie à laquelle l'élément de données appartient. Par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, etc. |
| Nom | Nom unique permettant d'identifier l'élément de données. |
| Type | Type d'élément de données de PI préconfiguré auquel l'élément de données doit être associé. |
| Application | Nom de l'application à laquelle cet élément de données s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**. |
| Actif | Option permettant d'activer l'élément de données PI. |
| Appliqué à | Emplacement de l'endroit où l'élément de données est applicable. Les options sont les suivantes :<br>○ **Toutes les régions**<br>○ **Spécifique à une région** |
| Description | Brève description de l'élément de données. |

3. Sélectionnez **Soumettre**.

## Créer des régions

Créez des régions géographiques en fonction des données des résidents collectées dans le cadre de vos opérations business. Des exemples de régions sont l'Amérique, l'Europe, l'Asie-Pacifique, etc.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin. Ce rôle doit contenir le rôle user_admin.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une région, il est nécessaire de définir le champ **Parent** comme vide.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Régions**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Créer une juridiction pour une région

Créez des juridictions pour les régions pour les obligations de notification des violations de données, car chaque obligation est répartie par juridiction. La juridiction peut être créée deux niveaux en dessous d'une région.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin. Ce rôle doit contenir le rôle user_admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Régions**.
2. Ouvrez la région pour laquelle vous souhaitez ajouter des juridictions.
3. Sélectionnez la liste connexe Emplacements.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

## Utiliser Gestion des tickets de confidentialité

Vous pouvez utiliser l'application Gestion des tickets de confidentialité pour signaler des tickets de confidentialité et gérer le cycle de vie d'un ticket de confidentialité.

### Signalement d'un ticket de confidentialité

Tout utilisateur peut signaler un ticket de confidentialité ou un événement qui nécessite l'attention de l'équipe de confidentialité.

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez signaler un ticket à l'aide de l'une des options suivantes :

- Centre des employés
- Privacy Workspace

### Signaler un ticket de confidentialité à partir du Centre des employés

Utilisez le pour signaler toute atteinte à la Centre des employés vie privée et toute plainte directement aux équipes chargées de la protection de la vie privée. Le signalement de ces cas permet de réduire et d'éviter les pertes.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.business_user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Sélectionnez **Signaler un ticket de confidentialité**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Reportez-vous à la Centre des employés Formulaire de création de tickets de confidentialité section pour obtenir des explications sur chaque champ.
5. Pour fournir des documents justificatifs ou des **preuves, sélectionnez Ajouter des pièces jointes**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

### Centre des employés Formulaire de création de tickets de confidentialité

Sur le nouveau formulaire de ticket de confidentialité de , Centre des employésrenseignez les champs comme il vous convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Signaler un ticket de confidentialité

| Champ | Description |
|---|---|
| Titre | Nom du ticket. Par exemple, les enregistrements de clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée. |
| Description | Brève description du ticket. |
| Type de ticket | Nature ou type de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité**. |
| Sous-type de ticket | Sous-type du ticket. Par exemple, **Perte de documentation**. |
| Date de survenue | Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2022. |
| Date de détection | Date à laquelle le ticket a été découvert par vous. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2022, mais n'a été découvert que le 12-03-2022. |
| Informations personnelles | |
| Catégories de personnes concernées/d'individus impactés | Personnes impactées par le ticket. Les choix possibles sont les suivants :<br>• **Clients**<br>• **Employés** |
| Nombre de personnes impactées | Nombre de personnes impactées par le ticket. |
| Sélectionner les attributs d'informations personnelles impliqués | Attributs des informations personnelles qui ont été compromises dans le ticket. |
| Fournir des informations personnelles supplémentaires | Détails des autres informations personnelles qui sont impactées par la violation. |
| Sélectionnez les personnes concernées clés propriétaires de cette application | Principales parties prenantes de l'application. |
| Origine du ticket | |
| Unité business impactée | Unité business impactée par la violation. |
| Département impacté | Département touché par la violation. |
| Où l'affaire s'est-elle produite (lieu) ? | Emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le lieu est **le Japon**. |
| Où le ticket s'est-il produit (sous-emplacement) ? | Sous-emplacement de l'occurrence de ticket. Par exemple, le sous-emplacement est **Tokyo**. |

Traduction automatique

### Créer un ticket de confidentialité dans Privacy Workspace

Signalez toute atteinte à la vie privée et toute plainte afin de réduire et d'éviter les pertes.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sn_privacy.analyst

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Parfois, les utilisateurs peuvent également signaler un cas aux équipes chargées de la protection de la vie privée à l'aide de modes hors ligne tels que les appels téléphoniques ou les e-mails. Les équipes chargées de la protection de la vie privée créent ensuite ces tickets dans le Privacy Workspace fichier, puis joignent les informations pertinentes au ticket.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de confidentialité ( ).
3. Sélectionnez **Créer**.
4. Sélectionnez **Ticket**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez le formulaire Nouveau ticket de confidentialité pour obtenir une explication de chaque champ.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Formulaire de nouveau ticket de confidentialité

Renseignez les champs du nouveau formulaire de ticket de confidentialité.

#### Nouveau formulaire de ticket de confidentialité

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro du ticket. Ce champ est automatiquement défini. |
| Titre | Nom du ticket. Par exemple, les enregistrements de clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée. |
| Type | Nature ou type de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité**. |
| État | État du workflow du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**. |
| Demandeur | Personne ayant signalé le ticket. |
| Entité primaire | Entité impactée par le ticket. Seules les entités identifiées dans les zones impactées peuvent être sélectionnées en tant qu'entité primaire. |
| Sous-type | Sous-type de ticket. Par exemple, **Perte de documentation**. |
| Priorité | Priorité du ticket. Les choix sont les suivants :<br>• **1 : Critique**<br>• **2- Élevé**<br>• **3 – Modéré**<br>• **4 – Faible**<br>• **5 - En préparation** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** La valeur par défaut de ce champ est définie sur **Planification**. |
| Demandé au nom de | Nom de la personne au nom de laquelle vous avez créé le ticket. |
| Propriétaire de l'entité | Utilisateur propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité sélectionnée dans la liste connexe Zones impactées. |
| Description | Brève description du ticket. |
| Informations personnelles | |
| Contient des informations personnelles | Champ permettant de décider si la violation contient des informations personnelles. Les choix sont les suivants :<br>• **Pour trancher** : sélectionnez cette option si vous n'êtes pas certain que l'atteinte contient des renseignements personnels.<br>• **Oui** : sélectionnez cette option si l'atteinte comporte des renseignements personnels.<br>• **Non** : sélectionnez cette option si la violation ne contient pas d'informations personnelles. |
| Nombre de personnes impactées | Nombre de personnes impactées par le ticket. |
| Catégories de personnes concernées/d'individus impactés | Définissez les personnes impactées par le ticket. Les choix sont les suivants :<br>• **Clients**<br>• **Employés** |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté au ticket.<br>**Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de ticket lors de l'installation de la configuration. |
| Analyste de ticket | Analyste qui analysera et travaillera sur le ticket. L'analyste de ticket fait partie du groupe d'affectation. |
| Liste de surveillance | Des personnes qui doivent être au courant de l'affaire. |
| Membre de la direction responsable | Cadre responsable du ticket. |
| Origine primaire | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Emplacement | Emplacement où le ticket s'est produit. Par exemple, le lieu est **le Japon**. |
| Unité business impactée | Unité business impactée par la violation. |
| Source | Source de la création du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Manuel** lorsque le ticket est créé manuellement. Si le ticket est signalé à partir du Centre des employés, le champ affiche la source comme **Centre des employés**. |
| Source supplémentaire | Mode de signalement du ticket lorsqu'il est créé manuellement. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Source** et que l'enregistrement est enregistré. Les choix sont les suivants :<br>• **E-mail**<br>• **Téléphone** |
| Sous-emplacement | Sous-emplacement de l'occurrence de ticket. Par exemple, le sous-emplacement est **Tokyo**. |
| Département impacté | Département impacté par le ticket. Les choix sont les suivants :<br>• **Finances**<br>• **HR**<br>• **IT**<br>• **Marketing**<br>• **Ventes** |
| Enregistrement source | Enregistrement source de l'objet source à partir duquel le ticket est créé. Par exemple, si le ticket est signalé à partir d'événements à risque, ce champ affiche le nom de l'événement à risque à partir duquel le ticket est signalé. |
| Calendrier | |
| Date de survenue | Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2022. |
| Date de détection | Date à laquelle le ticket est découvert par vous. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2022, mais n'est découvert par l'utilisateur que le 12-03-2022. |
| Date signalée | Date à laquelle le ticket est signalé. |
| SLA de fermeture de ticket | Date prévue de fermeture du ticket. |
| Début planifié de l'enquête | Date de début planifiée pour enquêter sur le ticket. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Début réel de l'enquête | Date de début réelle de l’enquête sur le ticket. |
| Début planifié du rattrapage | Date de début planifiée pour corriger le ticket. |
| Début réel du rattrapage | Date de début réelle du rattrapage du ticket. |
| Fin planifiée de l'enquête | Date de fin prévue pour enquêter sur le ticket. |
| Fin réelle de l'enquête | Date de fin réelle de l’enquête sur le ticket. |
| Fin planifiée du rattrapage | Date de fin planifiée du rattrapage du ticket. |
| Fin réelle du rattrapage | Date de fin réelle du rattrapage du ticket. |
| Analyse de la violation | |
| État de violation | État pour indiquer si une violation s’est produite ou non. Les choix sont les suivants :<br>• **À déterminer** : il s’agit de la valeur par défaut.<br>• **Violation détectée** : si la violation est confirmée.<br>• **Potentiel futur** : si la violation ne s’est pas produite, mais pourrait se produire à l’avenir.<br>• **Pas d’infraction** : lorsqu’aucune violation n’est détectée. |
| Début de violation | Date à laquelle la violation a commencé. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de la violation** . |
| État de génération de rapports | État du ticket signalé aux régulateurs. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l’état de génération de rapports des règlements associés au ticket. Si un cas comporte de nombreux règlements et même si un règlement est identifié comme devant être signalé, l’état de déclaration du cas est défini sur **À signaler**. La valeur par défaut de ce champ est **À déterminer**. |
| Fin de la violation | Date à laquelle la violation a pris fin. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de la violation** . |
| Importance de la violation identifiée | Date à laquelle l’utilisateur identifie que la violation est importante. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de la violation** . |
| Analyse de la cause première | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Cause primaire | Cause primaire de l'occurrence du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur la cause primaire sélectionnée dans la liste connexe Cause et conséquences. |
| Conséquence connexe | Conséquences de la cause primaire du ticket. |
| Observations générales | Observations formulées au sujet de l'affaire. |
| Rattrapage effectué | Champ indiquant si des mesures de rattrapage ont été prises pour traiter le ticket. Les choix sont les suivants :<br>• **Oui**<br>• **Non** |
| Mesures préventives générales | Mesures préventives prises à l'égard de l'affaire. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Notes ou informations concernant le ticket. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations supplémentaires concernant le ticket pour les clients. |

## Initier une évaluation de violation à partir d'un ticket

Lancez une évaluation de violation à partir d'un ticket de confidentialité pour capturer les détails de la violation, le type de données impactées, et ainsi de suite. Ces détails aident l'analyste de la protection de la vie privée à déterminer si l'atteinte doit être notifiée à un organisme de réglementation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket à partir duquel vous souhaitez initier l'évaluation de la violation.
5. Sélectionnez **Initier l'évaluation de violation**.
6. Renseignez les champs du nouveau formulaire d'évaluation de violation.

**Nouveau formulaire d'évaluation de violation de données**

| Champ | Description |
|---|---|
| Priorité | Urgence de la violation. |
| Réviseurs | Réviseur qui examinera les détails de la violation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de la violation. Par exemple, 500 dossiers clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée La base de données exposée contenait 50 gigaoctets. |
| Description | Brève description de la violation. Par exemple, 500 dossiers clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée La base de données exposée contenait 50 gigaoctets. Cette évaluation permet de comprendre les risques potentiels, d'évaluer l'étendue des informations compromises et de mettre en œuvre des mesures appropriées pour atténuer les dommages. Il est essentiel pour protéger les données sensibles, maintenir la confiance entre les employés et assurer le respect de la réglementation en matière de confidentialité. |
| Observations | Observations faites par le créateur de l'évaluation. |
| Date d'échéance | Date d'échéance de l'évaluation. |
| Date de détection | Date à laquelle l'évaluation a été découverte. |
| Groupe d'affectation | Groupe devant réviser l'évaluation. |
| Affecté à | Utilisateur devant réviser l'évaluation. |
| Commentaires supplémentaires | Informations ou commentaires supplémentaires pour le réviseur. |

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Travailler sur une évaluation d'atteinte à la vie privée

Acceptez le travail d'évaluation d'une évaluation d'atteinte à la vie privée et travaillez sur l'évaluation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Tâches GRC** > **Mes tâches** > **Évaluations des violations de données**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation sur laquelle vous voulez travailler.
3. Sélectionnez **Accepter la tâche**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez les notes nécessaires.
5. Sélectionnez **Accepter la tâche**.
6. Pour ajouter des artefacts d'informations personnelles, sélectionnez **Artifacts PI**.
7. Dans la boîte de dialogue Créer un artefact PI, sélectionnez la région et la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Créer**.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Sélectionnez l'artefact PI et renseignez les détails selon vos besoins.

   a. Sélectionnez la liste connexe Éléments de données et ajoutez les éléments de données à ajouter.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   c. Sélectionnez la liste connexe Juridictions et ajoutez-les.

9. Pour envoyer l'évaluation pour révision, sélectionnez **Demander une révision**.

10. Pour confirmer, sélectionnez **Demander**.

### Workflow de tâche de ticket

Les tâches de tickets vous permettent de collaborer avec plusieurs équipes pour enquêter, effectuer une évaluation de l'impact afin d'établir la criticité du ticket et collecter des preuves pour capturer les détails et les réponses pour un examen plus approfondi.

Une fois qu'un ticket de confidentialité est signalé, l'analyste de la confidentialité peut créer des tâches de ticket et affecter chacune de ces tâches à différents titulaires de tâches de ticket. Les propriétaires des tâches de ticket travaillent ensuite sur les tâches et les soumettent à l'analyste de ticket pour examen. Il existe trois types de tâches de ticket :

- **Évaluation** : ce type de tâche de ticket demande que le propriétaire de la tâche de ticket passe une évaluation et fournisse ses réponses. Les tâches de ticket appartenant à ce type peuvent uniquement être réaffectées.
- **Enquête** : ce type de tâche de ticket nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.
- **Autres** : comme l'enquête, ce type de tâche de ticket nécessite également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.

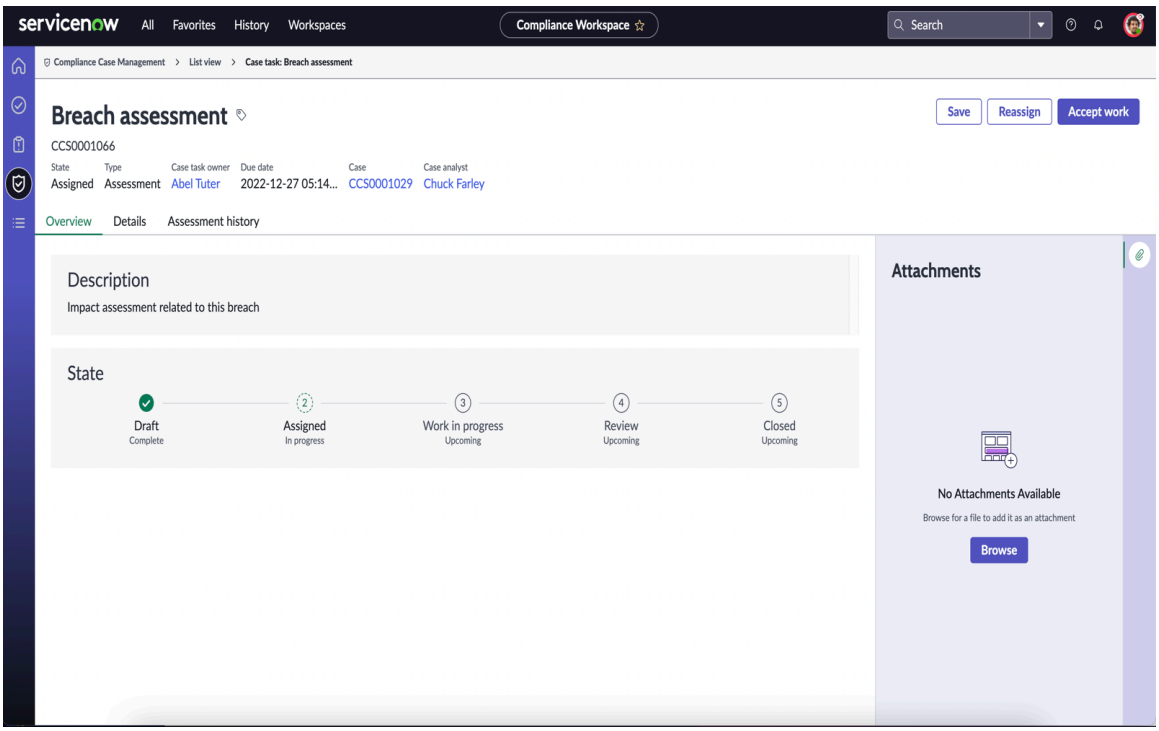
Une fois que les propriétaires de tâches de ticket travaillent sur une tâche, ils la soumettent à l'analyste de ticket pour qu'il l'examine.

L'image suivante illustre le cycle de vie d'une tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Workflow de tâche de ticket




## Créer une tâche de ticket

Créez des tâches de tickets pour travailler sur les différentes tâches telles que les enquêtes, les évaluations, les enquêtes, la collecte de preuves, etc., nécessaires pour analyser et travailler sur le ticket qui a été signalé. Chaque ticket peut avoir plusieurs tâches de ticket qui peuvent être affectées à différents propriétaires de différentes équipes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un ticket est signalé aux équipes de confidentialité, un analyste de ticket de confidentialité peut créer des tâches de ticket et les affecter aux propriétaires concernés pour qu'ils travaillent dessus et fournissent les entrées et réponses requises.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Listes** > **Tickets** > **Tous les tickets**.
2. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche de ticket.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâche de ticket.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez le formulaire de tâche Nouveau ticket de confidentialité pour obtenir une explication de chaque champ.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour affecter la tâche au propriétaire de la tâche de ticket, sélectionnez **Affecter une tâche**.
7. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez vos notes.
8. Sélectionnez **Déplacer vers affecté.**
   L'état de l'enregistrement passe à **Affecté** et est affecté à un propriétaire de tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Pour réaffecter la tâche de ticket à un autre utilisateur avant que la tâche de ticket ne soit acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket que vous avez spécifié, sélectionnez **Réaffecter**. Vous ne pouvez réaffecter que des tâches de ticket de type **Évaluation**.
   a. Dans le champ Groupe d'affectation, sélectionnez le groupe approprié.
   b. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez un nouveau propriétaire.
   c. Sélectionnez **Réaffecter**.

### Formulaire de tâche de ticket

Renseignez les champs du nouveau formulaire de tâche de ticket.

**Formulaire de tâche de ticket**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini. |
| Titre | Nom de la tâche en cours de création pour le ticket. Par exemple, Enquête pour la perte de données. |
| Type | Le type de tâche. Les choix sont les suivants :<br>• **Évaluation** : utilisez cette option si vous souhaitez effectuer une évaluation pour collecter les réponses des utilisateurs concernant le ticket.<br>**Remarque :** Seules les tâches de ticket de type Évaluation peuvent être réaffectées à un autre propriétaire de tâche si nécessaire.<br>• **Enquête** : utilisez cette option si vous souhaitez créer une tâche de ticket pour effectuer une enquête pour le ticket signalé. Par exemple, vous voudrez peut-être déterminer le type de données perdues.<br>• **Autres** : utilisez cette option pour tout autre type de tâche que vous configurez. |
| Modèle d'évaluation | Modèle d'évaluation pour évaluer le ticket. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Évaluation** est sélectionnée dans le champ **Type** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de tâche de ticket (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Chaque type de ticket peut être mappé à des modèles d'évaluation spécifiques pendant la configuration. Seuls les modèles mappés au ticket peuvent être sélectionnés. Par exemple, si le type de ticket est **Financier**, les modèles d'évaluation spécifiques au type de ticket seront disponibles pour sélection. Vous ne pouvez pas sélectionner le même modèle d'évaluation s'il y a déjà une évaluation ouverte avec le modèle d'évaluation que vous avez sélectionné en cours d'utilisation. |
| État | État du workflow de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Description | Brève description de la tâche. Cette description est utile pour l'utilisateur qui travaille sur la tâche. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe qui travaillera sur la tâche de ticket. Tout utilisateur qui appartient au groupe sélectionné peut travailler sur la tâche de ticket si un propriétaire de tâche de ticket n'est pas spécifié. |
| Propriétaire de la tâche de ticket | Personne propriétaire de la tâche de ticket. L'utilisateur sélectionné dans ce champ doit être membre du groupe d'affectation. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs qui doivent avoir accès pour afficher la tâche de ticket. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date à laquelle la tâche de ticket doit être terminée. La date d'échéance doit être antérieure à la date spécifiée dans le champ **SLA de fermeture de ticket** sur le formulaire de ticket. |
| Date d'acceptation | Date d'acceptation du ticket. |
| Créé | Date de création du ticket et d'affectation au propriétaire de la tâche de ticket. |
| Date de fermeture de la tâche | Date de fermeture de la tâche. |
| Résumé | |
| Observations | Observations que vous faites sur le ticket pendant que vous travaillez sur la tâche de ticket. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Notes de travail pour la tâche de ticket. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Commentaires associés à la tâche de ticket, le cas échéant. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Travailler sur une tâche de ticket

En tant que propriétaire de la tâche de ticket, acceptez la tâche, fournissez les détails demandés par l'analyste de ticket et soumettez-la pour révision. Si une tâche de ticket est affectée à un groupe d'affectation, et non à un utilisateur spécifique, tout utilisateur faisant partie du groupe d'affectation peut accepter la tâche et travailler dessus.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_business_user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une tâche de ticket est de type **Évaluation**, un ticket nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket effectue une évaluation pour déterminer les pertes subies à partir d'un ticket. Dans ce cas, le propriétaire de la tâche peut accepter le travail, puis procéder à l'évaluation. Si la tâche de ticket est de type **enquête** ou **autres**, le propriétaire de la tâche de ticket peut accepter la tâche, fournir ses observations et soumettre le ticket pour révision à l'analyste de ticket.

#### Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module **Mes tâches** .
3. Ouvrez la tâche qui vous est affectée.
4. Sélectionnez **Accepter la tâche** .
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Accepter la tâche**.
6. En fonction du type de tâche de ticket, procédez comme suit.

#### Que faire ensuite

1. Créer ou gérer un objet d'information sur une activité de traitement.
2. Ajouter des personnes concernées clés et envoyer des évaluations de la confidentialité.
3. Ajouter des zones impactées à un ticket.
4. Ajoutez des zones connexes à un ticket.
5. Ajoutez des causes et des conséquences à un ticket.
6. Ajouter des règlements à un ticket.
7. Ajoutez des problèmes à un ticket.

### Réaffecter une tâche de ticket de type évaluation

Réaffecter une tâche de ticket **de type Évaluation** à un autre utilisateur. Un analyste de ticket ou un propriétaire de tâche de ticket peut réaffecter une tâche à un autre propriétaire de tâche de ticket, si nécessaire.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_privacy_case.privacy_case_business_user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe trois types de tâches de ticket, décrites comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Évaluation** : ce type de tâche de ticket demande que le propriétaire de la tâche de ticket passe une évaluation et fournisse ses réponses.
- **Enquête** : ce type de tâche de ticket nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.
- **Autres** : comme l'enquête, ce type de tâche de ticket nécessite également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.

En tant qu'analyste de ticket, une fois qu'une tâche est affectée à un propriétaire de tâche de ticket, vous pouvez réaffecter la tâche à un autre utilisateur professionnel de la confidentialité. Les raisons possibles de la réaffectation peuvent être qu'une tâche de ticket est affectée à tort ou n'est pas acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket, entre autres. Vous pouvez réaffecter une tâche aux utilisateurs professionnels de la confidentialité.

En tant que propriétaire de la tâche de ticket, vous pouvez également accepter la tâche, commencer à travailler dessus, puis réaffecter la tâche partiellement terminée à un autre utilisateur. Lorsque vous réaffectez la tâche de ticket partiellement terminée à un autre utilisateur, les données que vous avez fournies sont également copiées et sont disponibles lorsque le nouveau propriétaire de la tâche de ticket procède à l'évaluation. Ces données peuvent être modifiées par le nouveau propriétaire de la tâche.

**Remarque :**
Vous ne pouvez réaffecter que les tâches de ticket dont le champ **Type** est défini sur **Évaluation**.

### Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module **Mes tâches** .
3. Ouvrez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Sélectionnez **Réaffecter**.
   La boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket s'affiche.
5. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe d'affectation.
6. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez le propriétaire.
7. Sélectionnez **Réaffecter**.

## Examiner et fermer une tâche de ticket

Examinez une tâche de ticket après qu'un propriétaire de tâche de ticket a fourni ses réponses et observations pour le ticket.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Dans le module **Tâches** , ouvrez la tâche à examiner.
3. Examinez la tâche de ticket, puis effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Ajouter une zone impactée à un ticket de confidentialité

Ajoutez les zones ou les objets impactés qui sont affectés par le ticket ou l'événement de confidentialité dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une zone impactée.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire **Zone impactée** .

### Formulaire Zone impactée

| Champ | Description |
|---|---|
| Ticket | Ticket pour lequel vous ajoutez les zones impactées. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket. |
| Type de zone impactée | Type de la zone impactée. Par exemple, le lieu de l'événement ou du ticket. Les choix sont les suivants :<br>○ **Contrôle**<br>○ **Entité**<br>○ **Emplacement**<br>○ **Utilisateur**<br>○ **Société**<br>○ **Activité de traitement**<br>**Remarque :** Vous pouvez également configurer votre propre type de zone impactée. |
| Zone impactée | Zones ou objets affectés par le ticket ou l'événement. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une valeur est sélectionnée dans **Type de zone impactée**. Par exemple, **10065 East Harvard Avenue, Denver, CO**. |
| Titre | Titre de la zone impactée. |
| Description | Brève description des zones ou des objets impactés. |

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Ajouter des objets d'informations PI à un ticket de confidentialité

Ajoutez des objets d'informations au ticket de confidentialité après sa création. L'ajout d'objets d'informations vous aide à comprendre les types d'informations personnelles qui sont compromises lors d'une violation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter des objets d'informations [PI].
5. Cliquez sur la liste connexe Objets d'informations [PI].
6. Cliquez sur **Ajouter**.
7. Sélectionnez les objets d'informations que vous souhaitez ajouter.
8. Cliquez sur **Ajouter**.

### Ajouter des personnes concernées clés à un ticket de confidentialité

Ajoutez des personnes concernées clés à un ticket de confidentialité pour identifier les membres clés responsables des données perdues lors de la violation. Vous pouvez ensuite envoyer les évaluations de violation respectives aux personnes concernées en fonction de leurs responsabilités.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter des personnes concernées clés.
5. Cliquez sur la liste connexe Personnes concernées clés.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
   a. Sélectionnez les parties prenantes à ajouter.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
      Les principales parties prenantes sont ajoutées.

### Ajouter une zone connexe à un ticket de confidentialité

Ajoutez les zones connexes liées à un ticket de confidentialité ou à un événement signalé dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les zones connexes, telles que les politiques, les citations, les objectifs de contrôle et les événements à risque liés au ticket de confidentialité ou à l'événement signalé. Un administrateur de la confidentialité peut également configurer les options pour les zones connexes dans la configuration de l'application.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une zone connexe.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire **Zone connexe** .

**Formulaire de zone connexe**

| Champ | Description |
|---|---|
| Ticket | Ticket pour lequel vous ajoutez les zones connexes. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket. |
| Type de zone connexe | Type de la zone impactée. Par exemple, tout événement à risque associé. Les choix sont les suivants :<br>○ **Citation**<br>○ **Politique**<br>○ **Objectif du contrôle**<br>○ **Événement à risque** |
| Zone connexe | Zones liées à la confidentialité, au ticket ou à l'événement signalé. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une valeur est sélectionnée dans **le type de zone connexe**. Par exemple, **Perte de données sur l'éducation des employés**. |
| Titre | Titre de la zone connexe. |
| Description | Brève description des zones connexes. |

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Ajouter des causes et des conséquences à un ticket de confidentialité

Définissez la cause première du ticket ou de l'événement de confidentialité signalé et ses conséquences sur l'organisation qui utilise l'application Gestion des tickets de confidentialité .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter plusieurs causes à un ticket de confidentialité et définir une cause primaire. Tout ticket de confidentialité ne peut avoir qu'une seule cause principale. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez également ajouter une cause suspectée mais non confirmée. En plus de spécifier la cause principale, vous pouvez spécifier la conséquence et toutes les mesures correctives prises pour traiter le ticket.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter une cause et une conséquence.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire **Cause et conséquence** .
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire **Cause et conséquence** , reportez-vous à la section Formulaire de cause à conséquence.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Formulaire de cause à conséquence

En savoir plus sur les champs du formulaire Cause et conséquence. Utilisez ce formulaire pour définir la cause et la conséquence dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Sur le formulaire Règle de vue, renseignez les champs comme il convient.

#### Formulaire de cause à conséquence

| Champ | Description |
|---|---|
| Cause | Cause du ticket ou de l'événement. |
| État de cause | État de la cause. Les choix sont les suivants :<br>• **Suspecté** : sélectionnez cette option si la cause n'est pas encore confirmée.<br>• **Confirmé** : sélectionnez cette option, si la cause est confirmée. |
| Cause primaire | Option permettant de sélectionner la cause comme cause primaire. |
| Description de la cause | Brève description de la cause. |
| Conséquences et actions | |
| Conséquences | Conséquences du ticket ou de l'événement. Vous pouvez sélectionner plusieurs conséquences pour un ticket signalé. |
| Actions effectuées | Toute action ou mesure prise pour traiter le ticket. |
| Résumé | |
| Observations | Observations générales, s'il y a lieu. |

### Ajouter un règlement de confidentialité lié à un ticket

Ajoutez les réglementations nécessaires qui sont ou peuvent être impactées par le ticket qui a été signalé. Dans la plateforme, les ServiceNow réglementations sont capturées en tant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que documents de référence. L'ajout des règlements au ticket vous permet d'identifier les règlements qui ne sont pas respectés ou enfreints et d'éviter les pénalités et les amendes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez ajouté les réglementations, vous pouvez analyser le ticket pour déterminer quelles réglementations sont enfreintes. Vous pouvez ensuite marquer l'état de déclaration du règlement comme devant être déclaré, non déclarable ou potentiellement devant faire l'objet d'un signalement. Par défaut, toutes les réglementations présentes dans le système sont affichées et l'état des réglementations est défini sur **À déterminer**.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône ).
3. Sélectionnez **des tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter les règlements.
5. Sélectionnez la liste connexe Réglementations.
   a. Sélectionnez **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les réglementations à ajouter.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Pour définir l'état de déclaration d'un règlement, sélectionnez et ouvrez le règlement.
7. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de règlement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Ticket | Ticket pour lequel vous ajoutez le règlement. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket. |
| État de génération de rapports | État pour déterminer si le règlement doit faire l'objet d'un rapport immédiatement, ou à l'avenir, ou s'il n'a pas besoin d'être déclaré du tout. Les choix sont les suivants :<br>○ **À déterminer** : sélectionnez cette option si vous n'êtes pas certain que l'infraction doit être signalée.<br>○ **Signalable** : sélectionnez cette option si l'infraction doit être signalée.<br>○ **Non signalable** : sélectionnez cette option si l'infraction n'a pas besoin d'être signalée.<br>○ **Potentiellement signalable** : sélectionnez cette option si vous pensez que la violation pourra être signalée à l'avenir en fonction de l'enquête sur le ticket. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Document de référence | Document de référence qui constitue le règlement. |
| Date de dépôt | Date à laquelle le règlement est communiqué aux organismes de réglementation. |
| Description | Brève description de la violation de la réglementation basée sur votre analyse. |

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Ajouter ou créer un problème pour un ticket de confidentialité

Identifiez et gérez les problèmes liés aux zones impactées pour le ticket de confidentialité signalé. Vous pouvez également créer des problèmes à partir de la Gestion des tickets de confidentialité page de destination.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter un problème.
5. Sélectionnez la liste connexe Problèmes et effectuez l'une des actions suivantes.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Exporter un ticket de confidentialité au format PDF

Exportez un ticket de confidentialité au format PDF pour le partager facilement avec les différentes parties prenantes.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket que vous souhaitez exporter au format PDF.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires dans le coin supérieur droit.
6. Sélectionnez **Exporter le PDF.**
7. Sélectionnez le modèle PDF approprié.
8. Sélectionnez **Exporter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Envoyer un e-mail à partir d'un ticket de confidentialité

Envoyez des e-mails à partir d'un ticket de confidentialité pour communiquer de manière transparente avec diverses personnes concernées et organismes de réglementation et recueillir plus d'informations sur le ticket. Tous les emails envoyés et reçus sont stockés dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket à partir duquel vous souhaitez envoyer un e-mail.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires dans le coin supérieur droit.
6. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
7. Brouillon de l'e-mail.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

## Gestion des tickets de confidentialité intégration pour RadarFirst

RadarFirst se spécialise dans les solutions de protection de la vie privée et d'intervention en cas d'incident, en particulier dans le contexte d'incidents de violation de données. RadarFirst aide les organisations à gérer les violations de données et les incidents liés à la confidentialité et à y répondre efficacement.

RadarFirst fournit des outils pour la planification de la réponse aux incidents, l'évaluation des risques et la conformité aux lois sur la notification des violations de données.

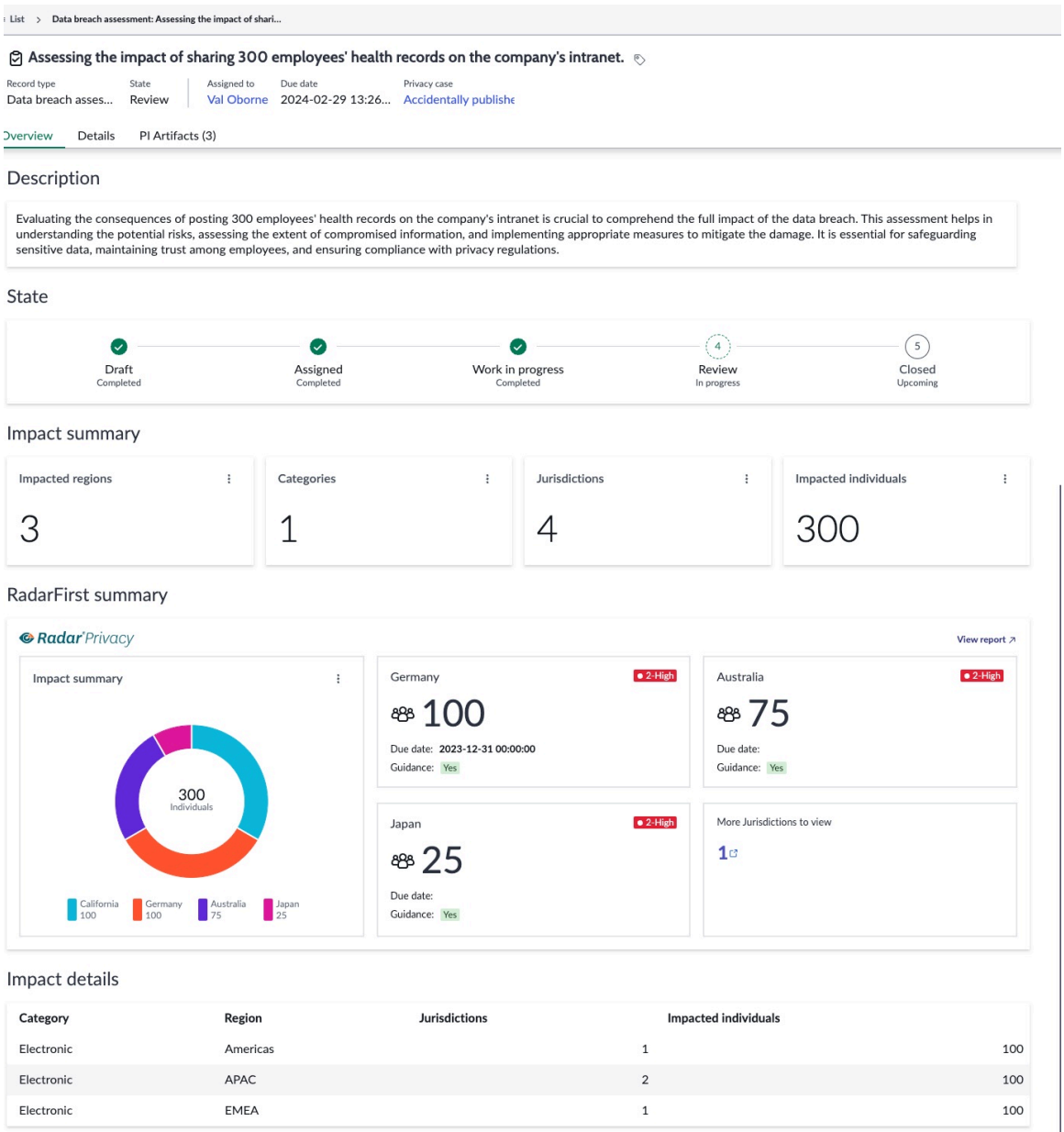
En cas d'atteinte à la vie privée, si vous avez intégré RadarFirst en activant le module d'extension sn_privacy_rf et que vous disposez d'un compte, vous pouvez soumettre les détails de la violation. RadarFirst analyse ensuite la violation conformément à toutes les réglementations pertinentes en matière de protection de la vie privée pour tous les sites concernés, en déterminant s'il est nécessaire d'informer un organisme de réglementation de la violation. Cette notification aide les équipes de confidentialité à obtenir leurs éléments exploitables et à agir si nécessaire.

Pour configurer l'intégration Gestion des tickets de confidentialité pour RadarFirst, suivez les étapes de configuration guidée et accédez à **Gestion des tickets de confidentialité** > **Intégration de RadarFirst** > **Configuration guidée de l'intégration de RadarFirst**.

Lorsque vous effectuez l'intégration à RadarFirst la page de vue d'ensemble, le widget de résumé RadarFirst s'affiche. Ce widget affiche l'impact d'une violation, les juridictions et le nombre de personnes touchées sous la forme d'un graphique à secteurs. Pour afficher les rapports détaillés des violations, sélectionnez **Afficher le rapport**. L'image suivante montre le RadarFirst widget sur la page de vue d'ensemble de l'évaluation des violations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Gestion des tickets de confidentialité Informations de référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application, y compris les Gestion des tickets de confidentialité tables.

### Composants installés avec Gestion des tickets de confidentialité

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment les tables et les Gestion des tickets de confidentialité rôles des utilisateurs.

## Rôles installés

Gestion des tickets de confidentialité Rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Rôle | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Utilisateur professionnel de ticket de confidentialité<br><br>[sn_privacy_case.privacy_case_business_user] | Pour créer un ticket de confidentialité à partir d'Employee Center. | sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user |
| Analyste de tickets de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_analyst] | Travaillez sur le ticket de confidentialité qui leur a été affecté. Dans le cadre de l'enquête sur les cas de confidentialité, ils peuvent examiner l'évaluation des atteintes et associer les objets d'information, les principales parties prenantes, les zones touchées, les domaines connexes, les causes et les conséquences, les règlements et les problèmes qui leur sont affectés. | sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager |
| Gestionnaire des tickets de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_manager] | Les tickets de confidentialité peuvent être classés en plusieurs groupes et pour chaque groupe, il peut y avoir un gestionnaire. Un gestionnaire de tickets de confidentialité peut affecter ou réaffecter des tickets de confidentialité à des analystes de confidentialité qui font partie du même groupe. Le gestionnaire des tickets de confidentialité a le même accès que l'analyste de la confidentialité. | sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager |
| Administrateur de ticket de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_admin] | Configurez le type de ticket de confidentialité qui possède des configurations telles que des configurations de workflow de confidentialité, des règles d'affectation, des sous-types, des modèles d'évaluation. Ils peuvent également configurer des configurations d'évaluation des violations. | sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin, sn_privacy_case.privacy_case_manager |

## Tables installées

### Gestion des tickets de confidentialité Tables d'applications

| Table | Description | Application |
|---|---|---|
| Ticket GRC (sn_grc_case_mgmt_case) | Stocke tous les détails du ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Classification des tickets (sn_grc_case_mgmt_case_classification) | Stocke les classifications des tickets. | GRC : gestion des tickets principaux |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Gestion des tickets de confidentialité Tables d'applications (suite)**

| Table | Description | Application |
|---|---|---|
| Tâche de ticket (sn_grc_case_mgmt_case_task) | Stocke toutes les tâches de ticket créées pour les tickets de confidentialité. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Type de ticket (sn_grc_case_mgmt_case_type) | Stocke les détails du type de ticket et du sous-type de ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Cause sn_grc_case_mgmt_cause | Stocke les causes ajoutées à la bibliothèque et mappées au niveau du ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Cause et conséquence sn_grc_case_mgmt_cause_consequence | Stocke les causes et les conséquences mappées au niveau du ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Conséquence sn_grc_case_mgmt_consequence | Stocke les conséquences ajoutées à la bibliothèque et mappées au niveau du ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| sn_grc_case_mgmt_core_case de ticket GRC principal | Stocke les détails de la fonctionnalité principale du ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Zone impactée sn_grc_case_mgmt_impacted_area | Stocke les zones impactées mappées au niveau du ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Tâche de ticket à Instance d'évaluation sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_evaluation_instance | Stocke les détails de l'évaluation sur les tâches de ticket de type évaluation | GRC : gestion des tickets principaux |
| Problème à sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case du ticket | Stocke les problèmes mappés à l'enregistrement du ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Réglementation sn_grc_case_mgmt_regulation | Stocke les réglementations mappées au niveau du ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Zone connexe sn_grc_case_mgmt_related_area | Stocke les zones connexes associées au ticket. | GRC : gestion des tickets principaux |
| Ticket de confidentialité sn_privacy_case_privacy_case | Stocke les enregistrements de tickets de confidentialité. | Gestion des tickets de confidentialité |
| Objet d'informations pour ticket de confidentialité sn_privacy_case_m2m_information_object_case | Stocke les enregistrements d'objets d'informations mappés au niveau du ticket. | Gestion des tickets de confidentialité |
| Personnes concernées clés à sn_privacy_case_m2m_key_stake_holders du ticket | Stocke l'enregistrement des personnes concernées clés mappé au niveau du ticket. | Gestion des tickets de confidentialité |

## Droits pour les données personnelles

L'application GRC : Droits pour les données personnelles vous permet d'exercer un contrôle sur vos données personnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Explorer

Découvrez comment les gestionnaires de la confidentialité, les utilisateurs de la confidentialité et les administrateurs de la confidentialité utilisent l'application Droits relatifs aux données personnelles.

Configurer

Configurez l'application Droits sur les données personnelles.

Utiliser

Travaillez sur la création de nouvelles demandes de données et des tâches d'action correspondantes.

Référence

Obtenir des informations sur les rôles, les tables et les propriétés des droits sur les données personnelles

## Explorer Droits pour les données personnelles

Les droits relatifs aux données personnelles (PDR) font référence aux droits légaux des individus concernant la collecte, l'utilisation, le stockage et la protection de leurs données personnelles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Droits pour les données personnelles vous permet de gérer et de répondre efficacement aux demandes d'accès des personnes concernées (DSAR), aux demandes de droits des consommateurs, etc., en assurant la conformité avec les réglementations en matière de confidentialité. L'application aide les organisations à traiter les demandes liées aux droits de leurs consommateurs en matière de données personnelles tout en veillant à ce que les employés puissent maintenir les normes de protection des données à l'échelle mondiale.

Voici quelques-uns des droits les plus courants en matière de données à caractère personnel :

**Droit d'accès**

Les personnes ont le droit d'accéder aux données personnelles que les organisations détiennent à leur sujet et de demander des copies de ces données.

**Droit à l'effacement**

Les personnes ont le droit de demander la suppression ou la suppression de leurs données personnelles lorsqu'il n'y a pas de raison impérieuse de poursuivre leur traitement.

**Droit à la portabilité des données :**

Les personnes peuvent demander que leurs données personnelles leur soient fournies ou transférées à une autre organisation dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

**Droit à la limitation du traitement**

Les personnes peuvent demander que le traitement de leurs données personnelles soit limité sous certaines conditions, par exemple lorsque l'exactitude des données est contestée ou lorsque le traitement est illégal.

**Droit à l'information**

Les personnes ont le droit d'être informées de la manière dont leurs données personnelles sont traitées, y compris des finalités du traitement, des catégories de données en cours de traitement et des destinataires éventuels des données.

Ces droits sont conçus pour permettre aux individus d'avoir un meilleur contrôle sur leurs données personnelles et pour s'assurer que les organisations traitent les données personnelles de manière responsable et transparente. Les organisations qui collectent et traitent des données personnelles sont généralement tenues de respecter ces droits et de se conformer aux lois applicables en matière de protection des données.

## Workflow de Droits pour les données personnelles

Une demande de droits relatifs aux données personnelles est initiée par un demandeur et dirigée vers l'agent des droits relatifs aux données personnelles (PDR). L'agent traite ensuite la demande, l'affecte aux titulaires de tâches appropriés, les propriétaires de tâches travaillent sur leurs tâches, puis la demande est fermée.

Le déroulement détaillé est expliqué comme suit :

1. Un demandeur demande des informations sur les données personnelles à l'aide de l'une des méthodes suivantes.
   - E-mail
   - Téléphone
   - Autres applications utilisant des intégrations d'API
2. Un utilisateur désigné valide si l'utilisateur est authentique et si la demande est envoyée à l'agent PDR.
3. L'agent identifie ensuite les propriétaires des tâches d'action pour traiter la demande de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Les titulaires de la tâche d'action travaillent sur la demande et en informent l'agent.
5. L'agent examine les tâches, puis ferme la demande et informe le demandeur.

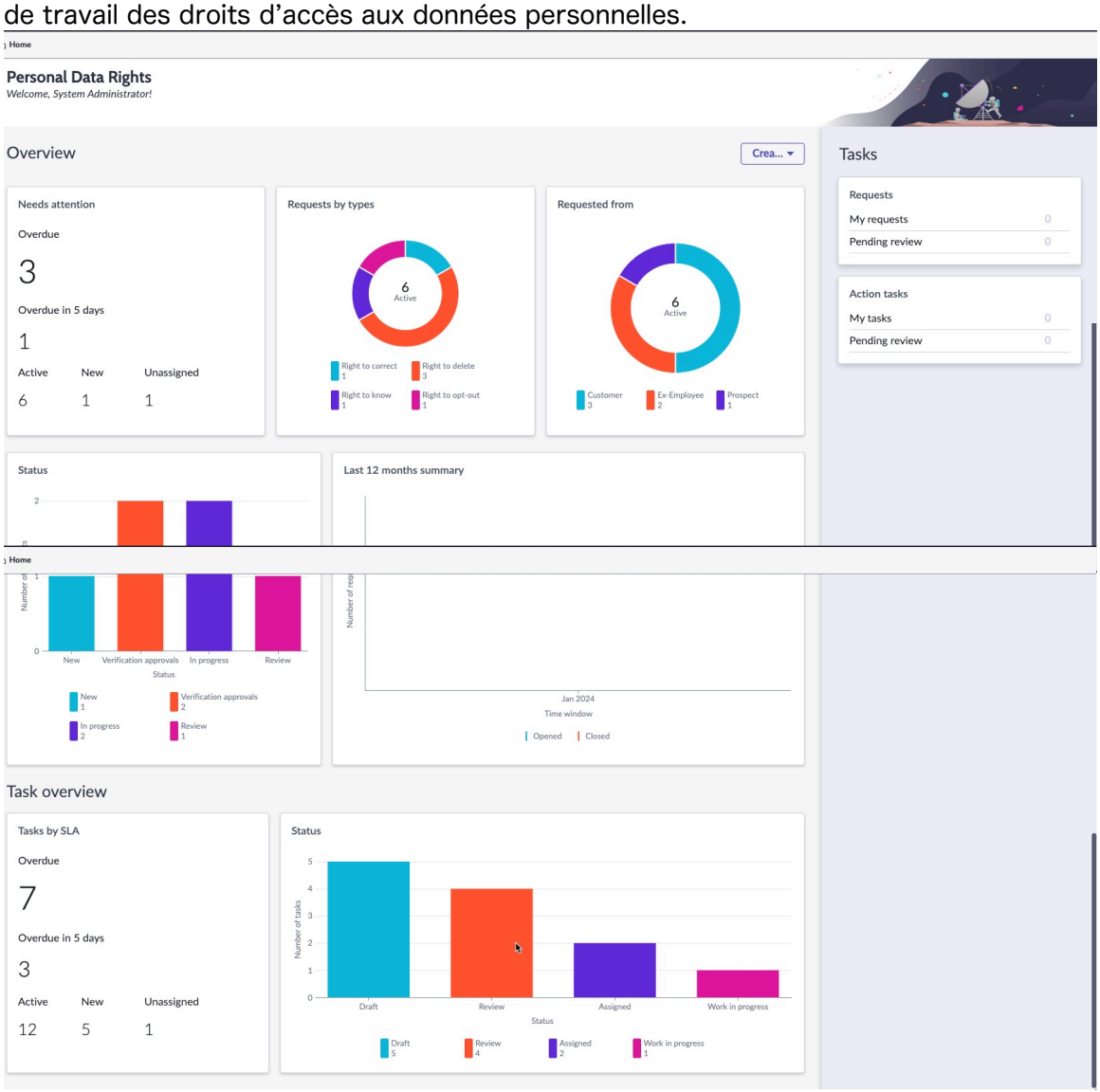
**Information associée**

Utiliser Droits pour les données personnelles

## Droits pour les données personnelles Workspace

L'espace Droits pour les données personnelles de travail vous offre la possibilité de créer de nouvelles demandes de droits relatifs aux données personnelles et d'afficher les demandes par type, date d'échéance et état.

L'image suivante montre la page d'accueil de l'espace de travail des droits d'accès aux données personnelles.




À partir de la page d'accueil, vous pouvez créer une nouvelle demande PDR. Voici les sections de la page d'accueil.

## Section Vue d'ensemble

La section Vue d'ensemble affiche les tâches qui requièrent une attention particulière et qui sont en retard ou sur le point de l'être. Il affiche également les demandes par type et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par demandeur. Vous pouvez également afficher les tâches par statut et le résumé des 12 derniers mois.

### Vue d'ensemble de la tâche

Dans la section Vue d'ensemble des tâches, vous pouvez afficher les tâches par leur SLA et leur état. Vous pouvez cliquer sur chaque élément des graphiques pour obtenir plus de détails.

## Configurer Droits pour les données personnelles

Configurez le Droits pour les données personnelles pour traiter différents types de demandes de droits sur les données.

Voici les tâches de configuration qui doivent être effectuées avant d'utiliser l'application Droits pour les données personnelles .

### Configuration du Droits pour les données personnelles type de demande

Créez un type de demande dans l'application Droits pour les données personnelles pour classer et gérer les demandes de droits relatifs aux données personnelles. Une fois que vous avez créé un type de demande, les agents des droits sur les données personnelles et les propriétaires de tâches peuvent sélectionner le type de demande requis sur le formulaire de demande tout en travaillant sur une demande de droits d'accès aux données personnelles.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Configuration de la demande** > **Type de demande**.
   Le type d'enregistrement de demande de droits d'accès aux données personnelles par défaut s'ouvre.
2. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de type de demande, reportez-vous à la section Droits pour les données personnelles Formulaire Type de demande.
3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types s'affiche.
4. Dans la liste connexe Sous-types, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de demande.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de sous-type**

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Étiquette à afficher pour le sous-type. Par exemple, Droit de suppression. |
| Nom | Nom du sous-type. Par exemple, right_to_delete. |
| Société parente | Type de demande parente. Ce champ est automatiquement défini sur la **demande de droits relatifs aux données personnelles**. |
| Actif | Option permettant de sélectionner le sous-type comme actif ou inactif. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie | Catégorie du sous-type. Ce champ est automatiquement défini sur **Demande de droits relatifs aux données personnelles [sn_grc_pdr_request].** |
| Description | Description du but du sous-type. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de demande. |

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Pour ajouter des juridictions qui sont touchées par le type d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire au besoin.

### Droits pour les données personnelles Formulaire Type de demande

Utilisez le formulaire Type de demande dans l'application Droits pour les données personnelles pour classer les demandes de droits relatifs aux données personnelles par type.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

#### Formulaire Type de demande

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Étiquette à afficher pour le type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Demande de droits relatifs aux données personnelles**. |
| Nom | Nom du type de demande. Ce champ est automatiquement défini. |
| Catégorie | Catégorie du type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Demande de droits relatifs aux données personnelles [sn_grc_pdr_request].** |
| Actif | Option permettant de sélectionner le type de demande comme active ou inactive. |
| Description | Description de ce type de demande. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le type de demande. |
| Modèle d'état | |
| Modèle d'état | États des workflows pour le type de demande. |
| Modèle d'état de tâche d'action | Transition de modèle d'état définie au niveau du modèle d'état de la tâche d'action. Les états changent pour le workflow de tâche d'action en fonction du modèle d'état. |
| Configuration des messages entrants | |
| E-mail de groupe | Adresse e-mail qui génère automatiquement une demande à la réception d'un e-mail. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un modèle de tâche d'action

Créez des modèles de tâches d'action accessibles aux administrateurs des droits sur les données personnelles pour s'aligner sur divers types de demandes, tels que le droit de corriger, de supprimer, de savoir ou de refuser. L'utilisation de ces modèles pour les tâches d'action générées automatiquement garantit que chaque tâche répond aux exigences spécifiques du type de demande. Cet alignement garantit la cohérence, la conformité et l'efficacité du traitement des demandes de droits relatifs aux données personnelles.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Configuration de la demande** > **Modèles de tâche d'action**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de modèle**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle. Par exemple, Droit de rectification des données personnelles. |
| Table | Table à utiliser pour le modèle. Ce champ est automatiquement défini sur **Tâche d'action [sn_grc_case_mgmt_case_task]** |
| Actif | Option permettant d'indiquer si le modèle est actif. Seuls les modèles actifs peuvent être utilisés. |
| Application | Nom de l'application pour laquelle le modèle est créé. Ce champ est automatiquement défini sur Droits relatifs aux **données personnelles GRC**. |
| Domaine | Domaine du modèle. Ce champ est automatiquement défini sur **global**. |
| Utilisateur | Ce champ est automatiquement défini sur **Administrateur système**. |
| Groupes | Groupes qui peuvent afficher et utiliser le modèle. |
| Global | Option permettant d'indiquer que le modèle est disponible pour tous les utilisateurs d'une organisation. |
| Modèle | Champs à utiliser pour créer le modèle |

4. Élaborez les conditions selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Créer un registre de données

Créez un référentiel des utilisateurs et spécifiez les propriétaires des différentes applications. Ce référentiel permet d'identifier l'utilisateur auquel les tâches de demande de droits relatifs aux données personnelles (PDR) doivent être affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_admin, sn_grc_pdr.pdr_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un registre de données fournit des informations sur l'application d'entreprise ou le processus d'entreprise, son propriétaire et le type de données qu'il stocke, comme les données sur les clients, les employés, les prospects ou les anciens employés. Lorsqu'une demande de droits relatifs aux données de confidentialité est créée, basée sur ce registre ou ce référentiel, les tâches d'action sont créées pour les titulaires des droits.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles** > **Listes** > **Registres des données**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Créer un nouveau formulaire de registre de propriétaire de données**

| Champ | Description |
|---|---|
| Registre des propriétaires des données | |
| Type de demandeur | Type de données personnelles stockées. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ **Client**<br>○ **Employé**<br>○ **Ex-employé**<br>○ **Prospect** |
| Type d'actif | Type d'actif qui contient les données. |
| Sélectionner un actif | Actif spécifique qui appartient au type d'actif. |
| Description | Description du registre. |
| Affectation | |
| Méthode d'affectation de l'utilisateur | Règle d'affectation. Les choix sont les suivants :<br>○ **Affecter manuellement l'utilisateur et le groupe** : sélectionnez cette option si vous devez affecter manuellement un utilisateur et un groupe.<br>○ **Choisir un utilisateur dans l'enregistrement d'actif sélectionné** : sélectionnez cette option si vous devez utiliser l'utilisateur spécifié dans l'enregistrement d'actif sélectionné. |
| Groupe | Groupe auquel l'actif appartient. |
| Utilisateur | Utilisateur responsable de la demande PDR. |

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Résultats**
Lorsque les agents PDR génèrent des tâches, en fonction du registre, les tâches d'action sont créées pour les différents propriétaires de tâches.

### Générer des tâches d'action pour une demande de droits relatifs aux données personnelles

Créez automatiquement des tâches d'action pour une demande de droits relatifs aux données personnelles. Ces tâches d'action sont générées en fonction du registre de données créé par l'administrateur des droits sur les données personnelles et sont affectées aux propriétaires de données appropriés.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
La création d'un registre de données permet d'identifier l'utilisateur auquel les tâches de demande de droits relatifs aux données personnelles (PDR) doivent être affectées. Lorsque vous générez des tâches d'action basées sur les détails du registre de données, elles sont créées et affectées aux propriétaires de données appropriés. Une fois ces tâches créées, elles doivent passer à l'état affecté pour que les propriétaires de données commencent à travailler dessus. Les tâches d'action utilisent les modèles de tâches fournis, qui sont appliqués aux tâches générées automatiquement, afin de s'assurer qu'ils répondent aux exigences spécifiques du type de demande.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles** > **Listes** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Toutes les demandes**.
2. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez générer des tâches.
3. Sélectionnez l'onglet **Détails**.
4. Sélectionnez **Générer des tâches**.
5. Sélectionnez les tâches générées, puis sélectionnez **Passer à l'état Affecter**.
6. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en haut à droite, puis sélectionnez **Composer un e-mail** pour informer les utilisateurs appropriés que la demande est en cours de traitement.

## Utiliser Droits pour les données personnelles

Utilisez l'application Droits pour les données personnelles pour créer de nouvelles demandes de gestion de vos données personnelles.

### Créer une Droits pour les données personnelles demande

Créez une demande concernant vos données personnelles pour demander l'accès, la correction ou la suppression des informations personnelles détenues par une organisation ou une entité.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_requester

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles**.
2. Sélectionnez **Créer**.
3. Sélectionnez **Demander**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles, reportez-vous à la section Formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans l'onglet Détails, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
7. Fournissez des commentaires supplémentaires.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'état de la tâche passe de **Brouillon** à **Affecté.**

### Formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles

Utilisez le formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles dans l'application Droits pour les données personnelles pour lancer un processus d'accès, de correction ou de suppression des données personnelles.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

#### Nouveau formulaire personnel

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de demande. Ce champ est automatiquement défini. |
| Source | Source à partir de laquelle la demande est lancée. Les choix sont les suivants :<br>• **E-mail**<br>• **Téléphone**<br>• **Employee Center**<br>• **Chatbot**<br>• **API publique** |
| Priorité | Priorité de la demande.<br>• **1 : Critique**<br>• **2- Élevé**<br>• **3 – Modéré**<br>• **4 – Faible**<br>• **5 - Planification** |
| État | État du workflow de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**. |
| Nom | Nom de la demande. Par exemple, Rectification des données. |
| Description | Brève description de la demande. Par exemple, un employé a découvert que son adresse est |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Nouveau formulaire personnel (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | incorrectement enregistrée dans nos comptes. L'employé a appelé pour demander l'accès à ses données personnelles et a spécifiquement demandé la correction de l'adresse. Selon le processus, l'administrateur de données respectif doit appeler l'employé et obtenir les détails de la nouvelle adresse à corriger dans les systèmes RH. |
| Réglementation | Règlement qui régit la demande. |
| Détails de la demandé | |
| Nom du demandeur | Nom de la personne qui demande les données. |
| Emplacement | Emplacement géographique du demandeur. |
| E-mail | ID d'e-mail du demandeur. |
| Validation de l'utilisateur | Méthode utilisée pour valider et confirmer l'utilisateur. Les choix sont les suivants :<br>• **SVI (serveur vocal interactif)**<br>• **À valider**<br>• **Questions de sécurité (vérification manuelle)**<br>• **SSO (Authentification unique)** |
| Type de demandeur | Catégorie du demandeur. Les choix sont les suivants :<br>• **Prospect**<br>• **Client**<br>• **Employé**<br>• **Ex-employé** |
| Type de demande | Type de demande effectuée par le demandeur. Les choix sont les suivants :<br>• **Droit de rectification**<br>• **Droit de suppression**<br>• **Droit de savoir**<br>• **Droit d'annulation de l'adhésion** |
| Numéro de téléphone | Numéro de téléphone du demandeur. |
| Unité business | Unité business du demandeur. |
| Commentaires de validation | Commentaires supplémentaires pour valider l'utilisateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Nouveau formulaire personnel (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Calendrier | |
| Date de création | Date de création de la demande. |
| Date d'échéance | Date d'échéance d'achèvement de la demande. |
| Débuts du travail | Date de début du traitement de la demande. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe affecté à la demande. |
| Affecté à | Utilisateur affecté à la demande. |
| Approbateurs de vérification | Utilisateurs qui approuvent la vérification. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs qui doivent être au courant de la demande et qui doivent la suivre. |
| Résumé | |
| Observations générales | Observations complémentaires. |
| Activité | |
| Notes de travail (privées) | Notes ou informations sur le ticket. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations supplémentaires sur le ticket que vous souhaitez partager avec les clients. |

### Ajouter des tâches d'action à une Droits pour les données personnelles demande

Créez des tâches d'action pour une Droits pour les données personnelles demande et affectez-les aux propriétaires de tâches appropriés. Les tâches d'action sont des tâches qui sont créées pour faciliter et compléter une demande valide de droits relatifs aux données personnelles

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles**.
2. Ouvrez la demande à laquelle vous souhaitez ajouter des tâches d'action.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'action.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la rubrique Nouveau formulaire de tâche d'action.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Nouveau formulaire de tâche d'action

Utilisez le nouveau formulaire de tâche d'action pour créer des tâches d'action pour les propriétaires appropriés.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Nouveau formulaire de tâche d'action

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la tâche d'action. Par exemple, Vérification des données du demandeur et Divulgation de l'utilisation. |
| Description | Brève description de la tâche d'action. Par exemple, Vérification des données du demandeur et divulgation de l'utilisation : précisez les emplacements et les fins de l'utilisation des renseignements personnels. |
| Priorité | Priorité de la tâche. |
| Ressource informatique | Ressource informatique utilisée dans la demande. |
| Groupe d'affectation | |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe gestionnaire de l'exécution de la tâche. |
| Propriétaire de la tâche | Utilisateur propriétaire de la tâche. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs devant être informés de la tâche et de sa progression. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date d'achèvement de la tâche. |
| Résumé | |
| Observations | Toutes les observations importantes pour les titulaires de tâches. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires ou informations supplémentaires pour les titulaires de tâches. |

## Accepter et travailler sur une Droits pour les données personnelles tâche

Accepter Droits pour les données personnelles (PDR) les tâches qui vous sont affectées. Si vous n'acceptez pas le travail, vous ne pourrez pas travailler à la clôture de la tâche.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_agent

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles** > **Listes** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Toutes les demandes**.
2. Ouvrez la demande requise.
3. Dans la liste connexe Tâches d'action, sélectionnez la tâche d'action que vous souhaitez accepter.
4. Sélectionnez **Accepter la tâche**.
5. Fournissez vos notes et sélectionnez **Accepter le travail**.
6. Dans l'onglet Détails, fournissez les détails de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**7.** Une fois la tâche terminée, sélectionnez l'une des options suivantes.

## Référence Droits pour les données personnelles

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application Droits pour les données personnelles . Ces rubriques fournissent également des informations complémentaires.

## Rôles installés avec Droits pour les données personnelles

### Rôles de l'application des droits sur les données personnelles

| Titre du rôle | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur de droits d'accès aux données personnelles<br><br>[sn_grc_pdr.pdr_admin] | Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent configurer le type de demande de droits d'accès aux données personnelles | • sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin<br>• sn_grc_pdr.pdr_manager |
| Agent de droits d'accès aux données personnelles<br><br>[sn_grc_pdr.pdr_agent] | Les utilisateurs ayant ce rôle travaillent sur la demande de droits relatifs aux données personnelles qui leur est affectée. | • sn_grc_pdr.data_owner_admin<br>• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst |
| Administrateur du propriétaire des données personnelles<br><br>[sn_grc_pdr.data_owner_admin] | Les utilisateurs disposant de ce rôle sont les propriétaires d'actifs qui répondent aux tâches d'action lorsque leurs actifs sont impliqués dans une demande. | • sn_grc_workspace.task_reader<br>• sn_grc_workspace.utilisateur |
| Gestionnaire des demandes de données personnelles<br><br>[sn_grc_pdr.pdr_manager] | Les utilisateurs disposant de ce rôle supervisent toutes les demandes de droits relatifs aux données personnelles jusqu'à leur fermeture. | • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager<br>• sn_grc_pdr.pdr_agent |

## Tables installées avec Droits pour les données personnelles

### Tables de l'application de droits sur les données personnelles

| Nom de la table | Description |
|---|---|
| Registre des propriétaires des données<br><br>sn_grc_pdr_data_owner_registry | Gère un mappage entre les ressources de données et leurs propriétaires. |
| Demande de droits relatifs aux données personnelles<br><br>sn_grc_pdr_request | Collecte des informations relatives aux droits relatifs aux données personnelles. |

# Référence Gestion de la confidentialité

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application Gestion de la confidentialité . Ces rubriques fournissent également des informations complémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tables installées avec Gestion de la confidentialité

Les tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de la confidentialité.

### Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Configuration de l'évaluation<br>[sn_privacy_assessment_configuration] | Le gestionnaire ou l'administrateur de la confidentialité peut configurer les règles de création automatique de l'activité de traitement sur une réponse d'évaluation. Cette table stocke les règles de configuration de l'évaluation sur le modèle d'évaluation. |
| Objectif du contrôle à Activité de traitement<br>[sn_privacy_m2m_policy_statement_processing_activity] | Chaque activité de traitement peut être associée aux objectifs de contrôle applicables. Cette table permet de suivre l'activité de traitement jusqu'aux relations E/S. |
| Contrôle à Activité de traitement<br>[sn_privacy_m2m_control_processing_activity] | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les contrôles et l'activité de traitement. |
| Type d'entité à Instance d'évaluation<br>[sn_privacy_m2m_profile_type_assessment_instance] | Les utilisateurs de la confidentialité peuvent envoyer plusieurs évaluations de la confidentialité sur le type d'entité. Cette table permet d'évaluer la confidentialité des relations d'activité de traitement. |
| Objet d'information à activité de traitement<br>[sn_privacy_m2m_information_object_processing_activity] | Chaque activité de traitement peut être associée à des objets d'information applicables. Cette table permet de suivre l'activité de traitement jusqu'aux relations E/S. |
| Utilisation de l'utilisateur unique pour la confidentialité<br>[sn_privacy_unique_user_usage] | Collecte le nombre unique d'utilisateurs qui utilisent GRC Gestion de la confidentialité des tables. |
| Activité de traitement<br>[sn_privacy_processing_activity] | Étend la table de tâches [sn_grc_item] et stocke les activités de traitement. |
| Hiérarchie de l'activité de traitement<br>[sn_privacy_m2m_pa_pa] | Les données à caractère personnel peuvent être transférées d'une activité de traitement à une autre. Cette table stocke les informations sur les activités de traitement en amont et en aval pour chaque activité de traitement. |

## Rôles installés avec Gestion de la confidentialité

L'application GRC: Gestion de la confidentialité installe les rôles permettant à l'analyste de la confidentialité, au gestionnaire de la confidentialité et à l'administrateur de la confidentialité d'effectuer leurs tâches respectives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Les rôles et leurs descriptions

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Analyste de la confidentialité<br><br>[sn_privacy.analyste] | Les analystes de la protection de la vie privée sont responsables de la gestion de la conformité en matière de confidentialité des activités de traitement dont ils sont propriétaires. Il effectue les tâches suivantes :<br>• Évaluez régulièrement les activités de traitement en envoyant et en examinant les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.<br>• Travailler avec la direction et les utilisateurs métiers pour identifier et gérer les contrôles liés à une activité de traitement.<br>• Gérez et résolvez les préoccupations des utilisateurs métiers concernant les problèmes liés à la conformité et les exceptions de politique.<br>• Testez et surveillez l'efficacité du contrôle. | • sn_grc_workspace.task_reader<br>• sn_risk_advanced.ara_approver<br>• sn_risk_advanced.ara_assessor<br>• sn_risk.user<br>• sn_compliance.user<br>• sn_privacy_case.privacy_case_analyst |
| Gestionnaire de la confidentialité<br><br>[sn_privacy.manager] | Les responsables de la protection de la vie privée sont responsables de la gestion de la posture globale de conformité en matière de protection de la vie privée au niveau de l'organisation. Il effectue les tâches suivantes :<br>• Élaborer et mettre en œuvre des règlements, des documents de référence et des politiques en matière de protection de la vie privée.<br>• Passez en revue les exigences réglementaires et les politiques en matière de protection de la vie privée.<br>• Concevoir et surveiller les contrôles pour traiter les violations des réglementations en | • sn_compliance.manager<br>• sn_privacy.analyste<br>• sn_risk.manager<br>• sn_grc_workspace.task_admin<br>• sn_compliance.attestation_creator<br>• sn_grc_reg_change.manager<br>• sn_privacy_case.privacy_case_manager |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Les rôles et leurs descriptions (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | matière de protection de la vie privée et des politiques internes.<br>• Planifier les programmes de protection de la vie privée et les entités concernées.<br>• Création de modèles d'évaluation de l'impact sur la confidentialité<br>• Surveillez en permanence l'efficacité du contrôle et recommandez des améliorations efficaces.<br>• Superviser l'équipe chargée de la conformité en matière de protection de la vie privée.<br>• Rendre compte à la direction et au conseil d'administration de la posture de conformité.<br>• Découvrez qui met en œuvre une réglementation sur la protection de la vie privée pour la première fois dans son organisation. | |
| Administrateur de la confidentialité<br><br>[sn_privacy.admin] | Les administrateurs de la confidentialité administrent la politique de confidentialité et la gestion de la conformité. Les utilisateurs affectés à ce rôle sont responsables de la configuration des solutions de gestion de la confidentialité conformément aux exigences de l'équipe de confidentialité. Il effectue les tâches suivantes :<br>• Configurer les évaluations de l'impact sur la confidentialité et les flux automatisés pour déclencher les évaluations<br>• Configurez des règles pour créer automatiquement des activités de traitement à partir des évaluations | • sn_privacy.manager<br>• sn_risk_advanced.ara_admin<br>• sn_compliance.admin<br>• sn_privacy_case.privacy_case_admin |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Les rôles et leurs descriptions (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | de contrôle de la confidentialité.<br>• Surveillez les Now Platform dépendances avec d'autres applications et modules.<br>• Peut lire les scripts dans la liste connexe Configurations des scripts d'activité de traitement. | |
| Répondeur à l'évaluation de la confidentialité<br>[sn_privacy.assessment_responder] | Les intervenants aux évaluations de la confidentialité peuvent répondre aux évaluations de la confidentialité en tant que parties prenantes clés. Ils peuvent également soumettre des demandes de confidentialité à partir du portail. | • sn_grc_workspace.task_reader<br>• canvas_user |
| Utilisateur professionnel de la confidentialité<br>[sn_privacy.business_user] | Les utilisateurs métiers de la confidentialité peuvent modifier les activités de traitement affectées à l'état Détecter et également répondre aux évaluations. | • sn_grc_workspace.task_reader<br>• canvas_user<br>• sn_privacy_case.privacy_case_business_us<br>• sn_grc.business_user |
| Développeur de confidentialité<br>[sn_privacy.développeur] | Les développeurs de confidentialité peuvent écrire des scripts personnalisés | sn_privacy.admin |
| Si l'application Utilisateur employé Vie privée est installée, les rôles suivants sont disponibles. | | |
| Utilisateur employé pour la protection de la vie privée<br>[sn_privacy_emp.privacy_employee] | Permet à vos employés d'effectuer les opérations suivantes à partir de :Centre des employés<br>• Demandez de manière proactive des évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA) pour les nouvelles implémentations, applications et processus auprès du Centre des employés.<br>• Signalez les tickets de confidentialité liés à la politique de confidentialité des | • sn_grc.issue_employee_user<br>• sn_compliance.policy_ack_employee_user<br>• sn_compliance.policy_exception_employee_ |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Les rôles et leurs descriptions (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | données et aux violations de la réglementation.<br>• Lire et accepter les politiques de confidentialité de l'organisation<br>• Créez des exceptions de politique.<br>• Créer des problèmes de confidentialité. | |
| Si l'application GRC: Privacy Lite User est installée, les rôles suivants sont considérés comme des opérateurs lite. | | |
| • sn_privacy.assessment_responder<br>• sn_privacy_case.privacy_case_business_user<br>• sn_privacy.business_user<br>• sn_grc_pdr.data_owner_admin | Les utilisateurs disposant du rôle d'opérateur Lite peuvent effectuer les opérations suivantes :<br>• Répondre aux tâches d'évaluation de la confidentialité en tant qu'utilisateurs métiers.<br>• Travailler sur l'activité de traitement en tant qu'utilisateur métier lorsqu'elle vous est affectée pour collecter les informations requises.<br>• Répondre aux évaluations des risques de criticité de l'activité de traitement et à l'évaluation basée sur l'objet.<br>• Répondre aux évaluations détaillées des risques d'atteinte à la vie privée pour chaque risque identifié dans une activité de traitement.<br>• Travaillez sur les évaluations des violations et d'autres tâches de tickets de confidentialité.<br>• Répondre aux tâches d'évaluation et d'enquête affectées par l'équipe de confidentialité. | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Les rôles et leurs descriptions (suite)**

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • Travaillez sur les tâches d'action de droits de données personnelles pour traiter les données en fonction des demandes du demandeur.<br>• Répondez aux attestations de contrôle affectées.<br>• Affichez, mettez à jour et fermez les problèmes affectés.<br>• Créez, mettez à jour et fermez les tâches de rattrapage affectées.<br>• Répondez aux tâches d'indicateur manuel affectées. | |

## Gestion de la confidentialité Notifications par e-mail

Les rappels permettent aux utilisateurs concernés d'effectuer leurs évaluations et d'accomplir les tâches qui leur sont associées.

Par défaut, l'application Gestion de la confidentialité inclut les types suivants de notifications par e-mail.

- Notifications par e-mail au propriétaire de l'entité pour l'évaluation du contrôle de la confidentialité.
- Notifications par e-mail au propriétaire de l'entité pour l'évaluation de l'impact sur la confidentialité.
- Notification par e-mail reçue pour le propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée lorsque l'évaluation est à l'état Ouvert.
- Notification par e-mail reçue pour le propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée lorsque l'évaluation est à l'état Travail en cours.

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

**Notifications envoyées dans l'application Gestion de la confidentialité**

| Notification | Condition | Destinataires |
|---|---|---|
| Notification d'évaluation de la confidentialité : nouvelle évaluation de l'évaluation du contrôle de la confidentialité | Lorsqu'une nouvelle évaluation du contrôle de la confidentialité est lancée. | Propriétaire de l'entité |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Notifications envoyées dans l'application Gestion de la confidentialité (suite)**

| Notification | Condition | Destinataires |
|---|---|---|
| Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité pour l'évaluation de l'impact sur la confidentialité. | Lorsqu'un propriétaire d'entité reçoit une évaluation de l'impact sur la confidentialité | Gestionnaire de la confidentialité |
| Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée lorsque l'évaluation est **à l'état Ouvert**. | Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est annulée et que l'évaluation est à **l'état Prêt à être prise** . | Propriétaire de l'entité |
| Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée alors que l'évaluation est à l'état **Travail en cours** . | Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est annulée et que l'état **de l'évaluation est Travail en cours** . | Propriétaire de l'entité |
| Notification par e-mail restante envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est dans la date d'échéance. | E-mail de rappel pour l'échéance de l'évaluation. | Propriétaire de l'entité |
| Notification par e-mail de retard envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est en retard. | E-mail en retard | Propriétaire de l'entité |

## Utilisations d'une activité de traitement dans Gestion de la confidentialité

Une activité de traitement est un enregistrement qui traite des données à caractère personnel. Un processus de gestion ou une application d'entreprise d'une organisation en sont des exemples. Les activités de traitement permettent aux équipes de gestion de la protection de la vie privée de comprendre comment les renseignements personnels sont traités ou utilisés.

Pour en savoir plus sur une activité de traitement, reportez-vous à Activités de traitement. Une activité de traitement permet aux équipes de protection de la vie privée d'enregistrer les détails suivants :

- Les détails de l'activité de traitement tels que l'unité business à laquelle elle appartient, le type de personne concernée, l'emplacement de stockage des données, etc.
- [PI] Objets d'informations en cours de traitement dans le cadre de cette activité de traitement.
- Évaluations passées et en cours de la confidentialité.
- Contrôles appliqués à l'activité de traitement et aux réponses d'attestation de contrôle respectives.
- Problèmes et exceptions de politique associés à cette activité de traitement.

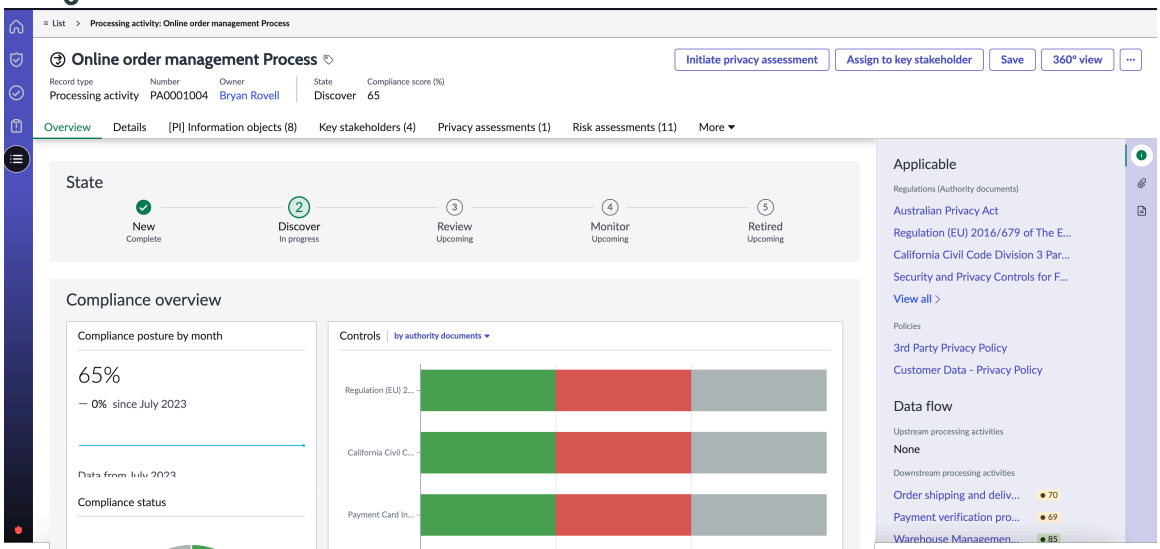
L'image suivante montre l'onglet Vue d'ensemble d'une activité de traitement.

Traduction automatique

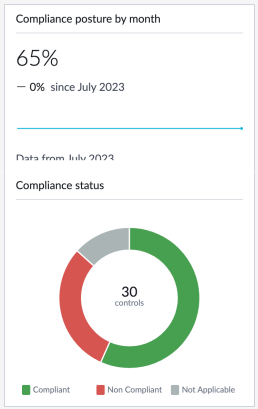
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

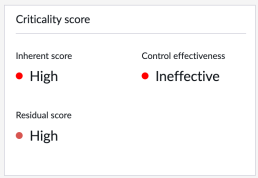
# Enregistrement de l'activité de traitement

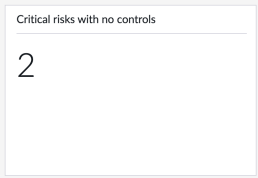


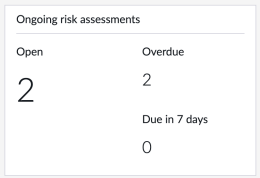

## Compliance overview



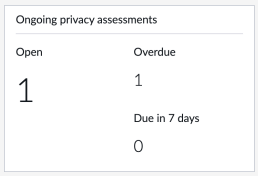
## Risk overview

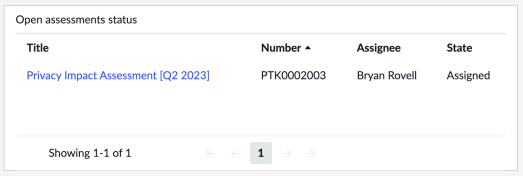


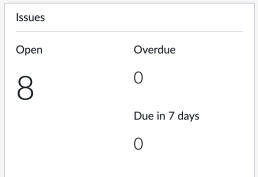



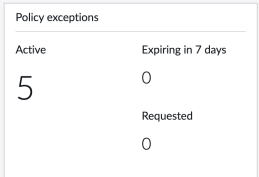
## Privacy assessments




## Priority tracking




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Workflow d'une activité de traitement

Un workflow d'activité de traitement aide les analystes de la confidentialité à gérer le cycle de vie d'une activité de traitement.

La section suivante explique les différentes étapes du workflow de l'activité de traitement.

**Remarque :**
Les analystes de la confidentialité qui ne sont pas propriétaires de l'activité de traitement peuvent uniquement afficher l'activité de traitement. Ils ne peuvent pas le modifier.

## Nouvelle

Il s'agit d'un état permettant de confirmer si l'application d'entreprise, le processus de gestion, les fournisseurs ou le service d'entreprise doivent être pris en compte pour déterminer la conformité en matière de confidentialité. Une activité de traitement n'est dans cet état que lorsqu'elle est créée manuellement. Un gestionnaire de la confidentialité ou un analyste de la confidentialité peut créer une activité de traitement manuellement, puis la confirmer comme une activité de traitement en fonction de son analyse. Dans cette étape, les champs suivants de l'activité de traitement peuvent être modifiés :

- **Nom**
- **Justification**
- **Analyste de la confidentialité**
- **Entité** : uniquement lorsque ce champ est renseigné et que le formulaire d'activité de traitement est enregistré. Une fois le formulaire enregistré, le gestionnaire de la confidentialité ou un analyste de la confidentialité peut basculer l'activité de traitement à l'état **Détecter** .

## Discovery

Dans cet état, le gestionnaire de la confidentialité ou l'analyste de la confidentialité, qui est propriétaire de l'activité de traitement, peut comprendre plus de détails sur l'activité de traitement, tels que pourquoi et comment une activité de traitement traite des informations personnelles. Ces informations sont collectées par l'envoi d'évaluations de la confidentialité. En fonction des réponses, ils appliquent le bon ensemble de contrôles. Vous trouverez ci-dessous la liste des activités qui peuvent être effectuées sur le formulaire d'activité de traitement dans cet état.

- Envoyer les évaluations de la confidentialité
- Mettez à jour la section **Détails** de l'activité de traitement en fonction des réponses de l'évaluation.
- Affectez l'activité de traitement à l'une des personnes concernées clés pour que les personnes concernées clés mettent à jour les détails, les objets d'informations balisés PI et les personnes concernées clés.

  **Remarque :**
  Vous pouvez affecter l'activité de traitement aux utilisateurs disposant du rôle sn_privacy.business_user.

- Examinez les contrôles appliqués en fonction des réponses à l'évaluation de la confidentialité.
- Ajoutez ou supprimez des contrôles supplémentaires si nécessaire.

L'activité de traitement passe alors à l'état **Réviser** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Revue

Dans cet état, le gestionnaire de la confidentialité ou l'analyste de la confidentialité, propriétaire de l'activité de traitement, envoie des attestations de contrôle et examine la posture de conformité en fonction des réponses d'attestation et des problèmes créés en raison de contrôles non conformes. Vous trouverez ci-dessous la liste des activités effectuées sur le formulaire d'activité de traitement par un gestionnaire de la protection de la vie privée ou l'analyste de la protection de la vie privée qui est propriétaire de l'activité de traitement.

- Mettez à jour la section Détails de l'activité de traitement en fonction des réponses de l'évaluation.
- Associez des objets d'informations et capturez des détails supplémentaires liés aux objets d'informations en fonction des réponses de l'évaluation.
- Examinez les contrôles appliqués automatiquement en fonction des réponses à l'évaluation de la confidentialité et ajoutez ou supprimez des contrôles supplémentaires si nécessaire.
- Envoyez des attestations de contrôle et suivez les problèmes et les exceptions de politique.

### Moniteur

Il s'agit d'un état permettant de suivre l'activité de traitement pour une surveillance continue. La fonctionnalité d'indicateur est utilisée pour une surveillance continue. Lorsque l'activité de traitement est dans cet état, l'analyste de la confidentialité peut ramener l'activité de traitement à l'état **Détecter** ou **Examiner** en fonction des mises à jour de l'activité de traitement qui doivent être évaluées par l'analyste de la confidentialité ou le gestionnaire de la confidentialité. Vous trouverez ci-dessous la liste des activités qui peuvent être effectuées sur le formulaire d'activité de traitement par un gestionnaire de la protection de la vie privée ou l'analyste de la protection de la vie privée qui est propriétaire de l'activité de traitement.

- Exécution automatique de la fonctionnalité d'indicateur pour surveiller en permanence les contrôles associés à l'activité de traitement.
- Créer, gérer et suivre les problèmes.

**Remarque :**
Lorsqu'une nouvelle évaluation de la confidentialité est envoyée pour une activité de traitement alors qu'elle est à l'état **Surveillance** , le système fait automatiquement passer l'activité de traitement à l'état **Détection** .

### Mettre hors service

Il s'agit d'un état permettant de mettre hors service l'activité de traitement lorsque l'application d'entreprise ou le processus d'entreprise concerné n'est plus utilisé dans l'organisation. Lorsqu'ils passent à cet état, tous les contrôles associés à l'activité de traitement sont mis hors service. L'équipe de confidentialité ne peut pas mettre à jour une activité de traitement à l'état Mis hors service. Lorsqu'une entité est désactivée, l'activité de traitement connexe passe automatiquement à l'état Mis hors service.

### Séparation de domaine dans Gestion de la confidentialité

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de l'application Gouvernance, risque et conformitéGestion de la confidentialité. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

### Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

### Vue d'ensemble de Séparation de domaine

Séparation de domaine est la solution idéale pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer la ségrégation absolue des données entre les entités d'entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

**Remarque :**
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

### Fonctionnement de Séparation de domaine dans GRC

- Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs, les tests de contrôle et les activités de traitement sont tous des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l'enregistrement est le même que le domaine de l'utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent ou génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

Par exemple, supposons que vous ayez une hiérarchie de domaines qui a Global au niveau supérieur suivi de Domaine Top. Le domaine Top, à son tour, a deux sous-domaines : le domaine A et le domaine B.

- Si vous souhaitez envoyer une évaluation de la confidentialité à une entité devant être évaluée par les utilisateurs des domaines A et B, l'entité doit être générée ou créée manuellement au niveau mondial. Si l'entité est créée dans le domaine B, vous ne pourrez pas recréer l'entité dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous disposez d'une entité que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans Top et Domaine A, vous pouvez créer l'entité dans le domaine A.

À moins que les entités ne se trouvent dans le domaine global, les utilisateurs ne doivent pas affecter d'entités d'un domaine supérieur aux utilisateurs d'un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez une entité dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour l'évaluation de la confidentialité aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n'auraient pas accès à l'évaluation ; Le questionnaire d'évaluation ne serait donc pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, l'attestation ou le questionnaire d'évaluation ne serait pas généré.

## Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lors de l'examen d'un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task]et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

**⚠ Avertissement :**
ServiceNow ne recommande pas l'utilisation de tables de plateforme de séparation de domaine (toute table comportant le préfixe sys_, comme les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override] ), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

## Reporting pour Gestion de la confidentialité

Les Gestion de la confidentialité rapports sont disponibles sous forme de pages de vue d’ensemble dans les différents enregistrements.

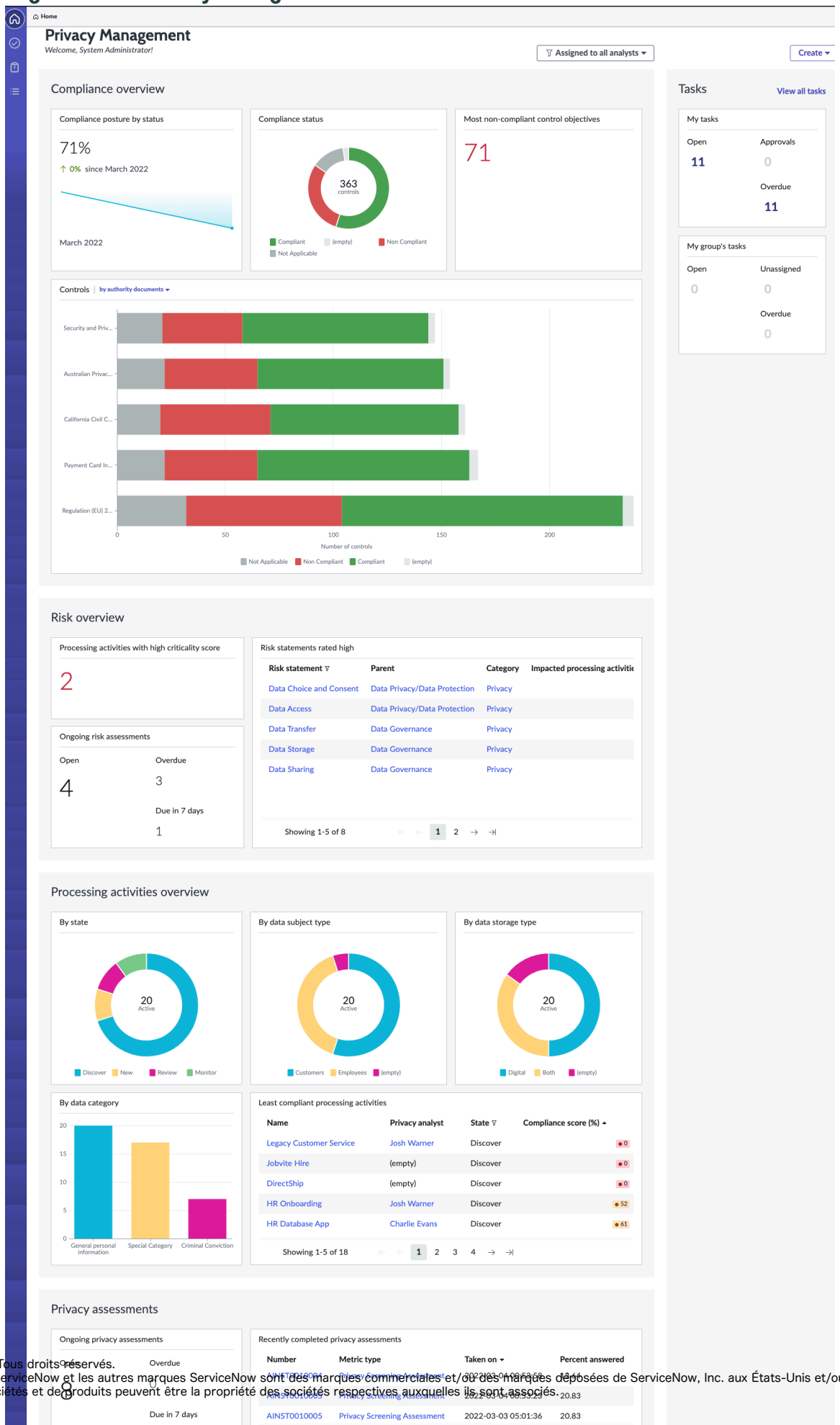
### Page d'accueil Gestion de la confidentialité

La Gestion de la confidentialité page d’accueil fournit une vue d’ensemble de l’ensemble du risque de confidentialité et de la posture de conformité avec des détails tels que le score et la tendance de conformité globaux, l’état de l’évaluation des risques de confidentialité, l’état de l’évaluation de l’impact sur la confidentialité, les attestations de contrôle, l’état spécifique aux problèmes et les tâches de changement réglementaire spécifiques à la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Page d'accueil Privacy Management




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Rôles requis

Pour afficher la page d'accueil, vous devez disposer des rôles sn_privacy.manager et sn_privacy.analyst.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utilisent cette page d'accueil, consultez les cas d'utilisation suivants.

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Gestionnaire de la confidentialité | Le gestionnaire de la confidentialité peut visualiser et comprendre la posture de conformité en matière de confidentialité en tenant compte de toutes les activités de traitement et des évaluations de la confidentialité. Ils peuvent également consulter les tâches de l'équipe de confidentialité. |
| Analyste de la confidentialité | L'analyste de la confidentialité peut afficher et comprendre la posture de conformité en matière de confidentialité en considérant uniquement les activités de traitement affectées à l'analyste de la confidentialité. Ils peuvent également accéder aux tâches qui requièrent leur attention. |

## Indicateurs

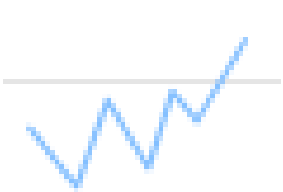
L'indicateur du score de conformité de l'activité de traitement (%) affiche le pourcentage du score de conformité de l'activité de traitement.

## Répartitions

- Activité de traitement
- Analyste de la confidentialité

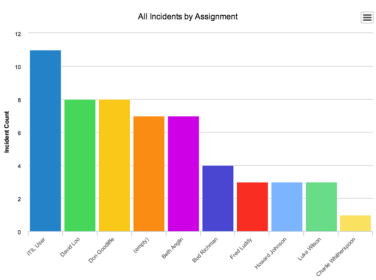
## Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Posture de conformité par mois | Graphique de tendance  | La posture de conformité par mois est tracée en se référant au score de conformité global pour toutes les activités de traitement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Statut de la conformité | | Fournit l’état de conformité de tous les contrôles pour toutes les activités de traitement. |
| Contrôles (par documents de référence ou par politiques) |  | Fournit l’état de conformité des contrôles associés aux documents de référence ou aux politiques. |
| Activités de traitement par état | | Affiche la répartition des activités de traitement actives selon les états suivants :<br>• Nouvelle<br>• Discovery<br>• Revue<br>• Moniteur |
| Activités de traitement les moins conformes | Rapport<br> | Affiche la liste des activités de traitement les moins conformes. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| État des évaluations de la confidentialité | Score unique | Affiche le nombre d’évaluations ouvertes, en retard et proches de la date d’échéance. |
| Évaluations de la confidentialité terminées récemment | Rapport | Affiche la liste des évaluations de la confidentialité terminées récemment. |
| Problèmes | Score unique | Affiche le nombre de problèmes ouverts, en retard et dont la date d’échéance approche. |
| Problèmes par priorité | | Affiche les problèmes par leur priorité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Exceptions de politique | Score unique | Affiche le nombre d’exceptions de politique actives, arrivant à expiration et demandées. |
| Par cote de risque | | Affiche les exceptions de politique en fonction de leur cote de risque. |
| Indicateurs | Score unique | Affiche le nombre d’indicateurs ouverts et ayant échoué. |
| Attestations | Score unique | Affiche le nombre d’attestations ouvertes, en retard et proches de la date d’échéance. |

## Page de vue d’ensemble de l’activité de traitement

La page de vue d’ensemble de l’activité de traitement indique le risque de confidentialité et le niveau de conformité d’une activité de traitement. Cette page contient des détails tels que le score de conformité global et les tendances, les scores d’évaluation de la criticité de la confidentialité et la carte thermique des risques basée sur les évaluations des risques

Traduction automatique

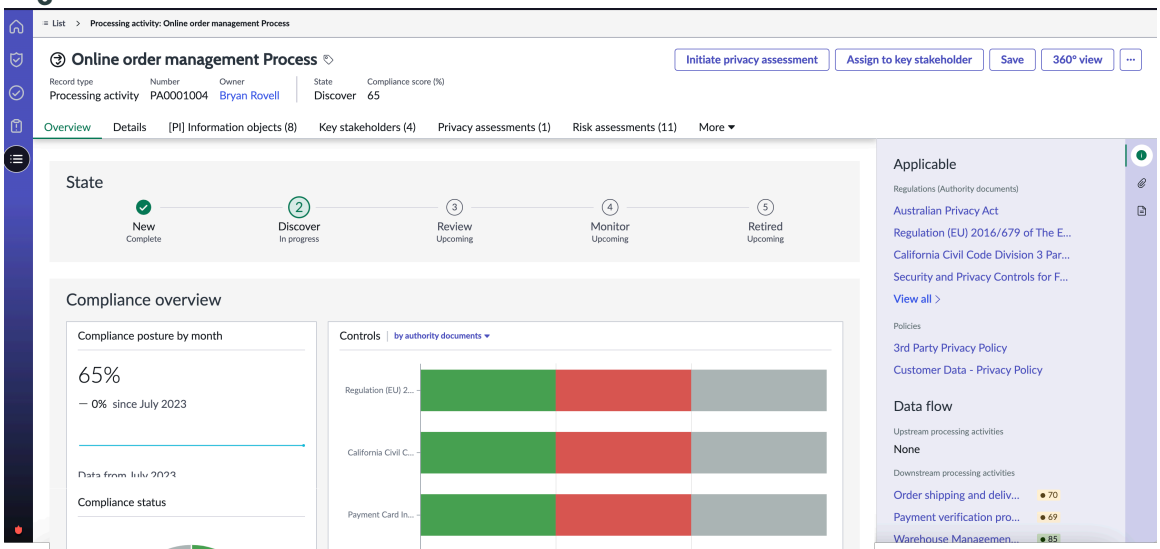
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de confidentialité, l'état de l'évaluation de la confidentialité, les attestations de contrôle et l'état spécifique aux problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Page de vue d'ensemble de l'activité de traitement




## Risk overview

**Criticality score**

Inherent score: High
Control effectiveness: Ineffective
Residual score: High

**Critical risks with no controls**

2

**Ongoing risk assessments**

Open: 2
Overdue: 2
Due in 7 days: 0

**Risk heatmap | Inherent**

| Likelihood \ Impact | Low | Medium | High | Critical |
|---|---|---|---|---|
| Almost Ce... | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Highly Lik... | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Likely | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Unlikely | 0 | 0 | 0 | 1 |

## Privacy assessments

**Ongoing privacy assessments**

Open: 1
Overdue: 1
Due in 7 days: 0

**Open assessments status**

| Title | Number | Assignee | State |
|---|---|---|---|
| Privacy Impact Assessment [Q2 2023] | PTK0002003 | Bryan Rovell | Assigned |

Showing 1-1 of 1

## Priority tracking

**Issues**

Open: 8
Overdue: 0
Due in 7 days: 0

By priority

**Policy exceptions**

Active: 5
Expiring in 7 days: 0
Requested: 0

By risk rating

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Rôles requis

Pour afficher la page d'accueil, vous devez disposer des rôles sn_privacy.manager et sn_privacy.analyst.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utilisent cette page d'accueil, consultez les cas d'utilisation suivants.

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Responsable de la protection de la vie privée et analyste de la confidentialité | Le gestionnaire de la protection de la vie privée et l'analyste de la protection de la vie privée peuvent visualiser et comprendre la posture de conformité en matière de confidentialité de l'activité de traitement donnée. |

## Indicateurs

**Score de conformité de l'activité de traitement (%)** : score de conformité (%) de l'activité de traitement.

## Répartitions

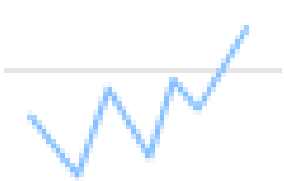
- Activité de traitement
- Analyste de la confidentialité

## Vue d'ensemble du risque

La section Vue d'ensemble des risques affiche le score de criticité de l'activité de traitement, le nombre de risques élevés sans contrôle, les détails des évaluations des risques en cours et la carte thermique des risques.

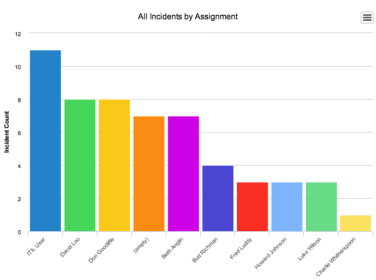
## Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Posture de conformité par mois | Graphique de tendance  | La posture de conformité par mois est tracée en se référant au score de conformité de l'activité de traitement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Statut de la conformité | | Ce rapport fournit l’état de conformité de tous les contrôles de l’activité de traitement. |
| Contrôles (par documents de référence ou par politiques) |  | Ce rapport fournit l’état de conformité des contrôles associés aux documents de référence ou aux politiques. |
| État des évaluations de la confidentialité | Score unique<br> | Affiche le nombre d’évaluations ouvertes, en retard et proches de la date d’échéance. |
| Évaluations de la confidentialité terminées récemment | Rapport<br> | Affiche la liste des évaluations de la confidentialité terminées récemment. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Problèmes | Score unique | Affiche le nombre de problèmes ouverts, en retard et dont la date d’échéance approche. |
| Problèmes par priorité | | Affiche les problèmes par leur priorité. |
| Exceptions de politique | Score unique | Affiche le nombre d’exceptions de politique actives, arrivant à expiration et demandées. |
| Par cote de risque | | Affiche les exceptions de politique en fonction de leur cote de risque. |

## Gestion des changements réglementaires

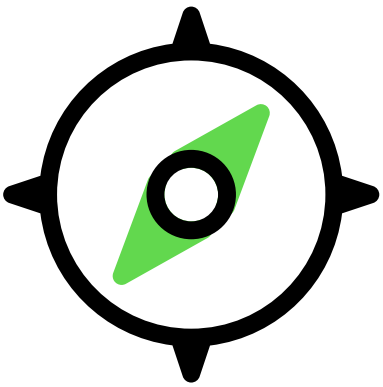
L'application ServiceNow® Gestion des changements réglementaires vous permet de connaître les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et de mettre en œuvre les changements liés aux risques et à la conformité. L’application vérifie la conformité réglementaire globale de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

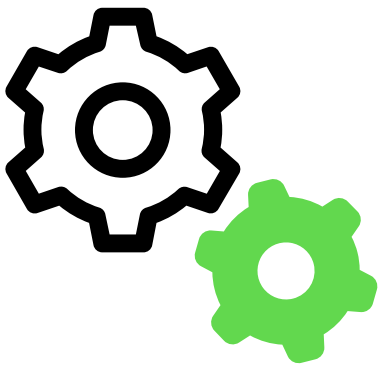
## Mise en route

### Explorer



Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Gestion des changements réglementaires

### Configurer



Configurer les Gestion des changements réglementaires tâches

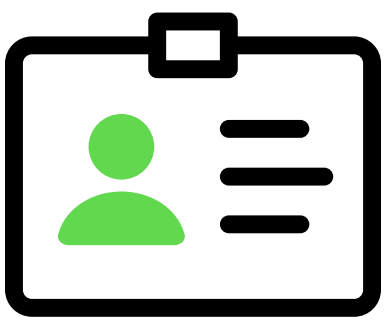
### Utiliser

Utiliser l'application Gestion des changements réglementaires dans l'interface utilisateur classique

### Gérer

Gérer les tâches de changement réglementaire dans l'espace de travail Compliance

### Référence



Composants, tels que les tables et les rôles, installés avec Gestion des changements réglementaires

## Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

## Explorer Gestion des changements réglementaires

L'application Gestion des changements réglementaires fournit un cadre de travail que votre organisation peut utiliser pour s'intégrer à des fournisseurs tiers de veille réglementaire afin que vous puissiez suivre les changements réglementaires et vous conformer aux réglementations externes.

### Vue d'ensemble de Gestion des changements réglementaires

L'application Gestion des changements réglementaires vous permet de gérer efficacement vos changements réglementaires à venir. L'application fournit des workflows structurés qui aident votre organisation à évaluer l'applicabilité des modifications réglementaires, à évaluer leur impact et à implémenter les changements liés aux risques et à la conformité.

L'application Gestion des changements réglementaires fonctionne avec les types de composants suivants :

- Composant d'intégration : les partenaires d'intelligence réglementaire fournissent généralement le composant d'intégration. Grâce à cette intégration, vous pouvez utiliser les alertes réglementaires dans votre instance.
- Composant de cadre de travail d'application : l'application comporte un composant de cadre de travail d'application Gestion des changements réglementaires . Ce composant fournit les workflows structurés que vous pouvez utiliser pour analyser et traiter les alertes réglementaires reçues dans la table des alertes réglementaires.

L'application Gestion des changements réglementaires se compose du workflow illustré dans le diagramme suivant.

1. Gérer la taxonomie réglementaire : créez une taxonomie réglementaire interne spécifique au Now Platform. Vous pouvez mapper la taxonomie avec les taxonomies externes fournies par les fournisseurs tiers d'intelligence réglementaire à des fins de normalisation. La taxonomie interne contient les éléments de conception suivants :
   - Type de contenu
   - Juridiction
   - Organisme de régulation
   - Secteur
   - Thème

   Vous pouvez créer et mapper ces éléments avec la taxonomie externe au cours du processus de configuration.
2. Intégrer pour l'intelligence réglementaire : intégrez avec les fournisseurs tiers de veille réglementaire et utilisez les alertes dans votre instance à intervalles réguliers. Vous

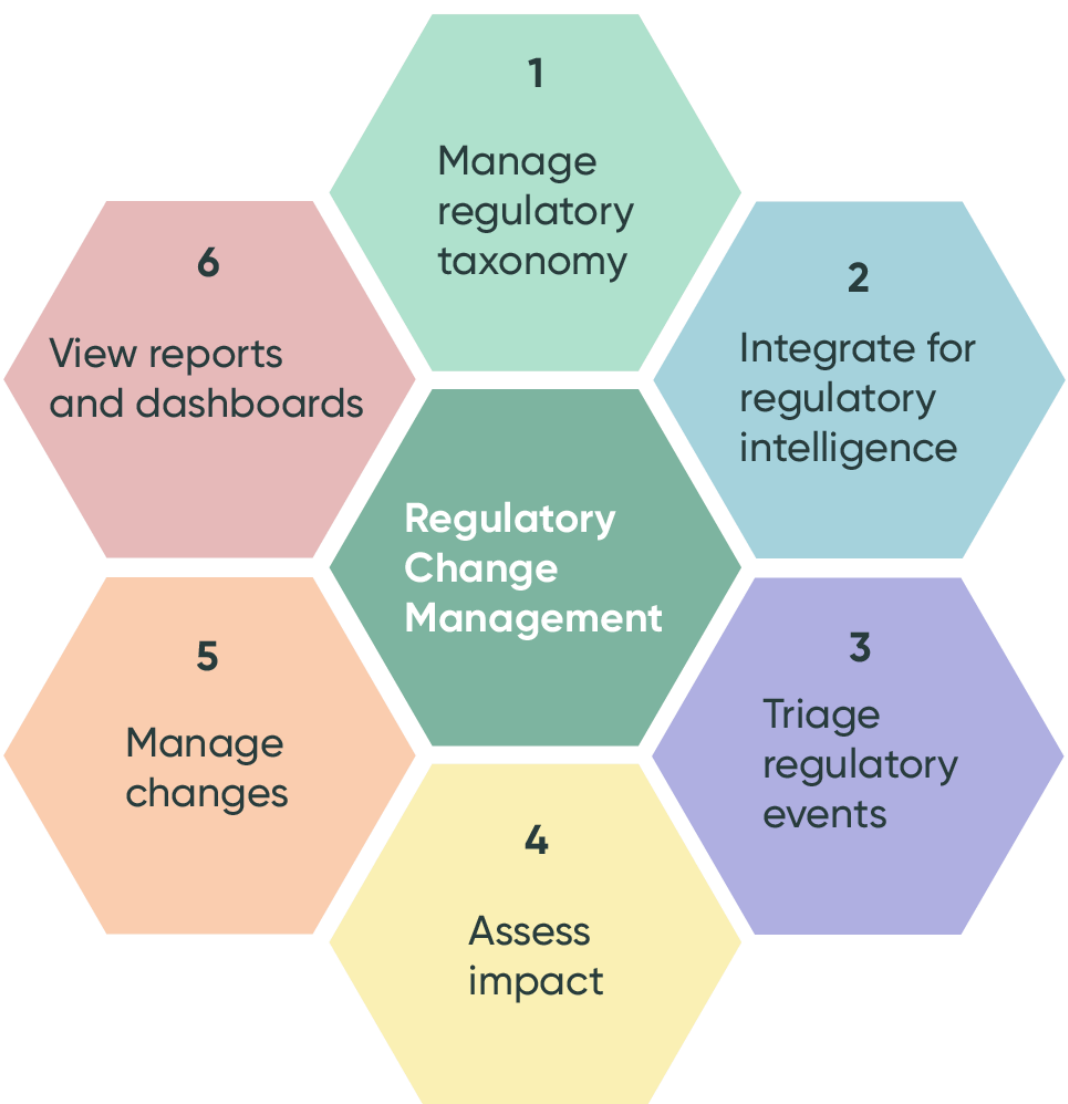
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez surveiller les données réglementaires dans un environnement en constante évolution.

3. Triage des événements réglementaires : analysez les alertes réglementaires et identifiez les événements réglementaires qui sont pertinents pour votre organisation.
4. Évaluer l'impact : évaluez l'impact des événements réglementaires à l'aide de méthodologies d'évaluation de l'impact configurables.
5. Gérer les changements : identifiez les changements qui doivent être apportés. Ces changements sont implémentés via les tâches d'action suivantes :
   - Mettez à jour les objets sous-jacents GRC , tels que les politiques, les processus, les risques et les contrôles dans la bibliothèque réglementaire.
   - Mettez à jour le contenu des documents de référence existants ou importez de nouveaux contenus des documents de référence des fournisseurs dans la bibliothèque réglementaire.
6. Afficher les rapports et les tableaux de bord : évaluez l'état de la conformité réglementaire à l'aide de rapports et de tableaux de bord. Vous pouvez conserver une piste d'audit des activités de conformité.

**Workflow de l'application Gestion des changements réglementaires**



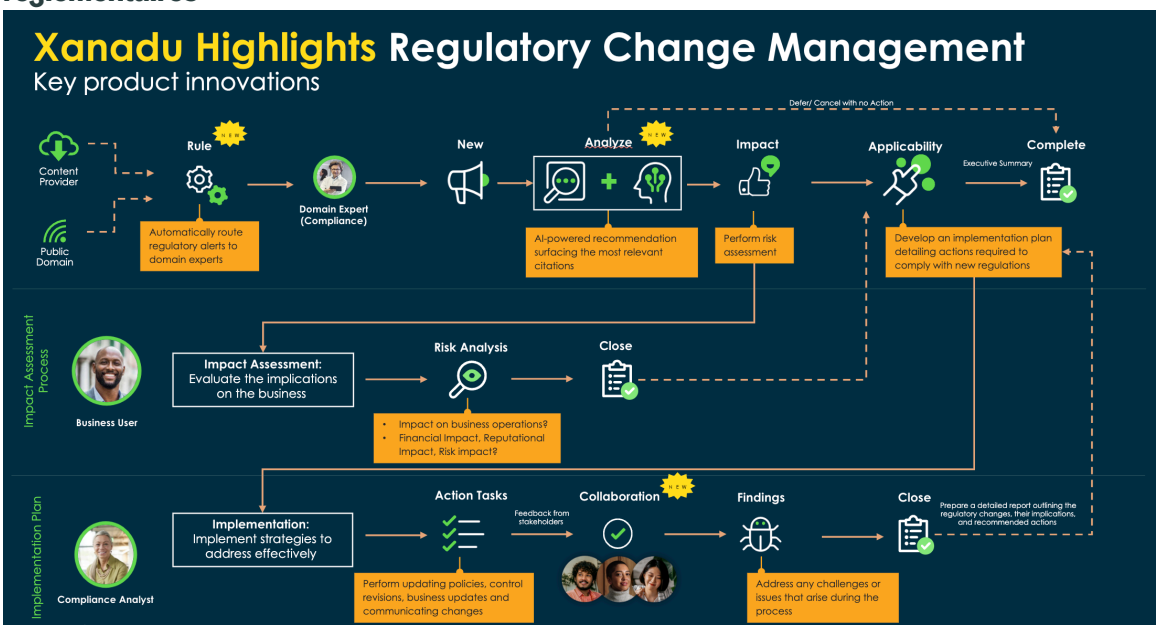

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Points forts de la mise en production

L'infographie suivante présente les principales innovations produits de l'application Gestion des changements réglementaires .

### Principales innovations produit de l'application Gestion des changements réglementaires




## Flux d'activité pour Gestion des changements réglementaires

Le workflow de l'application implique des étapes distinctes pour l'installation, la configuration et la Gestion des changements réglementaires gestion.

Le Gestion des changements réglementaires workflow de l'application passe par les étapes suivantes. Ces étapes vous aident à gérer les changements réglementaires :

1. Prérequis : Assurez-vous que les applications suivantes sont installées :
   - ServiceNow® GRC : gestion de la politique et de la conformité application
   - ServiceNow® Risque avancé application
2. Téléchargez et installez l'application GRC: Regulatory Change Management à partir du ServiceNow Storefichier . Pour plus de détails, voir Télécharger et installer.
3. Affectez des rôles aux utilisateurs selon les besoins. Pour plus de détails, voir Rôles d'utilisateur dans Gestion des changements réglementaires.
4. Pour configurer l'application Gestion des changements réglementaires , procédez comme suit :
   - Créez et validez les connexions et les informations d'identification. Pour plus de détails, voir Établir une connexion d'API SFTP ou REST.
   - Activez les flux d'intégration. Pour en savoir plus, consultez GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence et Configurer les flux RSS.
   - Créez et mappez la taxonomie réglementaire interne. Pour plus de détails, voir Mapper la taxonomie.
5. Pour gérer le workflow, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affecter les alertes réglementaires. Pour plus de détails, voir Gérer et affecter des alertes d'événements réglementaires.
- Évaluez l'impact des alertes et créez des tâches de changement réglementaire. Pour plus de détails, voir Gérer les tâches de changement réglementaire.
- Évaluez les tâches d'action. Pour plus de détails, voir Tâches d'action dans Gestion des changements réglementaires.
- Implémentez les changements et créez des tâches d'action. Pour plus de détails, voir Créer une tâche d'action.
- Créer et afficher les problèmes liés aux tâches réglementaires. Pour plus d'informations, voir Créer un problème associé aux tâches réglementaires

6. Fournissez une vue d'ensemble des changements réglementaires via des tableaux de bord et des rapports. Pour plus de détails, voir Tableau de bord de Gestion des changements réglementaires.
7. Assurez une conformité réglementaire globale pour votre organisation.

## Flux de processus et tâches effectuées par différents utilisateurs

Le Gestion des changements réglementaires flux de processus comprend les tâches effectuées par les différents rôles d'utilisateur pour la gestion et le respect de la conformité aux changements réglementaires de votre organisation.

Les alertes réglementaires proviennent des fournisseurs externes qui fournissent les données en tant qu'alertes réglementaires. L'alerte peut être reçue sous forme de flux RSS ou d'un fournisseur externe tel que l'Intelligence Thomson Reuters réglementaire (TRRI). L'application Gestion des changements réglementaires reçoit les nouveaux changements réglementaires qui s'appliquent à une organisation.

À l'instar de la plupart des applications IRM, l'application Gestion des changements réglementaires dispose des rôles d'utilisateur suivants :

- Administrateur RCM : utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin.
- Gestionnaire RCM : utilisateur qui dispose du rôle sn_grc_reg_change.manager.
- Utilisateur ou coordinateur RCM : utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.use. Cet utilisateur s'assure que les modifications réglementaires sont affectées aux bonnes équipes et que les modifications sont terminées à temps.
- Rôle d'utilisateur métier : utilisateur disposant du rôle sn_grc.business_user.
- Gestionnaire des risques ou de la conformité : utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager ou sn_compliance.manager. Cet utilisateur effectuera les changements dans le cadre de l'application Gestion des changements réglementaires .

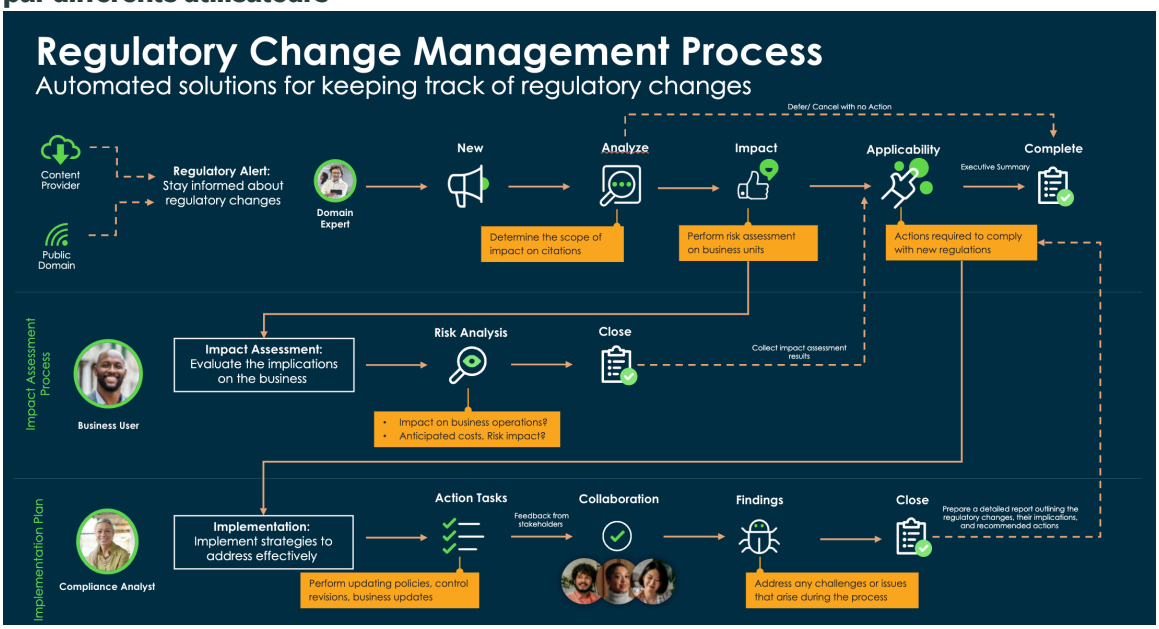
Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Rôles d'utilisateur dans Gestion des changements réglementaires.

L'infographie suivante illustre le flux de Gestion des changements réglementaires processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Gestion des changements réglementaires Flux de processus et tâches effectuées par différents utilisateurs**




Les étapes pour terminer le flux de processus sont les Gestion des changements réglementaires suivantes :

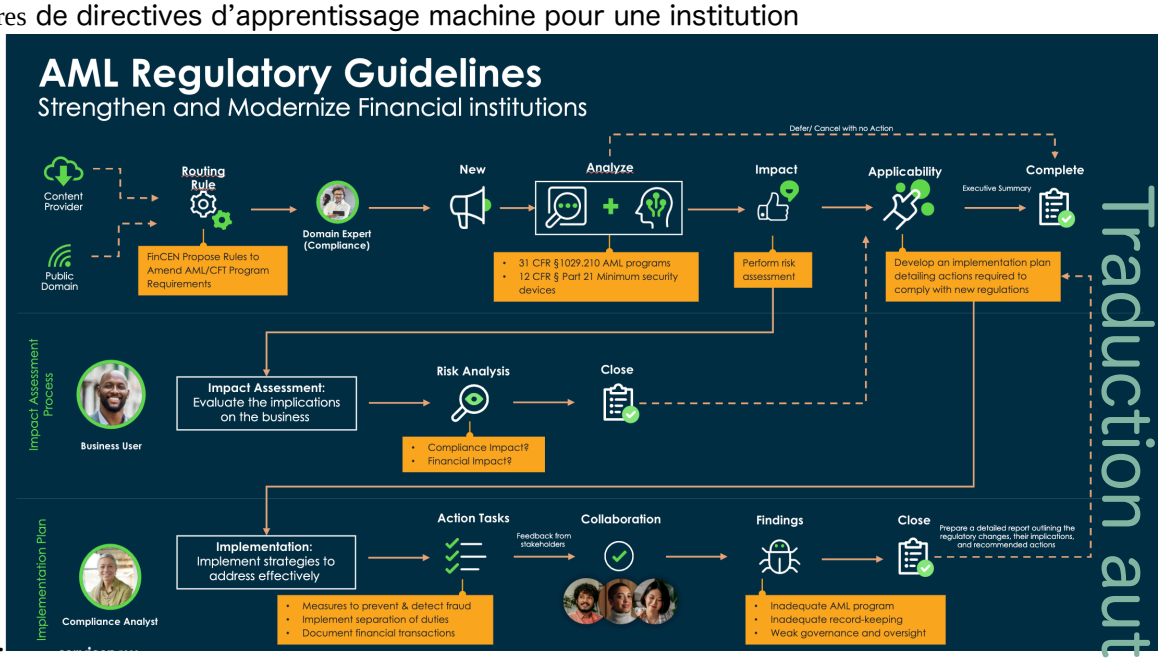
1. Configurez l'intégration. Vos clients peuvent s'abonner à un flux RSS public pour les organismes de réglementation ou ils peuvent s'abonner à un fournisseur d'abonnement tel que Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) qui est un fournisseur d'intelligence organisée. Un fournisseur d'abonnement peut regrouper les modifications réglementaires provenant de différentes sources et fournir les modifications collectives sous forme de flux.
2. Configurez une taxonomie interne. Les éléments de taxonomie sont différents classifieurs qu'une organisation peut appliquer à son contenu réglementaire pour le catégoriser. Vous pouvez utiliser des éléments de taxonomie pour créer une structure hiérarchique de différentes classifications afin de configurer le contenu réglementaire d'une organisation.
3. Examiner une alerte réglementaire. Un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager (gestionnaire RCM) examine une alerte réglementaire et l'affecte à un coordinateur ou à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user (utilisateur RCM). L'utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user examine l'alerte. Si le changement réglementaire nécessite une analyse d'impact, l'utilisateur RCM l'envoie à un expert technique (SME) disposant d'un rôle d'utilisateur métier.
4. Évaluez l'impact. L'expert technique disposant d'un rôle d'utilisateur métier évalue l'impact du changement réglementaire et envoie le score de l'évaluation d'impact à l'application Gestion des changements réglementaires . Si l'alerte n'est pas applicable à l'organisation, l'utilisateur RCM ferme l'alerte. Si l'alerte s'applique à l'organisation, l'utilisateur RCM crée une nouvelle tâche de changement réglementaire et l'affecte au même coordonnateur ou à un nouveau coordonnateur.
5. Élaborez un plan d'action. Le coordinateur identifie les étapes pour se conformer au changement réglementaire, élabore un plan d'action et crée les tâches d'action pour les différentes équipes qui doivent compléter les éléments d'action identifiés. Le coordinateur crée ensuite les tâches d'action qui sont associées à la tâche de changement réglementaire. Une fois le plan d'action créé, il est envoyé au gestionnaire RCM pour approbation. Le gestionnaire examine le plan d'action et confirme si d'autres tâches d'action doivent être créées ou si certaines d'entre elles ne sont pas nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Terminez les tâches d'action. Si le plan d'action est rejeté, le coordinateur passe en revue le plan d'action, met à jour les tâches réelles et renvoie le plan d'action pour approbation. Toutes les tâches d'action basées sur la conformité sont visibles par le gestionnaire de conformité. Le gestionnaire des risques peut voir les tâches d'action basées sur le risque. Une fois les tâches affectées aux utilisateurs Risk et Compliance, les tâches d'action sont suivies jusqu'à leur achèvement. Une date d'échéance est marquée et suivie pour les tâches d'action. Lorsque les tâches sont terminées, l'alerte réglementaire et les tâches parentes de changement réglementaire sont fermées, et le flux de processus de changement est terminé.

L'infographie suivante montre un exemple Gestion des changements réglementaires de directives d'apprentissage machine pour une institution financière.




## Next Experience Discuss and Chat Collaboration

Dans un ticket de gestion des changements réglementaires, sélectionnez **Discuter** parmi d'autres options. Collaborez avec Virtual Agents à l'aide de **Next Experience Chat, de la collaboration** et de Discuss.

- L'utilisation de la messagerie instantanée et de la discussion Next Experience rationalise la communication et améliore la collaboration entre les équipes distribuées de gestion des risques et de conformité travaillant sur des tickets/demandes de conformité.
- Remplissez les informations préliminaires et le contexte de la discussion. Identifiez des experts en la matière pour vous aider et collaborer dans le cadre de la discussion. Les gestionnaires peuvent accéder à plusieurs discussions à la fois à l'aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées.
- Identifiez des experts en la matière pour vous aider et collaborer à la discussion.
- Les gestionnaires peuvent accéder à plusieurs discussions à la fois à l'aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Configuration de vos besoins en matière de conformité et d'intégration avec les fournisseurs de contenu réglementaires

Configurez l'application pour gérer vos besoins en matière de conformité et d'intégration avec les fournisseurs de contenu d'intelligence Gestion des changements réglementaires réglementaire.

Une configuration typique de l'application Gestion des changements réglementaires se compose des étapes suivantes :

1. Téléchargez l'application à partir Gestion des changements réglementaires de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Télécharger l'application Gestion des changements réglementaires .
2. Effectuez les tâches de configuration pour le module d'administration. Pour plus d'informations, consultez Gérer le portail d'administration .

## Télécharger et installer

Téléchargez l'application GRC: Regulatory Change Management à partir de et ServiceNow Store exécutez-la dans votre ServiceNow instance.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.it_admin ou sn_grc_reg_change.admin

### Procédure

1. Téléchargez l'application GRC: Regulatory Change Management à partir du ServiceNow Storefichier . Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois. Le téléchargement de l'application Gestion des changements réglementaires installe automatiquement les applications requises suivantes :
   - GRC : gestion de la politique et de la conformité
   - GRC : Risque avancé
2. Dans votre instance, accédez à **Toutes lesapplications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
3. Localisez GRC: Regulatory Change Management.
4. Sélectionnez une mise en production appropriée dans la section Détails.
   Vous pouvez sélectionner la version la plus récente ou jusqu'à l'une des deux versions précédentes.
5. Sélectionnez **Installer**.
   Une nouvelle fenêtre d'installation de l'application s'affiche.
6. Confirmez les détails de l'application et sélectionnez **Installer**.

### Résultats

L'application GRC: Regulatory Change Management est installée sur votre ServiceNow instance.

## Configurer les flux RSS

Configurez les données de flux RSS dans l'application Gestion des changements réglementaires installée dans votre instance. Installez le module d'extension Flux RSS pour activer les données de flux RSS dans l'application Gestion des changements réglementaires .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Avant de commencer

Prérequis pour l'activation du module d'extension GRC : intégration de la gestion du changement réglementaire avec flux RSS : l'application Gestion des changements réglementaires doit d'abord être installée dans votre instance.

Rôle requis : sn_grc_reg_change.it_admin, sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux RSS (RDF Site Summary ou Really Simple Syndication) sont des flux Web qui permettent aux utilisateurs et aux applications d'accéder aux mises à jour des sites Web dans un format normalisé et lisible par ordinateur. Les sites Web utilisent des flux RSS pour publier des informations fréquemment mises à jour, telles que des articles de blog, des titres d'actualités et des épisodes de séries audio et vidéo.

## Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Flux RSS** pour récupérer les données des flux RSS dans l'application Gestion des changements réglementaires .
2. Téléchargez et installez le module d'extension GRC : intégration de la gestion du changement réglementaire avec flux RSS à partir du magasin.
   Une fois le module d'extension GRC : intégration de la gestion du changement réglementaire avec flux RSS installé, le module Flux RSS s'affiche sous le Gestion des changements réglementaires module d'application de l'interface utilisateur. Les sous-modules suivants sont affichés sous Flux RSS.

### Sous-modules sous Flux RSS

| Module | Description |
|---|---|
| Sources du flux | Module permettant d'alimenter les enregistrements sources. |
| Configuration du flux | Module permettant de configurer le flux pour extraire les flux RSS. |
| Alias de connexion et d'informations d'identification | Alias pour configurer l'URL à partir de laquelle vous obtenez les données RSS spécifiques. |
| Réponse à la demande de flux | Module qui contient les réponses des sources des flux RSS. |
| Configuration de la taxonomie du fournisseur | Module permettant de configurer la taxonomie du fournisseur. |

3. Dans le module Configuration du flux, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Transmettre par pull le flux RSS au changement réglementaire** dans la page d'interface utilisateur de Concepteur de flux.
   b. Sélectionnez **Test** , puis **Activer** pour activer le flux.
   L'administrateur informatique RCM planifie l'exécution du flux Pull RSS Feed to Regulatory Change sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle et définit l'heure du flux.
4. Sélectionnez le module **Alias de connexion et d'informations d'identification** , puis sélectionnez **Créer une nouvelle connexion et informations d'identification** sous Liens connexes.
5. Saisissez les informations de connexion dans le formulaire Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification, comme indiqué dans la table, puis sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Module Alias de connexion et d'informations d'identification

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la connexion au format texte, par exemple, Réserve fédérale, FDA (Food and Drug Administration). |
| URL de connexion | URL de connexion à partir de laquelle les flux sont extraits, par exemple, https://www.rbi.org.in/pressreleases_rss.xml |

Une nouvelle connexion est créée et répertoriée sous la liste connexe Alias de connexion et d'informations d'identification.

6. Saisissez des informations dans la configuration de la taxonomie du fournisseur pour paramétrer la configuration de la taxonomie du fournisseur.
   Consultez Configurer un enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur pour plus d'informations. Pour une expérience optimale des connexions basées sur RSS, assurez-vous que le lien du flux RSS est valide lors de la configuration dans ServiceNow. RSS est une norme tout comme HTML et CSS, et un balisage irrégulier peut causer des problèmes maintenant ou à l'avenir.
7. Entrez les informations dans le formulaire Nouvel enregistrement de sources de flux, comme indiqué dans le tableau.

### Sources de flux nouvel enregistrement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom au format texte du nouvel enregistrement. |
| Connexion | Connexion que vous venez de créer sous le module Alias de connexion et d'informations d'identification. Saisissez l'URL du fournisseur du flux.<br>**Remarque :** Seules les URL publiques sont prises en charge à ce stade. Pour une expérience optimale des connexions basées sur RSS, assurez-vous que le lien du flux RSS est valide lors de l'abonnement. RSS est une norme tout comme HTML et CSS, et un balisage irrégulier peut causer des problèmes maintenant ou à l'avenir. |
| Actif | Cochez la case pour marquer la source du flux comme active |
| Fournisseur | Nouvel enregistrement de fournisseur.<br>○ Nom<br>○ Description<br>○ Source de taxonomie : Unique, Multiple ou Par défaut. Sélectionnez l'option Par défaut pour mapper la taxonomie et |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | sélectionnez les éléments de conception de la taxonomie, tels que la juridiction, l'organisme de réglementation, le secteur, le thème et le type de contenu.<br><br>Sélectionnez Soumettre pour ajouter le nouveau fournisseur. |

**a.** Sélectionnez **Soumettre** dans le formulaire d'enregistrement de source de flux pour créer un enregistrement de source de flux.

**8.** Dans le module Réponse à la demande de flux, affichez la réponse à partir des sources de flux RSS ou sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle réponse à la demande de flux.

**a.** Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de réponse à la demande de flux**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Source du flux RSS | Source de flux RSS pour la réception des flux. |
| Réponse | Réponse aux flux RSS. |

**b.** Sélectionnez **Soumettre**.
Un nouvel enregistrement de réponse à la demande de flux est créé.

### Résultats

Une fois que la source de flux est configurée et que le flux Transférer le flux RSS vers le changement réglementaire est exécuté à une heure planifiée, les données de flux RSS sont reçues dans la table Réponse à la demande de flux. Les données de flux RSS analysées à partir de la table Réponse à la demande de flux sont affichées dans la table Flux réglementaires.

### Étapes d'installation et d'activation du module d'extension Flux RSS

Installez le module d'extension Flux RSS pour activer les données de flux RSS dans l'application Gestion des changements réglementaires en suivant les étapes décrites dans cette rubrique.

**1.** Recherchez les enregistrements sources du flux.

**2.** Alimentez les enregistrements sources.

**3.** Récupérer les flux RSS.

**4.** Créez un enregistrement de réponse à une demande de flux.

**5.** Insérer la réponse de flux dans le flux réglementaire.

**6.** Créez un enregistrement de journal d'intégration.

## Module d'administration

Utilisez le module Administration pour gérer les fournisseurs tiers et la configuration des classes d'entités.

Les fournisseurs de renseignements réglementaires fournissent des alertes réglementaires qui incluent une variété de changements réglementaires. Chaque enregistrement d'alerte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réglementaire contient la section taxonomie de la taxonomie réglementaire associée à l'alerte. Cette taxonomie permet de classer et de catégoriser l'alerte. La conception de la taxonomie interne contient les cinq éléments suivants :

- Organisme de régulation
- Secteur
- Thème
- Type de contenu
- Juridiction

Lors de la configuration de l'application Gestion des changements réglementaires , vous devez mapper la taxonomie externe à votre propre taxonomie interne à des fins de normalisation. Les éléments de conception sont créés et mappés à partir de la taxonomie externe du fournisseur au cours du processus de configuration.

Une fois que vous avez configuré la taxonomie interne, l'étape suivante consiste à mettre à jour l'enregistrement de configuration du fournisseur avec le nom et la description des fournisseurs. Pour gérer une configuration de fournisseur générique, un enregistrement de fournisseur est utilisé. Les fournisseurs peuvent envoyer les données via plusieurs combinaisons, par exemple via un seul fichier ou sous forme d'API. Pour en savoir plus, consultez Mapper la taxonomie.

Vous pouvez utiliser le module Administration pour configurer divers enregistrements. Vous pouvez faire ce qui suit :

- Mettez à jour l'enregistrement de configuration du fournisseur pour définir et recevoir les données des fournisseurs.
- Configurez les classes d'entités qui peuvent être impactées par les changements réglementaires.

## Mapper la taxonomie

Créez une taxonomie interne lors de la configuration de l'application Gestion des changements réglementaires . Mappez la taxonomie externe à la taxonomie interne afin que l'application Gestion des changements réglementaires ne fasse référence qu'à une seule taxonomie.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion des changements réglementaires stocke la taxonomie et fournit un moyen de mapper les taxonomies à l'aide du composant de l'interface utilisateur.

### Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Taxonomie** > **Classes de taxonomie**.
   Les classes de taxonomie prédéfinies s'affichent :
   - Types de contenu : les types de contenu fournissent un contrôle spécifique au site sur la façon dont les données système définies par les modèles sont rendues.
   - Juridictions : les juridictions des régions sont utilisées pour les obligations de notification des violations de données, car chaque obligation est répartie par juridiction.
   - Organismes de réglementation : organismes de réglementation qui régissent les règlements. Par exemple, RBI, SEBI, SEC, TRRI, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Secteurs : les entreprises qui sont régies par des règles gouvernementales. Par exemple, FRM, FDIC, SEC.
- Thèmes : les thèmes indiquent les domaines que les organisations devraient prendre en compte dans leur gestion du changement réglementaire.

2. Accédez aux tables de taxonomie suivantes si vous souhaitez afficher ou mettre à jour le nom de la classe de taxonomie :
   - **Types de contenu**
   - **Juridictions**
   - **Organismes de régulation**
   - **Secteurs**
   - **Thèmes**

   Par exemple, lorsque vous cliquez sur Juridiction, le champ Nom de classe affiche Juridiction comme classe de taxonomie.

   **Remarque :**
   Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin peuvent mettre à jour les tables de taxonomie.

3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour le nom de la classe.
4. Cliquez sur **Nouveau** sous Liste connexe des classes de taxonomie.
   Un nouvel enregistrement de classe de taxonomie s'affiche sur une page distincte.

**Enregistrement de classe de taxonomie**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la classe de taxonomie. |

La nouvelle classe de taxonomie est affichée sur la page Classe de taxonomie.

5. Ouvrez la page Classe de taxonomie pour créer un nouvel enregistrement de mappage de classe de taxonomie.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Selon la table réglementaire précédemment sélectionnée, le titre du formulaire est différent.

**Enregistrement du mappage de classe de taxonomie**

| Champ | Description |
|---|---|
| Fournisseur | Fournisseur des alertes. |
| Classes de taxonomie externe | Classe de taxonomie externe mappée avec la classe de taxonomie interne. |
| Classes de taxonomie | Classe de taxonomie fournie par défaut, telle que Juridictions ou Type de contenu. |

7. Cliquez sur **Envoyer** pour mapper la classe de taxonomie externe à la classe de taxonomie interne.
   La classe de taxonomie externe est mappée à la classe de taxonomie interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Configurer une classe d'entité

Configurez les classes d'entité sur lesquelles les évaluations de l'impact sont effectuées. Vous pouvez ajouter les classes des entités qui doivent être sélectionnées dans les évaluations d'impact.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les classes d'entités lors de la configuration de la configuration. Les entités commerciales sont évaluées par des évaluations de l'impact. Vous devez configurer ces classes d'entités avant que les propriétaires d'entités puissent effectuer leurs évaluations de l'impact ou des risques.

Ces classes d'entité sont expédiées par défaut par l'application GRC . En fonction de la configuration du client, d'autres classes d'entité sont ajoutées à l'application. Si un utilisateur crée d'autres classes, elles sont également affichées dans la liste.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Administration** > **Configuration de la classe d'entité**.
2. Dans la colonne Disponible, sélectionnez une ou plusieurs classes d'entités.
3. Déplacez les classes d'entités sélectionnées vers la colonne Sélectionné.
   Les classes d'entités sélectionnées sont affichées dans la colonne Sélectionné.
4. Cliquez sur **OK**.

### Que faire ensuite

Une fois les classes d'entités configurées, les propriétaires d'entités peuvent évaluer l'impact des modifications réglementaires proposées sur les entités qu'ils possèdent. Ils peuvent ensuite effectuer une évaluation des risques. En fonction de l'évaluation reçue des propriétaires de l'entité, le gestionnaire ou l'utilisateur décide de l'impact global et marque l'alerte comme applicable ou non applicable.

## Configurer un enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur

Configurez un enregistrement de configuration de taxonomie de fournisseur pour définir et mapper la taxonomie externe à une classe de taxonomie interne.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Administration** > **Configuration de la taxonomie du fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la page.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire d'enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur

| Champ | Description |
|---|---|
| Fournisseur | Fournisseur de l'enregistrement de configuration de la taxonomie. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Configuration de la taxonomie par défaut | Case à cocher pour utiliser la configuration de taxonomie par défaut. Effacez l'option de configuration de taxonomie par défaut pour afficher la configuration du chargeur de taxonomie. |
| Taxonomie | Taxonomie interne à laquelle la taxonomie externe est mappée. Déverrouillez la liste pour ajouter la taxonomie. |
| Chargeur de taxonomie | Champ de configuration du chargeur de taxonomie lorsque l'option de configuration de taxonomie par défaut n'est pas cochée. Sélectionnez le mode d'importation pour importer les données de taxonomie :<br>○ Source de données : utilisez la source de données si la taxonomie peut être importée via la source de données de ServiceNow la plateforme.<br>○ Script personnalisé : utilisez un script personnalisé si l'importation de taxonomie nécessite une logique personnalisée.<br>Pour la source de données : mettez à jour les champs suivants :<br>○ Source de données : source de données à définir telle qu'Azure AD, Auth0.<br>○ Importation de données planifiée : tâche d'importation qui exécute fréquemment la source de données.<br>Pour un script personnalisé : mettez à jour les champs suivants :<br>○ Fichier de taxonomie requis : cochez la case si les données à importer via le mode sélectionné nécessitent qu'un fichier soit joint.<br>○ Variables : utilisez les variables définies dans le script.<br>○ Script : script à renseigner. Il s'agit d'une étape obligatoire. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

Le nouvel enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur est répertorié sur la page de configuration de la taxonomie du fournisseur.

## Utiliser Gestion des changements réglementaires

Vous pouvez continuer à utiliser l'environnement classique pour effectuer toutes les activités de l'application Gestion des changements réglementaires .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que gestionnaire RCM, vous pouvez affecter des alertes réglementaires, créer un problème lié aux tâches réglementaires et surveiller les tâches de changement réglementaire et les tâches d'action.

À compter de cette Xanadu version, toutes les nouvelles fonctionnalités et améliorations sont disponibles uniquement dans la vue Espace de travail.

## Créer une tâche d'action

Créez une tâche d'action liée aux tâches de changement réglementaire et aux tâches d'importation de documents source afin de pouvoir terminer les tâches réglementaires.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches d'action réglementaire sont créées en tant que suivi pour terminer les changements qui ont été identifiés dans le cadre de l'évaluation d'impact pour les tâches de changement réglementaire. Une fois ces changements spécifiques identifiés, vous pouvez créer et gérer ces tâches d'action en tant que gestionnaire ou utilisateur.

Vous pouvez effectuer des actions utilisateur courantes telles que **Entrée**, **Choisir**, **Sélectionner**, **Joindre**, **Afficher**, **Ajouter**, Associer et **Dissocier**.

### Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Tâches d'action** > **Toutes les tâches d'action**.
2. Sélectionnez une tâche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Tâches d'action réglementaire**

| Champ | Description |
|---|---|
| Tâche de réglementation | Numéro de la tâche de réglementation. |
| Catégorie | Type de catégorie de la tâche d'action, tel que Conformité ou Risque. |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel la tâche d'action est affectée. |
| Priorité | Priorité de la tâche d'action. |
| Date d'échéance | Date d'échéance de la tâche d'action. Les dates passées ne sont pas autorisées. |
| Cible de l'action de conformité | Enregistrement GRC spécifique à sélectionner. Par exemple, Document de référence, Citation du menu Liste et le document associé. |
| Affecté à | Utilisateur auquel la tâche est affectée. |
| Description brève | Brève description de la tâche d'action. |
| Instructions | Instructions pour la tâche d'action. |
| Journal d'activité | |
| Liste de surveillance | Liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant les mises à jour. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Notes de travail | Journal des notes de travail. |
| Liste de notes de travail | Utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant les notes de travail. |

Vous pouvez mettre à jour les champs suivants :

- **Catégorie**
- **Cible d'action**
- **Brève description**
- **Instructions**
- **Notes de travail**
- **Liste de notes de travail**
- **Liste de surveillance**

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche d'action est enregistrée et s'affiche sous l'onglet Tâches d'action de la page Tâches de changement réglementaire.

## Créer un problème associé aux tâches réglementaires

Créez un problème dans le cadre du workflow des tâches de changement réglementaire et des tâches de document source pour capturer tous les problèmes ou exceptions qui sont observés au cours du workflow. Vous pouvez créer et afficher les problèmes liés aux tâches réglementaires à l'aide de la liste connexe Problèmes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un nouveau module intitulé Problème est introduit dans l'application Gestion des changements réglementaires .

### Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Problème** pour créer et afficher les problèmes liés aux tâches réglementaires à l'aide de la liste connexe Problèmes.
2. Utilisez les modules suivants pour obtenir une liste filtrée des problèmes.

#### Créer et afficher les problèmes associés aux tâches de réglementation

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Mes problèmes ouverts | Affichez les problèmes ouverts affectés à un utilisateur. |
| Tous les problèmes ouverts | Affichez tous les problèmes ouverts affectés à un utilisateur. |
| Tous les problèmes non affectés | Affichez tous les problèmes non affectés affectés à un utilisateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Tous les problèmes groupés | Affichez tous les problèmes groupés affectés à un utilisateur. |
| Tous les problèmes | Affichez tous les problèmes liés aux tâches réglementaires. |

### Résultats
Vous pouvez afficher les problèmes liés aux tâches réglementaires dans les modules respectifs.

## Configurer la liste de vérification pour Gestion des changements réglementaires

Effectuez les tâches nécessaires à la configuration de l'application Gestion des changements réglementaires . Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer les Gestion des changements réglementaires fonctionnalités de l'application.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** ( ) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.

### Procédure

1. Installez l'application Gestion des changements réglementaires (RCM) à partir du Store.
   Pour plus de détails, voir Télécharger et installer.
2. Affectez des rôles RCM aux utilisateurs.
   Pour plus de détails, voir Rôles d'utilisateur dans Gestion des changements réglementaires.
3. Pour configurer les flux, choisissez l'une des options suivantes.

4. Créez et validez les connexions et les informations d'identification.
   Pour plus de détails, voir Établir une connexion d'API SFTP ou REST.
5. Activez les flux d'intégration.
   Pour en savoir plus, consultez GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence et Configurer les flux RSS.
6. Créez une taxonomie réglementaire interne et mappez-la.
   Pour plus de détails, voir Mapper la taxonomie.
7. Affecter des flux réglementaires.
   Pour plus de détails, voir Gérer et affecter des alertes d'événements réglementaires.
8. Évaluez l'impact et affectez les tâches réglementaires connexes.
   Pour plus de détails, voir Gérer les tâches de changement réglementaire.
9. Préparez un plan d'action pour identifier les changements qui doivent être apportés.
   Pour plus de détails, voir Tâches d'action dans Gestion des changements réglementaires.
10. Créez des tâches d'action pour implémenter les changements identifiés et les réaliser.
    Pour plus de détails, voir Créer une tâche d'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Fournissez une vue d'ensemble des changements réglementaires via des tableaux de bord et des rapports. Pour plus de détails, voir Tableau de bord de Gestion des changements réglementaires.

## Gestion des changements réglementaires Interface utilisateur classique

L'application ServiceNow® Gestion des changements réglementaires vous permet de connaître les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et de mettre en œuvre les changements liés aux risques et à la conformité. Elle assure la conformité réglementaire globale.

Utilisez les fonctionnalités et options de l'interface utilisateur de l'application telles que la Gestion des changements réglementaires configuration des alertes réglementaires, l'exécution de l'évaluation de l'impact, la création de tâches de changement réglementaire, la création d'un plan d'action, la gestion des tâches d'action et la fermeture des tâches de changement réglementaire pour gérer les changements réglementaires dans votre organisation.

### Alertes réglementaires

Les alertes réglementaires sont une agrégation de différents événements et documents réglementaires provenant de plusieurs fournisseurs d'intelligence réglementaire. À l'instar des flux Web, une alerte réglementaire est un enregistrement de ces changements réglementaires. Ces changements sont fréquemment mis à jour et les alertes vous aident à rester informé du paysage réglementaire.

L'application Gestion des changements réglementaires transforme et mappe les alertes. L'application fournit les informations dans des tableaux d'alerte réglementaire.

Le Gestion des changements réglementaires cycle de vie commence avec l'enregistrement de l'alerte réglementaire. Chaque enregistrement d'alerte réglementaire contient des métadonnées qui aident les parties prenantes à traduire les changements, à créer un plan d'action et à mettre en œuvre des actions pour se conformer aux changements réglementaires.

Avec l'application Gestion des changements réglementaires , vous pouvez utiliser les alertes réglementaires pour informer les utilisateurs des mises à jour réglementaires.

## Types d'alertes et tâches réglementaires associées

Différents types d'alertes sont affichés sous le module Alertes réglementaires de l'application Gestion des changements réglementaires .

Vous pouvez utiliser les types d'alertes réglementaires suivants :

- Alertes d'événements réglementaires : signifient les alertes, fournissent des mises à jour des actualités et fournissent des informations sur les changements réglementaires. Les alertes sont par défaut des alertes d'événements réglementaires.
- Alertes de documents sources : signifient les modifications apportées aux citations. Les citations sont comme les différentes sections d'un document de référence. ServiceNow® GRC offre l'intégration de Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF). L'intégration crée des documents de référence après l'importation et crée le contenu des documents de référence correspondants sous chaque document de référence.

La différence entre une alerte d'événement réglementaire et une alerte de document source est la portée. Les alertes d'événements réglementaires désignent des alertes générales pour les changements généraux et pour les changements réglementaires à venir. En revanche, les alertes de documents sources signifient des modifications spécifiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux citations. Lorsqu'une citation existante est mise à jour ou qu'une nouvelle citation est insérée, cela signifie un changement dans le document source.

Les différents types d'alertes impliquent chacun un ensemble distinct de tâches réglementaires. Ces tâches sont créées chaque fois qu'un utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin prend une alerte et la marque comme applicable. Ces tâches sont les suivantes :

- Tâche de changement réglementaire : cette tâche est créée pour les alertes d'événements réglementaires. La tâche est utilisée pour évaluer les changements et mettre à jour les objets GRC, tels que les politiques, les contrôles et les déclarations de risque dans la bibliothèque.
- Tâche d'importation de document source : cette tâche est créée pour les alertes de documents sources. La tâche permet de mettre à jour une citation existante ou d'insérer une nouvelle citation reçue du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire.

## Alertes et rôles d'utilisateurs

Les alertes peuvent avoir différents états. La propriété principale d'une alerte est de savoir si elle est affectée ou non. Pour les alertes affectées, le champ **Coordinateur** a une valeur. Une alerte peut être affectée soit à un gestionnaire ayant le rôle sn_grc_reg_change.manager, soit à un utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin. En revanche, une alerte non affectée n'est affectée à personne.

Vous pouvez effectuer diverses actions sur les alertes non affectées. Ces actions sont les suivantes :

- Mettre à jour
- Applicable
- Différer
- Initier l'évaluation de l'impact
- Non applicable
- Annuler l'alerte réglementaire
- Supprimer

Lorsqu'une alerte d'événement réglementaire non affectée est marquée comme applicable, une tâche de changement réglementaire est créée. Lorsqu'une alerte de document source non affectée est marquée comme applicable, une tâche d'importation de document source est créée.

Lorsqu'une alerte non affectée est marquée comme non applicable avec les commentaires dus, son état est mis à jour comme Fermé dans le formulaire d'alerte réglementaire.

Les alertes affectées peuvent avoir différents états. Ces états sont les suivants :

- Nouvelle
- Différé
- Évaluation de l'impact
- En cours
- Fermé

En ce qui concerne les rôles d'utilisateur, les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin ou sn_grc_reg_change.manager peuvent accéder à toutes les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

alertes. Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les alertes affectées qui leur sont affectées, mais ils ne peuvent pas afficher les alertes non affectées ou les alertes affectées à d'autres personnes.

## Nettoyeurs de table pour les alertes réglementaires

Les enregistrements d'alerte marqués comme non applicables doivent être nettoyés à intervalles réguliers. L'application Gestion des changements réglementaires fournit des nettoyeurs de table pour nettoyer automatiquement les enregistrements d'alerte. Les utilisateurs spécifient l'heure et la fréquence de l'activité de nettoyage.

De même, les enregistrements de fichiers de registre qui ont été traités peuvent être nettoyés à des intervalles de temps spécifiés.

### Effectuer des actions sur les alertes réglementaires

Effectuez diverses actions sur les alertes réglementaires non affectées et d'autres types. Par exemple, vous pouvez, entre autres, affecter une alerte non affectée, lancer une évaluation de l'impact d'une alerte et marquer une alerte comme étant applicable.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une alerte réglementaire peut être une alerte d'événement réglementaire ou une alerte de document source. Certaines actions peuvent être effectuées sur l'un ou l'autre type d'alerte, mais certaines actions ne peuvent être effectuées que sur les alertes d'événement réglementaire. Les utilisateurs et les gestionnaires peuvent effectuer un grand nombre des mêmes actions, mais certaines actions ne peuvent être effectuées que par les gestionnaires.

Les gestionnaires peuvent affecter des champs à l'utilisateur approprié. L'utilisateur approprié peut ensuite évaluer l'applicabilité de l'alerte, lancer des évaluations de l'impact et effectuer les tâches réglementaires affectées.

Dans la procédure suivante, les étapes 3 et suivantes décrivent les différentes actions que vous pouvez effectuer en tant que gestionnaire ou utilisateur.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires**.
2. Pour affecter une alerte non affectée, cliquez sur une alerte dans le module Alertes non affectées.
   Avec le rôle sn_grc_reg_change.manager, vous pouvez définir le champ **Coordinateur** sur un utilisateur approprié disposant du rôle sn_grc_reg_change.user.
   Cette action déplace l'alerte vers le module Toutes les alertes affectées.
3. Pour enregistrer et mettre à jour les changements apportés à l'enregistrement d'alerte, cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Pour différer une alerte à une date ultérieure, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Différer**.
   b. Sélectionnez une date de rappel ultérieure et ajoutez un motif pour le report.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'alerte passe à l'état **Différé** dans l'application. Les utilisateurs affectés reçoivent un e-mail à la date de report sélectionnée pour leur rappeler de travailler sur l'alerte. Ils peuvent également annuler l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour lancer une évaluation de l'impact sur l'alerte, cliquez sur **Lancer l'évaluation de l'impact**.
   Cette action n'est disponible que pour les gestionnaires et les utilisateurs d'alertes d'événements réglementaires. Cette action n'est pas disponible pour les alertes de documents sources.
6. Si l'impact de l'alerte ne s'applique pas à l'organisation, cliquez sur **Non applicable**.
   Spécifiez un motif pour marquer le champ comme non applicable.
   L'alerte passe à l'état **Fermé** .
7. Pour annuler l'alerte, cliquez sur **Annuler l'alerte réglementaire**.
   Cette action est disponible pour les gestionnaires et les utilisateurs d'alertes d'événements réglementaires, ainsi que pour les gestionnaires d'alertes de documents sources. mais il n'est pas disponible pour les utilisateurs d'alertes de documents sources.
   Cette action fait passer l'alerte à l'état **Annulé** . L'alerte est déplacée vers le module Alertes fermées.
8. Pour réaffecter une alerte affectée à un autre utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user, cliquez sur **Réaffecter**.
9. Pour supprimer une alerte, cliquez sur **Supprimer**.

### Ajouter une citation générée par l'IA à une alerte réglementaire

Ajouter une citation générée par l'IA à une alerte réglementaire à l'aide de l'application GRC : Intelligence prédictive .

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Traditionnellement, les citations étaient téléchargées à partir d'un fournisseur tiers, mais seuls les utilisateurs disposant de licences d'abonnement pouvaient télécharger les citations à partir de ces fournisseurs tiers. Avant l'arrivée d'AI, vous pouviez également créer des citations manuellement à partir d'un document de référence à l'aide de Conformité de l'espace de travail.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Sélectionnez **Alertes réglementaires**.
4. Sélectionnez n'importe quelle alerte réglementaire de type événement réglementaire pour l'ouvrir.
5. Sélectionnez **Actions recommandées**.

   **Remarque :**
   L'option **Actions recommandées** n'est disponible que pour les alertes réglementaires de type événement réglementaire.

6. Dans chaque citation recommandée par l'IA, sélectionnez **Associer** pour associer la citation à l'alerte réglementaire.
   La carte de citation recommandée affiche les détails suivants :
   - Un score qui indique le niveau de confiance de la citation générée.
   - Nom de la citation.
   - Description de la citation.
   - Document de référence auquel appartient la citation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Répétez l'étape précédente pour tous les contenus des documents de référence que vous souhaitez associer à l'alerte réglementaire ouverte.
   Les contenus des documents de référence sélectionnés sont associés à l'alerte réglementaire.

### Gérer et affecter des alertes d'événements réglementaires

Affectez à un utilisateur approprié les alertes d'événement réglementaire qui sont reçues du fournisseur de veille réglementaire. Vous pouvez examiner d'autres propriétés de l'alerte d'événement réglementaire.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les alertes réglementaires sont affichées sous le module Alertes réglementaires de l'application Gestion des changements réglementaires .

En tant que gestionnaire, vous pouvez consulter et affecter les alertes d'événements réglementaires aux utilisateurs ayant le rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut ensuite effectuer des actions sur les alertes d'événements réglementaires.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires** > **Alertes non affectées**.
   Toutes les alertes réglementaires de votre instance s'affichent. Vous pouvez afficher les alertes non affectées et les affecter à un utilisateur spécifique. Une alerte entrante est automatiquement affectée à l'état Nouveau.
2. Dans la liste d'alertes réglementaires, sélectionnez une alerte d'événement réglementaire à l'aide de la colonne Type.
   L'enregistrement d'alerte pour l'alerte d'événement réglementaire s'affiche.
3. Pour affecter l'alerte, définissez le champ **Coordinateur** sur l'utilisateur approprié.
   Vous pouvez passer en revue les autres propriétés de l'alerte pour vous aider à déterminer l'utilisateur approprié à affecter.

#### Formulaire d'alerte réglementaire

| Champs | Description |
|---|---|
| Titre | Titre de l'alerte tel que reçu du fournisseur. |
| Source | Source de l'alerte réglementaire. |
| Description | Description et bref résumé de l'événement. |
| Fournisseur | Nom du fournisseur d'alerte réglementaire. |
| URL du fournisseur | URL de l'alerte reçue du fournisseur. |
| URL de l'organisme de régulation | URL de l'organisme de réglementation associé à l'alerte. |
| Coordinateur | Liste des gestionnaires de réglementation auxquels affecter l'alerte. |
| Impact global | Impact global du champ.<br>○ Aucun Impact<br>○ Bas<br>○ Moyen |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champs | Description |
| --- | --- |
| | ○ Élevé<br>○ Critique |
| Type | Type d’alerte réglementaire.<br>○ Événement règlementaire<br>○ Document source |
| Dates | |
| Date de publication source | Date à laquelle l’événement réglementaire particulier est effectivement publié par l’organisme de réglementation. |
| Date des commentaires | Date jusqu’à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l’événement réglementaire. |
| Date d'effet | Date à laquelle l’événement réglementaire particulier sera applicable. |
| Date de conformité | Date à laquelle l’événement réglementaire sera conforme. |
| Date d'expiration | Date d’expiration de l’événement réglementaire particulier. |
| Données de la série | |
| Nom de la série | Nom de la série associée à l’alerte réglementaire. |
| Nombre de séquence | Numéro de séquence associé à l’alerte réglementaire. |
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires associés à l’alerte. |
| Listes connexes | |
| Tâches de réglementation | Tâches associées à l’alerte. Ce champ n’est disponible que lorsqu’une alerte est affectée à un coordinateur et qu’elle est dans l’état En cours. |
| Documents connexes | Détails des documents associés à l’alerte, tels qu’une citation, un titre ou le type. |
| Évaluations de l’impact | Détails de l’évaluation d’impact associés à l’alerte d’événement réglementaire. |

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats

L’alerte d’événement réglementaire est affectée à l’utilisateur sélectionné et est répertoriée sous le module **Toutes les alertes affectées** de l’application.

### Former et utiliser la solution de similarité pour recommander des citations sur les alertes réglementaires

Formez et utilisez la solution d’apprentissage machine en activant le module d’extension Intelligence prédictive de gouvernance, risque et conformité. La solution permet au système de suggérer automatiquement des citations correctes sur les alertes réglementaires à associer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés.

- Le module d'extension Profils GRC doit être activé
- Le module d'extension Intelligence prédictive

Rôle requis : ml_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Sélectionnez la solution **Recommander des contenus des documents de référence sur les alertes réglementaires** .

**Formulaire de définition de similarité**

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Étiquette | Nom unique de la solution de similarité. |
| Nom | Nom de la solution de similarité. Ce champ est automatiquement défini sur le nom affecté par le système qui ressemble le plus à votre valeur pour le champ **Étiquette** . |
| Corpus de mots | Corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez le **corpus de mots Corpus de mots pour l'affectation de problème** .<br>**Remarque :** Pour les corpus de mots dans les solutions de similarité, le nombre d'enregistrements par table est limité à 300 000. |
| Table | Table contenant les enregistrements pour lesquels vous souhaitez vous entraîner et pour lesquels vous souhaitez faire une prédiction. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien s'affiche dans le formulaire. Le lien indique le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions actuelles.<br>Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur les onglets [sn_compliance_citation]. Ne modifiez pas ce champ pour cette définition de solution. |
| Champs | Types de champ susceptibles d'aider à recommander les contenus des documents de référence. Vous pouvez sélectionner les colonnes de la table dans le champ **Table** afin que leurs données aident à prédire les citations avec plus de précision. Dans ce cas d'utilisation, les champs **Nom** , Nom du **document**, **Description du document** et **Description** du document sont sélectionnés. Ces champs sont les types de champs qui contiennent les enregistrements de citation que vous souhaitez recommander. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, de sorte que ces champs puissent vous aider à trouver des citations similaires pour le mappage aux alertes réglementaires. |
| Table de test | Table contenant le contenu des documents de référence pour lesquels vous souhaitez effectuer une prédiction. Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table Problème [sn_grc_reg_change_regulatory_feed].<br><br>**Remarque :**<br>Le nombre d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer est limité à 10. Ce champ ne doit pas être modifié pour cette définition de solution. |
| Champs de test | Champs qui sont utilisés comme entrée pendant la prédiction. Dans ce cas d'utilisation, sélectionnez **Titre** et **description**.<br><br>**Remarque :**<br>Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, de sorte que ces champs puissent vous aider à trouver des problèmes similaires pour prédire les propriétaires des problèmes. |
| Filtre | Laissez ce champ vide. |
| Langue de traitement | Langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**.<br><br>Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez **l'anglais**, le système traite les données en anglais et en italien.<br><br>**Remarque :**<br>Le terme *traitement* désigne certaines des étapes spécifiques à la langue qui sont utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes incluent la création de jetons pour les mots, la suppression des mots vides et la radicalisation. |
| Mots vides | Liste de mots vides. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'anglais, l'option **Mots vides anglais par défaut** s'affiche. La liste Mots vides anglais par défaut apparaît également dans votre sélection. Vous pouvez ajouter votre propre liste personnalisée de mots vides. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| Fréquence de la formation | Fréquence de la formation. L'option de reformation peut durer 180 jours. |
| Fréquence de mise à jour | Fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité.<br><br>Par exemple, les nouvelles citations sont généralement fréquentes tout au long de la journée. Si vous avez de nouvelles citations, vous pouvez sélectionner une fréquence de mise à jour **toutes les 15 minutes**. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que de nouvelles citations soient incluses dans l'actualisation. |

3. Cliquez sur le bouton approprié pour la définition de la solution.

### Affecter automatiquement la configuration pour les alertes réglementaires

Configurez un enregistrement de configuration d'affectation pour activer les affectations automatiques pour les alertes réglementaires du type événement réglementaire.

#### Avant de commencer

L'application GRC : Assignment and Approval Configurations (sn_grc_appr) pour les configurations d'approbation et d'affectation est installée avec l'application GRC: Compliance Case Management .

Rôle requis : sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez désormais acheminer les alertes réglementaires vers des experts du domaine qui peuvent résoudre rapidement les problèmes de conformité dans leurs domaines de spécialisation. Cela garantit une gestion proactive des risques et des obligations réglementaires.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configurations d'affectation et d'approbation** > **Configurations d'affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configuration d'affectation s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Configuration de l'affectation Nouvel enregistrement.

   **Remarque :**
   Vous ne pouvez pas avoir plus d'une configuration d'approbation s'appliquant à la table avec la même priorité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Gérer et affecter des alertes de documents sources

Affectez à un utilisateur approprié les alertes de documents sources qui sont reçues du fournisseur d'intelligence réglementaire. Vous pouvez examiner d'autres propriétés de l'alerte de document source.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher et affecter les alertes de documents sources aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut ensuite effectuer des actions sur les alertes du document source.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires** > **Alertes non affectées**.
   Toutes les alertes réglementaires de votre instance s'affichent. Vous pouvez afficher les alertes non affectées et les affecter à un utilisateur spécifique. Une alerte entrante est automatiquement affectée à l'état Nouveau.
2. Dans la liste d'alertes réglementaires, sélectionnez une alerte de document source à l'aide de la colonne Type.
   L'enregistrement d'alerte du document source s'affiche.
3. Pour affecter l'alerte, définissez le champ **Coordinateur** sur l'utilisateur approprié.
   Vous pouvez passer en revue les autres propriétés de l'alerte pour vous aider à déterminer l'utilisateur approprié à affecter.

### Formulaire d'alerte réglementaire

| Champs | Description |
|---|---|
| Titre | Titre du document source Type d'alerte tel que reçu du fournisseur. |
| Contenu source d'autorité | Numéro de citation du document source reçu du fournisseur d'alertes. |
| URL du fournisseur | URL du fournisseur pour l'alerte. |
| URL de l'organisme de régulation | URL de l'organisme de réglementation associé à l'alerte. |
| Fournisseur | Nom du fournisseur d'alertes. |
| Coordinateur | Utilisateur auquel l'alerte est affectée. |
| État | État de l'alerte. |
| Type | Type de l'alerte réglementaire. Par exemple, document source. |
| Taxonomie | |
| Organisme de régulation | Organisation qui exerce une fonction de réglementation, telle qu'une agence gouvernementale. |
| Secteur | Différents secteurs d'activité pour vos organisations, tels que la banque et l'assurance. |
| Thème | Des sujets généraux que vous pouvez utiliser pour classer votre contenu réglementaire. Les thèmes possibles sont la protection de la vie |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champs | Description |
|---|---|
| | privée, la résilience opérationnelle et les dépôts réglementaires. |
| Juridiction | Emplacement où un organisme réglementaire ou juridique peut étendre l'autorité légale. |
| Type de contenu | Les différentes catégories de contenu qu'un organisme de réglementation peut émettre, telles que les documents législatifs, les règlements et les règles. |
| Dates | |
| Date de publication source | Date à laquelle l'événement réglementaire particulier est effectivement publié par l'organisme de réglementation. |
| Date d'effet | Date à laquelle l'événement réglementaire particulier sera applicable. |
| Date d'expiration | Date d'expiration de l'événement réglementaire particulier. |
| Date des commentaires | Date jusqu'à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l'événement réglementaire. |
| Date de conformité | Date à laquelle l'événement réglementaire sera conforme. |
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires associés à l'alerte. |
| Activités | Journal des activités associées à l'alerte. |

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats

L'alerte de document source est affectée à l'utilisateur sélectionné et est répertoriée sous le module **Toutes les alertes affectées** de l'application.

## Évaluations de l'impact des alertes d'événements réglementaires

Une alerte d'événement réglementaire peut entraîner un changement réglementaire pour une organisation. Vous pouvez évaluer l'impact du changement réglementaire sur vos entités d'entreprise en effectuant une analyse d'impact.

Le processus d'évaluation d'impact sert d'outil de production de rapports pour évaluer l'incidence d'une modification réglementaire proposée. Pour une alerte d'événement réglementaire donnée, l'utilisateur affecté déclenche une évaluation de l'impact auprès d'un expert technique qui est un expert dans un certain domaine réglementaire. L'expert réalise ensuite une évaluation d'impact sur l'alerte d'événement réglementaire.

Si l'alerte d'événement réglementaire a un impact, le rayon d'impact est calculé pour identifier les objectifs de contrôle associés qui sont liés à l'événement réglementaire. En fonction du calcul, l'application affiche des suggestions sur les objets GRC qui seront impactés par l'événement réglementaire.

Lorsque la tâche d'évaluation de l'impact est envoyée pour approbation, l'évaluation de l'impact comporte la séquence d'événements typique suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Affectation : le gestionnaire ayant le rôle sn_grc_reg_change.manager affecte une alerte d'événement réglementaire à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur affiche l'alerte affectée qui est répertoriée sous le module Nouvelles alertes de l'application.
2. Lancement de l'évaluation : un événement ou un changement réglementaire décrit dans l'alerte peut avoir un impact sur l'organisation. L'utilisateur peut lancer une évaluation de l'impact pour comprendre l'impact du changement sur les entités qui appartiennent à différentes personnes concernées. L'utilisateur peut marquer l'alerte comme applicable sans lancer d'évaluation de l'impact.
3. Affectation de l'évaluation : la tâche d'évaluation est automatiquement affectée au propriétaire de l'entité, par exemple le propriétaire de l'entité d'entreprise sur laquelle la tâche d'évaluation est créée. L'alerte passe à l'état Évaluation de l'impact.

**Remarque :**
Les propriétaires d'entités qui ont le rôle d'utilisateur métier GRC peuvent effectuer l'évaluation de l'impact. Pour plus d'informations sur le rôle d'utilisateur métier GRC, reportez-vous à la section Rôles communs dans Gouvernance, risque et conformité.

4. Création d'une évaluation : les propriétaires de l'entité recueillent des détails sur l'événement réglementaire, les modifications réglementaires proposées et la gravité de l'impact. Un événement réglementaire peut avoir un impact sur une ou plusieurs entités d'entreprise. Une évaluation est créée pour chaque propriétaire d'entité. Pour plus d'informations sur la configuration des classes d'entités, reportez-vous à la section Configurer une classe d'entité.
5. Soumission de l'évaluation : les propriétaires d'entités évaluent l'impact de la modification réglementaire et soumettent une analyse d'impact.
6. Prise de décision : en fonction de l'évaluation reçue des propriétaires de l'entité, le gestionnaire ou l'utilisateur décide de l'évaluation globale de l'impact. Le gestionnaire marque ensuite l'alerte comme applicable ou non applicable.
7. En attente d'approbation : tâche d'évaluation de l'impact affectée pour approbation.

Seuls les propriétaires d'entités peuvent mettre à jour la tâche d'évaluation de l'impact. L'utilisateur peut afficher la tâche d'évaluation d'impact et ses détails uniquement en mode lecture.

Si un enregistrement d'alerte a été envoyé pour une évaluation de l'impact et que vous attendez une réponse, l'alerte est alors à l'état Évaluation de l'impact.

**Remarque :**
L'action d'évaluation de l'impact ne s'applique qu'aux alertes d'événement réglementaire.

### Évaluer l'impact d'un changement réglementaire

Évaluez l'impact d'une modification réglementaire et soumettez une évaluation de l'impact afin de pouvoir calculer le rayon d'impact et identifier les objectifs de contrôle concernés.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc.business_user

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Si l'alerte d'événement réglementaire a un impact, le rayon d'impact est calculé pour identifier les objectifs de contrôle associés à l'événement réglementaire. Sur la base du calcul, l'application affiche automatiquement des suggestions sur les objets GRC qui seront impactés par l'événement réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires**.
2. Sélectionnez l'alerte réglementaire que vous souhaitez évaluer.
3. Cliquez sur **Lancer l'évaluation de l'impact**.
4. Dans la liste Entités, sélectionnez les entités qui nécessitent une évaluation de l'impact.
5. Cliquez sur **Créer des évaluations**.
   La nouvelle évaluation d'impact est répertoriée dans la liste connexe des évaluations d'impact de l'enregistrement d'alerte réglementaire.
6. Dans le module Mes tâches, connectez-vous en tant qu'évaluateur et cliquez sur **Tâches d'évaluation de l'impact**.
   En tant qu'évaluateur, vous pouvez rechercher les tâches d'évaluation de l'impact dans l'application.
7. En tant qu'évaluateur, sélectionnez la tâche d'évaluation des risques qui est affectée sous Mes tâches, puis cliquez sur **Évaluer**.
   L'état de l'évaluation des risques est mis à jour en Évaluation inhérente. L'onglet **Évaluation inhérente** s'affiche. Les détails suivants de l'évaluation des risques sont affichés dans l'onglet **Évaluation inhérente** :
   - Contexte d'impact de l'événement réglementaire
   - Date d'échéance
   - Résumé de l'évaluation
   - Évaluation inhérente
   - Journal d'activité
   - Résultats

   Dans l'enregistrement Contexte de l'impact de l'événement réglementaire, vous pouvez cliquer sur **Alerte réglementaire** pour afficher l'alerte réglementaire associée à cette tâche d'évaluation de l'impact.
8. Ouvrez le formulaire d'évaluation inhérente et renseignez les champs.

### Formulaire d'évaluation inhérente

| Champs | Description |
|---|---|
| Facteur | Facteur de l'impact. Un facteur décrit le type de risque posé pour l'entreprise. Les choix sont les suivants :<br>○ **Impact juridique**<br>○ **Impact sur la réputation**<br>○ **Impact financier**<br>○ **Impact sur l'activité** |
| Réponse | Réponse pour l'impact. Les choix sont les suivants :<br>○ **Faible**<br>○ **Moyen**<br>○ **Élevé**<br>○ **Critique** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champs | Description |
| --- | --- |
| Poids qualitatif | Poids qualitatif pour chaque facteur. Par exemple, 25 % pour chaque facteur. |
| Score qualitatif | Score qualitatif pour chaque facteur. |
| Score quantitatif | Score quantitatif pour chaque facteur. |
| Commentaires | Commentaires et informations supplémentaires sur l'impact. Cliquez sur **Ajouter des commentaires** pour entrer des commentaires pour chaque facteur. |
| Résultats | |
| Risque inhérent calculé | Risque inhérent calculé pour la tâche d'évaluation des risques. |
| Commentaires | Commentaires supplémentaires liés à l'évaluation. |

**Remarque :**
Pour l'évaluation des risques, le moteur d'évaluation Risque avancé est utilisé. Les administrateurs peuvent mettre à jour la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et mettre à jour manuellement les facteurs d'évaluation inhérente.

9. Pour enregistrer l'évaluation, cliquez sur **Enregistrer et calculer**.
   Cette action calcule le risque et affiche le risque inhérent calculé sous l'onglet **Résultats** . Cette action enregistre le calcul, mais elle ne soumet pas l'évaluation.
10. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.
    Cette action enregistre le formulaire. Le risque inhérent calculé est affiché sous l'onglet **Résumé de l'évaluation** .
11. En tant qu'utilisateur, cliquez sur **Applicable** pour marquer la tâche d'évaluation de l'impact comme applicable.

### Résultats
Une tâche de changement réglementaire est créée pour l'alerte. La tâche s'affiche dans la liste connexe Tâches réglementaires de l'alerte.

## Calcul et approbation du rayon d'impact

Calculez l'impact des changements réglementaires et recommandez des tâches connexes à l'aide du calcul du rayon d'impact. Un rayon d'impact est calculé pour les deux types de tâches réglementaires, à savoir les tâches de changement réglementaire et les tâches d'importation de documents sources.

L'application Gestion des changements réglementaires prend en charge le processus de calcul du rayon d'impact. Le calcul du rayon d'impact est une méthode qui permet de recommander des tâches d'action aux utilisateurs.

Les événements réglementaires qui pourraient avoir une incidence sur la conformité ou la situation vis-à-vis des risques de votre organisation doivent être évalués. Le calcul du rayon d'impact est une méthode permettant d'évaluer l'impact de l'événement réglementaire sur les objets GRC et de suggérer des tâches d'action en fonction de l'évaluation de l'impact.

Les étapes suivantes sont utilisées pour le processus de calcul du rayon d'impact et pour la recommandation automatique de tâches :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Une recherche est effectuée dans la bibliothèque réglementaire existante pour les noms de citation correspondants, le nom du fournisseur et le champ source.

   Pour une alerte d'événement réglementaire, les contenus des documents de référence associés à l'alerte sont répertoriés dans la liste Documents connexes. Pour une alerte de document source, les citations associées à l'alerte sont affichées dans le champ **Citation** .

2. Si la citation correspondante provient du même fournisseur ou si le champ source du fournisseur est vide, de nouvelles tâches d'action sont recommandées à l'utilisateur.
3. Les tâches d'action recommandées par l'application sont créées automatiquement avec l'objectif de contrôle comme cible d'action. Les tâches sont affichées dans la liste connexe des tâches d'action.

   L'applicabilité des tâches d'action créées est définie sur **False** par défaut.

4. L'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user examine les tâches d'actions. Si les tâches sont applicables, l'utilisateur définit le champ **Applicable** sur **vrai** et demande une approbation de la tâche réglementaire parente.
5. L'approbateur peut approuver la tâche réglementaire parente, la rejeter ou demander plus d'informations sur la tâche.

   Une fois la tâche réglementaire parente approuvée, ses tâches d'action enfants applicables passent à l'état Prêt. Ces tâches sont annulées pour les tâches d'action enfant non applicables.

6. Lorsqu'une tâche d'action est terminée, les tâches réglementaires associées sont fermées.

Les utilisateurs métiers et les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent examiner les tâches d'action. Ils peuvent ajouter manuellement des tâches d'action au cas où l'application n'affiche pas de suggestions pour les tâches d'action. L'approbateur et l'utilisateur de conformité peuvent tous deux lire les commentaires de chaque objet pour obtenir plus d'informations sur les tâches d'action associées.

### Tâches de changement réglementaire

Lorsqu'un gestionnaire ou un utilisateur marque une alerte non affectée comme étant applicable, une tâche de changement réglementaire est créée. Une tâche de changement réglementaire est utilisée par les parties prenantes pour analyser et identifier les changements qui doivent être effectués sur les alertes. Les parties prenantes peuvent ensuite créer des tâches d'action.

Une tâche de changement réglementaire sert de parent pour toutes les tâches d'action qui ont été créées pour terminer les changements identifiés. Par exemple, une tâche d'action peut impliquer des mises à jour des politiques, des contrôles et des déclarations de risque dans la bibliothèque réglementaire.

Un gestionnaire doté du rôle sn_grc_reg_change.manager affecte une tâche de changement réglementaire à un utilisateur identifié disposant du rôle sn_grc_reg_change.user dans le système. La tâche de changement réglementaire affiche les détails de la tâche, tels que le groupe d'affectation, l'approbateur, le délégataire et d'autres informations pertinentes.

Lorsqu'une tâche de changement réglementaire est terminée, l'alerte réglementaire associée peut être fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Utilisateurs et actions associées pour les tâches de changement réglementaire

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager et les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher et effectuer certaines tâches dans le module Tâches de changement réglementaire.

## Vues et actions disponibles pour les gestionnaires

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher les tâches suivantes dans le module Tâches de changement réglementaire :

- Toutes les tâches affectées
- Tâches non affectées
- Nouvelles tâches
- Répondre aux tâches
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches d'implémentation
- Tâches fermées
- Mes approbations

Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes dans le cadre d’une tâche de changement réglementaire :

- Affectez la tâche de changement réglementaire à un utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user.
- Ajoutez des instructions pour le délégataire sur la tâche.
- Être ajouté à la liste de surveillance.
- Ajouter des notes de travail.
- Ajoutez une date d’échéance future pour terminer le travail sur la tâche de changement réglementaire.
- Ajoutez un approbateur, généralement un autre gestionnaire, pour approuver la tâche de changement réglementaire.
- Mettre à jour les notes de travail.

## Vues et actions disponibles pour d’autres utilisateurs

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les tâches suivantes dans le module Tâches de changement réglementaire :

- Nouvelles tâches
- Répondre aux tâches
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches d'implémentation
- Tâches fermées

Si la tâche de changement réglementaire est affectée à l’utilisateur, il peut se connecter et effectuer les actions suivantes sur cette tâche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez la tâche de changement réglementaire sous Nouvelles tâches.
- Mettre à jour les notes de travail.
- Cliquez sur **Répondre** pour faire passer la tâche à l'état Répondre.
- Vérifiez si une tâche d'action doit être créée pour la tâche de changement réglementaire.
- Évaluez si l'alerte entrante a un impact sur la bibliothèque GRC du système actuel.
- Affichez les détails de l'évaluation d'impact effectuée par les propriétaires d'entités.
- Créez les tâches d'action nécessaires liées aux domaines Conformité et Risque dans la bibliothèque GRC, puis affectez-les à un groupe approprié.

### Gérer les tâches de changement réglementaire

Gérer les tâches d'action réglementaire dans le module Tâches de changement réglementaire afin de pouvoir utiliser ces tâches pour identifier les changements réglementaires et vous y conformer.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement réglementaire sont automatiquement créées chaque fois qu'une alerte d'événement réglementaire est marquée comme applicable après l'évaluation d'applicabilité. Les membres de l'équipe de conformité réglementaire élaborent un plan d'action pour identifier les changements qui doivent être mis en œuvre afin que votre organisation se conforme au changement réglementaire.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Tâches de changement de réglementation**.
2. Sélectionnez une tâche de changement réglementaire.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de tâche de changement réglementaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe d'affectation | Groupe d'affectation de la tâche. Le groupe est sélectionné à partir de la table Hiérarchie des groupes. |
| Affecté à | Nom de l'utilisateur auquel la tâche est affectée. |
| Type d'approbateur | Utilisateur ou groupe qui approuve la tâche. |
| Approbateur | Approbateur de la tâche de changement réglementaire. Lorsque le type d'approbateur est Groupe, la demande est envoyée aux membres du groupe. |
| Date d'échéance | Date d'échéance de la tâche de changement réglementaire. |
| Approuvé le | Date d'approbation de la tâche de changement réglementaire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Alerte réglementaire | Nom de l’alerte réglementaire. |
| Instructions | Instructions pour la tâche. |
| Liste de surveillance | Liste de surveillance pour ajouter des utilisateurs intéressés. |
| Liste de notes de travail | Utilisateurs intéressés par les notes de travail. |
| Notes de travail | Journal des notes de travail. |
| Activités | Journal des activités. |
| Liste connexe | |
| Tâches d'action | Tâches d’action réglementaire. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une tâche d’action réglementaire en réponse à la tâche de changement réglementaire.<br>**Remarque :**<br>Si des tâches d’action réglementaire sont en cours lorsque la tâche réglementaire parente est fermée manuellement, toutes les tâches d’action réglementaire associées passent à l’état Annulé avec le message d’avertissement suivant : Les tâches d’action pour cette tâche de changement réglementaire/tâche d’importation de document sont en cours. Cliquer sur OK les annulera. Voulez-vous poursuivre ?<br>Si aucune tâche d’action réglementaire n’est associée ou si les tâches d’action réglementaire sont fermées, le message suivant s’affiche : Êtes-vous sûr de vouloir fermer cette tâche ? Cliquez sur OK pour fermer la tâche. |
| Problèmes | Problèmes observés pendant le workflow de changement réglementaire ou le workflow du document source. |
| Approbateurs | Enregistrements d’approbation créés lorsqu’une approbation est demandée. |

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Si vous souhaitez ajouter de nouvelles tâches d’action liées à la tâche de changement réglementaire, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe des tâches d’action.
6. Pour demander une approbation sur la tâche de changement réglementaire, connectez-vous en tant qu’approbateur et cliquez sur **Demander l’approbation** pour demander une approbation.
   L’état de la tâche de changement réglementaire est mis à jour vers l’état En attente d’approbation. Dans la liste connexe des approbateurs de la tâche de changement réglementaire, l’état de l’approbation est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mis à jour et prend la valeur Demandée. Le gestionnaire disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager, l'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user ou l'utilisateur administrateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin peuvent afficher la demande sous **Tâches de changement réglementaire** > **Mes approbations**.

7. Cliquez sur **Approuver** pour approuver la demande.

### Résultats

La demande est approuvée. La tâche de changement réglementaire passe à l'état Implémentation. Lorsque la tâche d'action associée à la tâche de changement réglementaire est terminée, la tâche de changement réglementaire est fermée.

## Tâches d'importation de documents source

L'application Gestion des changements réglementaires traite les alertes provenant de sources externes. Les tâches d'importation de document source sont automatiquement créées chaque fois qu'un enregistrement d'alerte de document source est marqué comme applicable. Le document source peut faire référence aux documents législatifs et réglementaires.

Lorsqu'une alerte réglementaire de type document source est reçue, elle fournit le titre de la citation et le numéro de la citation. La citation peut déjà être disponible dans la bibliothèque GRC ou il peut s'agir d'une citation nouvellement créée. Chaque enregistrement d'alerte contient des métadonnées sur le document source qui aident les principales personnes concernées à importer l'enregistrement dans la bibliothèque réglementaire. Les métadonnées comprennent le nom de la citation et d'autres informations.

Les alertes de documents sources sont utilisées pour créer des tâches d'importation de documents sources. Une tâche d'importation de document source permet d'ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire. Cette tâche est effectuée par les membres de l'équipe de conformité. Ils importent un document source dans la bibliothèque réglementaire en ServiceNow tant qu'objet de citation.

Une tâche d'importation de document source est créée à partir d'un enregistrement d'alerte réglementaire. La tâche passe par le workflow d'importation du document source ou le cycle de vie.

1. L'applicabilité de tous les enregistrements d'alerte non affectés qui sont de type document source est évaluée.
2. Si un enregistrement d'alerte de document source est marqué comme applicable, une tâche d'importation de document source est automatiquement créée.

Le cycle de vie de l'importation du document source commence à partir de l'enregistrement de l'alerte réglementaire. Lorsque le gestionnaire disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager marque une alerte de document source non affectée comme étant applicable, une tâche d'importation de document source est créée.

Les utilisateurs peuvent afficher la tâche d'importation de document à l'état Prêt pour l'importation, évaluer la citation associée à l'alerte et décider du plan d'action futur de la tâche d'importation du document.

## Utilisateurs, actions associées et états des tâches d'importation du document source

Les gestionnaires ayant le rôle sn_grc_reg_change.manager et les utilisateurs ayant le rôle sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin peuvent afficher et effectuer certaines actions sur les tâches d'importation de documents sources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Vues et actions disponibles pour les gestionnaires

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher et trier les types suivants de tâches d'importation de documents sources :

- Toutes les tâches
- Tâches non affectées
- Toutes les tâches affectées
- Prêt pour l'importation de tâches
- Tâches en cours
- Tâches d'implémentation
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches fermées
- Mes approbations

Les gestionnaires peuvent afficher la tâche d'importation du document sous le module Mes approbations.

Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes sur l'alerte du document source :

- Affectez l'alerte à un utilisateur.
- Mettez à jour l'alerte avec des détails supplémentaires.
- Réaffecter l'alerte à un autre utilisateur.
- Différer l'alerte à une date ultérieure en ajoutant un motif et les commentaires.
- Marquez l'alerte comme applicable ou non applicable après avoir effectué une évaluation initiale. Cette action modifie l'état de l'alerte en En cours.

## Vues et actions disponibles pour d'autres utilisateurs

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin peuvent afficher la tâche de document d'importation sous Tâches d'implémentation.

Les utilisateurs peuvent consulter la nouvelle alerte de document source sous le module Nouvelles alertes.

**Remarque :**
Pour les alertes de type document source, une évaluation de l'impact n'est pas nécessaire.

Les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes lors d'une nouvelle alerte :

- Mettez à jour les détails de l'alerte.
- Marquez l'alerte comme étant applicable.
- Marquez l'alerte comme non applicable.

## États de la tâche d'importation du document source

Les états de la tâche d'importation du document source sont les suivants :

- Prêt pour l'importation
- En cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En attente d'approbation
- Implémentation
- Différé
- Fermé

Si l'alerte est marquée comme applicable et si la tâche de document source créée dans le cadre du processus passe à l'état Fermé, l'enregistrement de l'alerte réglementaire passe automatiquement à l'état Fermé.

### Gérer les tâches d'importation de documents sources

Gérez les tâches de documents sources, les alertes de documents sources associées et d'autres détails pertinents dans le module Tâches de changement réglementaire. Utilisez ces tâches pour identifier les changements apportés au document source et vous y conformer.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche d'importation de document source permet d'ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Tâches d'importation de documents source**.
2. Sélectionnez une tâche d'importation de document source.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de tâche d'importation du document source

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe d'affectation | Groupe d'affectation pour l'enregistrement. Le groupe est sélectionné à partir de la table Hiérarchie des groupes. |
| Affecté à | Nom de la personne à qui la tâche est affectée. |
| Type d'approbateur | Type d'approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants :<br>○ **Utilisateur**<br>○ **Groupe** |
| Approbateur | Approbateur de la tâche d'importation du document source. Lorsque le champ **Type d'approbateur** est défini sur **Groupe**, la demande est envoyée aux membres du groupe. |
| Date d'échéance | Date d'échéance de la tâche d'importation du document source. |
| Approuvé le | Date à laquelle la tâche d'importation du document source est approuvée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Alerte réglementaire | Nom de l’alerte réglementaire. |
| Instructions | Instructions pour la tâche. |
| Tâche d'importation | |
| Action | Action pour la tâche d’importation.<br>○ Mettre à jour : pour mettre à jour une citation existante.<br>○ Insérer : pour insérer une nouvelle citation. |
| Citation cible | Recherchez une citation à mettre à jour. Sélectionnez Nouveau pour insérer une citation. |
| Journal d'activité | |
| Liste de surveillance | Utilisateurs que vous avez ajoutés en tant qu’observateurs. |
| Liste de notes de travail | Liste des notes de travail rédigées par les utilisateurs. |
| Notes de travail | Notes de travail ou commentaires fournis. |
| Liste connexe | |
| Documents sources similaires | Enregistrements de documents sources similaires. |
| Tâches d'action | Tâches d’action associées aux tâches d’importation du document. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter de nouvelles tâches d’action. |
| Problèmes | Problèmes observés pendant le workflow de changement réglementaire ou le workflow du document source. |
| Approbateurs | Approbateurs de la tâche d’importation du document. Cette liste affiche les enregistrements d’approbation créés lorsqu’une approbation est demandée. |

Traduction automatique

4. Pour appliquer vos modifications, effectuez l’une des opérations suivantes :
   - Pour mettre à jour la tâche d’importation de document source sélectionnée, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour enregistrer les changements, cliquez sur **Travail en cours**.
5. Pour demander une approbation pour la tâche d’importation du document source, cliquez sur **Demander l’approbation**.

### Résultats

Une nouvelle citation est insérée ou une citation existante est mise à jour.

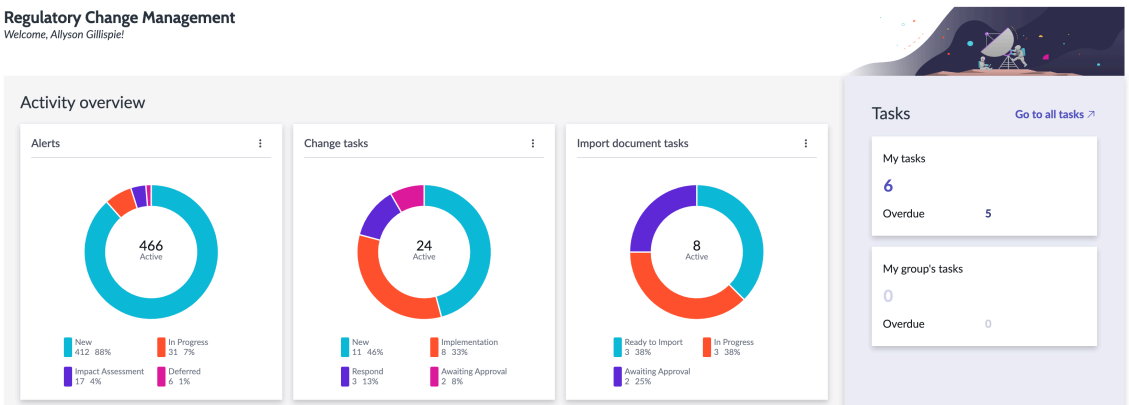
### Tableau de bord de Gestion des changements réglementaires

Le Gestion des changements réglementaires tableau de bord fournit la vue actuelle du paysage réglementaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Le tableau de bord de vue d'ensemble de l'interface utilisateur classique n'est plus disponible à partir de la Xanadu version.

### Tableau de bord Regulatory Change Management




## Vue d'ensemble des évolutions réglementaires

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

### Cas d'utilisation du tableau de bord

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| sn_grc_reg_change.manager | Le gestionnaire RCM peut afficher les nouvelles alertes réglementaires et comprendre l'état des alertes et des différentes tâches réglementaires. Il fournit également une vue de calendrier des tâches réglementaires avec leurs dates d'échéance. |

La page Vue d'ensemble fournit un résumé des événements et tâches réglementaires, tels que les suivants :

- Nouvelles alertes réglementaires
- Nouvelles tâches de changement réglementaire
- Tâches de changement réglementaire en retard
- Tâches d'action critique
- Alerte réglementaire par état : affiche les alertes regroupées par état, nombre et pourcentage
- Tâches de changement réglementaire par état : affiche les tâches qui sont regroupées par état, nombre et pourcentage
- Tâches d'importation de document par état : affiche les tâches qui sont regroupées par état, nombre et pourcentage
- Tâches d'action : regroupe et empile les tâches d'action par les champs État et Priorité
- Tâches de changement réglementaire par date d'échéance : affiche un rapport des tâches de changement réglementaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Gérer, surveiller et mettre en œuvre les changements réglementaires Conformité de l'espace de travail

Vous pouvez effectuer diverses tâches réglementaires dans l'application Gestion des changements réglementairesConformité de l'espace de travail et recevoir des informations granulaires sur les tâches et les alertes à l'aide des widgets de visualisation des données.

Le Gestion des changements réglementaires workflow et le flux de Gestion des changements réglementaires processus fournissent des informations sur les tâches réglementaires effectuées par les utilisateurs de l'application Gestion des changements réglementaires pour se conformer aux changements réglementaires. Voir le Flux d'activité pour Gestion des changements réglementaires et Flux de processus et tâches effectuées par différents utilisateurs pour plus d'informations.

Vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes GRC: Regulatory Change Management dans Conformité de l'espace de travail:

- Affectez l'alerte d'événement réglementaire à un coordonnateur. Pour plus d'informations, consultez Affecter l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur.
- Évaluez l'impact de l'alerte d'événement réglementaire, terminez l'évaluation et gérez les tâches de changement réglementaire associées à l'alerte. Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire et Gérer les tâches de changement réglementaire.
- Affectez l'alerte de document source à un coordonnateur. Pour plus d'informations, consultez Affecter l'alerte du document source à un coordinateur.
- Gérez les tâches d'importation de documents sources associées à l'alerte de document source. Pour plus d'informations, consultez Gérer la tâche d'importation de document source.
- Gérez les tâches d'action associées aux alertes d'événement réglementaire et aux alertes de documents sources. Pour plus d'informations, consultez Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte et Terminer la tâche d'action associée à l'alerte.
- Créez un problème lié à une tâche réglementaire. Pour plus d'informations, consultez Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire.
- Mappez la taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Gérer la taxonomie.

## Association d'une citation recommandée par l'IA à une alerte réglementaire ouverte

Associez une citation à une alerte réglementaire ouverte à l'aide de l'application GRC : Intelligence prédictive et d'un modèle de solution de similarité qui utilise une citation recommandée par l'IA. Votre équipe de conformité peut vérifier les alertes réglementaires entrantes pour déterminer si les citations ou les exigences s'appliquent à votre organisation.

Traditionnellement, si vous disposiez d'une licence d'abonnement, vous pouviez télécharger une citation à partir d'un fournisseur tiers ou créer une citation à partir d'un document de référence à l'aide de Conformité de l'espace de travail. Désormais, vous pouvez utiliser la puissance de l'IA et de l'apprentissage automatique (ML) pour créer un modèle de solution de similarité qui suggèreautomatiquement les citations à ajouter aux alertes réglementaires. Les citations sont basées sur un score de confiance qui indique le niveau de fiabilité qu'une prédiction est correcte. Un score plus élevé signifie que la correspondance est plus susceptible d'être correcte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Gouvernance, risque et conformité : Intelligence prédictive utilise l'IA et le ML pour rendre l'application GRC qui ajoute des citations plus intelligente. Ces suggestions sont basées sur un score de confiance basé sur la citation recommandée.

Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_admin doit former la définition de solution après l'installation de l'application GRC et Intelligence prédictive de ses dépendances. Un utilisateur disposant du rôle ml_admin peut également personnaliser la définition de la solution. Cette modification est basée sur les données des tables [sn_complaince_citation] et [sn_grc_reg_change_reg_feed]. Si vous disposez du rôle sn_compliance_admin, vous pouvez choisir lafréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité.

## Principaux avantages du mappage d'une citation à une alerte réglementaire

En associant une citation recommandée par l'IA à une alerte réglementaire ouverte, votre organisation obtient les avantages clés suivants :

- Améliorezle mappage de la conformité réglementaire pour un reporting efficace.
- Réduisezl'effort manuel de votre équipe de conformité pour identifier et détecter les citations mappées aux alertesréglementaires entrantes.

## Carte de citation recommandée

Vous pouvez voir les détails ou les actions suivants lorsque vous utilisez AI pour associer une citation à une carte de citation recommandée :

- Score de confiance de la citation recommandée.
- Le nom de la citation et le nom du document de référence sont liés à la citation et à la référence que vous pouvez ouvrir dans des fenêtres distinctes.
- Une option permettant d'ignorer la recommandation.
- Une option permettant d'associer la recommandation.
- L'icône Historique pour afficher l'historique des actions qui ont été effectuées sur l'alerte réglementaire, y compris les dates auxquelles les recommandations ont été ajoutées ou ignorées.

## Tâches d'action dans Gestion des changements réglementaires

Les tâches d'action facilitant le processus de gestion du changement sont associées au changement réglementaire. La propriété de ces tâches d'action est gérée par les propriétaires d'entreprise respectifs affectés en raison du changement réglementaire.

Les tâches d'action sont liées aux tâches de changement réglementaire et aux tâches d'importation de documents sources. Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin créent des tâches d'actions réglementaires et des tâches d'importation de documents sources. Ces tâches sont liées aux domaines Conformité et Risque de la bibliothèque GRC. Le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques affectent les tâches au groupe de risque ou de conformité approprié.

Il existe deux catégories de tâches d'action dans l'application Gestion des changements réglementaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conformité : contient toutes les tâches d'action liées à la conformité. Les utilisateurs de conformité peuvent sélectionner un enregistrement de conformité spécifique dans la bibliothèque, tel que les GRC politiques et les contrôles.
- Risque : contient toutes les tâches d'action liées au risque. Les utilisateurs Risk peuvent sélectionner un enregistrement de risque spécifique dans la bibliothèque, comme les GRC déclarations de risque.

Les tâches d'action sont créées automatiquement pour les déclarations de risque et les politiques potentiellement impactées.

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher et trier les tâches d'action à l'aide des onglets suivants :

- **Toutes les tâches affectées**
- **Tâches de conformité non affectées**
- **Tâches de risque non affectées**
- **Tâches prêtes**
- **Tâches en cours**
- **Tâches fermées**

## Affecter l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur

Connectez-vous à l'application GRC: Regulatory Change Management , passez en revue l'alerte d'événement réglementaire, mettez à jour les détails et affectez-la à un coordonnateur.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la procédure suivante, les étapes 4 et suivantes décrivent les différentes actions que les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user peuvent effectuer.

### Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager.
2. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Conformité de l'espace de travail
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Dans la liste Alertes affectées, sélectionnez une alerte d'événement réglementaire.
   La vue détaillée de l'alerte d'événement réglementaire sélectionnée s'affiche.
5. Dans l'onglet Détails, remplissez le formulaire.

#### Onglet Détails

| Champs | Description |
|---|---|
| Titre | Titre de l'alerte tel que reçu du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champs | Description |
| --- | --- |
| Description | Description et résumé de l’événement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la description. |
| URL du fournisseur | URL de l’alerte reçue du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l’URL du fournisseur. |
| URL de l’organisme de régulation | URL de l’organisme de réglementation associé à l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l’URL de l’organisme de régulation. |
| Fournisseur | Nom du fournisseur d’alertes. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom du fournisseur d’alertes. |
| Type | Type d’alerte réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type d’alerte. |
| Coordinateur | Utilisateur auquel l’alerte est affectée. |
| Impact global | Impact global de l’alerte. |
| Dates | |
| Date de publication source | Date à laquelle l’événement réglementaire est publié par l’organisme de réglementation. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de publication source. |
| Date des commentaires | Date jusqu’à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l’événement réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date des commentaires. |
| Date d'effet | Date à laquelle l’événement réglementaire sera applicable. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’effet. |
| Date de conformité | Date à laquelle l’événement réglementaire sera conforme. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de conformité. |
| Date d'expiration | Date d’expiration de l’événement réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’expiration. |
| Données de la série | |
| Nom de la série | Nom de la série de l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom de la série du fournisseur. |
| Nombre de séquence | Numéro de séquence de l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le numéro de séquence du fournisseur. |
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires associés à l’alerte. |
| Composer | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champs | Description |
|---|---|
| Section Composer | Commentaires supplémentaires associés à l'alerte. |
| Activités | Journal des activités associées à l'alerte. |
| Détails importants | |
| Taxonomie | Détails de taxonomie associés à l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher les détails de taxonomie de l'alerte. |

**Remarque :**
À partir de la ServiceNow® Xanadu mise en production, la section de taxonomie du formulaire n'est plus disponible pour les nouvelles installations.

6. Dans le champ **Coordinateur** , affectez l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur ayant le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.user et cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
L'alerte d'événement réglementaire est affectée au coordonnateur sélectionné.

### Que faire ensuite
Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

## Créer manuellement les alertes d'événements réglementaires

Créez une saisie manuelle des modifications ou mises à jour réglementaires afin qu'elles puissent être acheminées aux experts appropriés pour une analyse plus approfondie.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent créer les alertes réglementaires manuellement. La création manuelle des alertes réglementaires offre les avantages suivants :

- Reconnaître et corriger avec précision les erreurs instinctives humaines.
- Affectez une alerte d'événement réglementaire ad hoc ou soumise aux experts en la matière pour un examen et une analyse plus approfondis, garantissant ainsi la responsabilisation.
- Assurez-vous que les données saisies manuellement dans le système sont de haute qualité et d'un haut niveau d'intégrité.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance** > **Alertes réglementaires** > **Alertes non affectées**.

   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Conformité de l'espace de travail

2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une alerte réglementaire s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** , remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un formulaire d'alerte réglementaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Titre | Un bref titre récapitulatif de l'alerte réglementaire. |
| Source | Affiche le type de source de données identifié pour créer un enregistrement d'événement réglementaire. L'option par défaut pour le type de source d'entrée est Manuel.<br>**Remarque :** Ce champ est verrouillé pour modification à des fins de génération de rapports internes et de gestion des configurations d'entreprise. |
| Type | Type d'alerte réglementaire. |
| Description | Description et résumé de l'événement. |
| Fournisseur | Nom du fournisseur d'alertes.<br>**Remarque :** Ce champ est verrouillé pour modification à des fins de génération de rapports internes et de gestion des configurations d'entreprise. |
| URL du fournisseur | URL de l'alerte reçue du fournisseur. |
| URL de l'organisme de régulation | URL de l'organisme de réglementation associé à l'alerte. |
| Coordinateur | Utilisateur auquel l'alerte est affectée. |
| Impact global | Impact global de l'alerte. |
| Dates | |
| Date de publication source | Date à laquelle l'événement réglementaire est publié par l'organisme de réglementation. |
| Date des commentaires | Date jusqu'à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l'événement réglementaire. |
| Date d'effet | Date à laquelle l'événement réglementaire sera applicable. |
| Date de conformité | Date à laquelle l'événement réglementaire sera conforme. |
| Date d'expiration | Date d'expiration de l'événement réglementaire. |
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires associés à l'alerte. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
À partir de la Xanadu mise en production, la section de taxonomie du formulaire n'est plus disponible pour les nouvelles installations.

4. Dans le champ **Coordinateur** , affectez l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user et sélectionnez **Enregistrer**.

### Résultats
L'alerte d'événement réglementaire est affectée au coordonnateur sélectionné.

### Que faire ensuite
Importer les alertes d'événements réglementaires en bloc et Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire.

## Importer les alertes d'événements réglementaires en bloc

Renseignez-le avec vos propres alertes d'événements Espace de travail réglementaires. Vous pouvez ensuite importer plusieurs alertes dans l'application Gestion des changements réglementaires .

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'importation des alertes réglementaires en bloc offre les avantages suivants :

- Gain de temps et d'efforts.
- Réduction des erreurs grâce à l'élimination de la saisie manuelle des données.
- Amélioration de l'évolutivité et de la visibilité des données en rendant les données facilement accessibles, quelle que soit leur taille.
- Amélioration de l'analyse des données et de la génération de rapports pour obtenir des informations.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin, sn_grc_reg_change.it_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant d'importer les données, vous devez consulter la liste de vérification suivante :

- Assurez-vous que vous disposez de l'accès et des privilèges nécessaires pour importer les alertes. Si vous n'avez pas l'autorisation requise, le lien d'importation des données est masqué dans l'interface utilisateur.
- Les formats de fichier pris en charge sont .xls et .xlsx. Toutes les pièces jointes doivent être séparées des données. Des erreurs inattendues peuvent se produire si les fichiers .xls et .xlsx contiennent des contrôles spéciaux tels que des filtres combinés ou des images incorporées.
- Les données du fichier à importer ne doivent pas être incluses dans les <script> </script> balises.
- Chaque champ obligatoire doit contenir une valeur. Veillez à ne laisser aucun champ obligatoire vide dans le fichier d'importation. Par exemple, lorsque vous importez des informations, chaque enregistrement doit inclure un nom. Vous ne pouvez pas passer à l'étape suivante sans mapper les champs obligatoires.
- Toutes les valeurs de données affichées dans les listes déroulantes doivent exister dans les champs correspondants.
- Assurez-vous que la première ligne de données (enregistrements) du fichier source contient les en-têtes de colonnes ou les noms de champs plutôt que les valeurs de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données réelles. Ces en-têtes de colonnes ou noms de champs vous aident à identifier les données lorsque vous mappez de nouvelles données aux champs existants dans l'application.

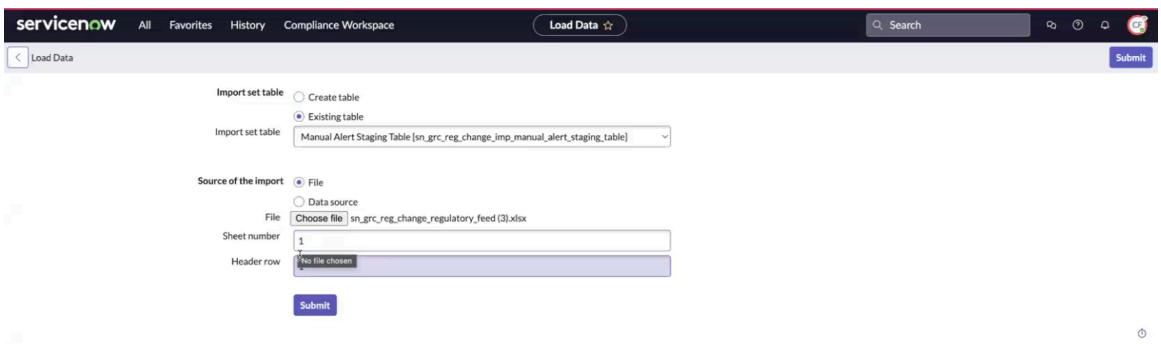
## Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle admin et accédez au **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires** Vue de liste.
2. Sélectionnez **Télécharger le modèle**.
   Il télécharge la feuille de calcul ou le classeur préintégré qui est déjà formaté, organisé et rempli avec la valeur de données. La feuille de saisie du fichier affiche les colonnes obligatoires à remplir telles que Titre et Type. La feuille de description des champs du modèle fournit des informations détaillées sur chacun de ces attributs de champ. Pour plus d'informations, consultez Créer manuellement les alertes d'événements réglementaires.

   **Remarque :**
   Avant d'importer vos alertes réglementaires, vous devez préparer le fichier téléchargé en y inscrivant les informations obligatoires.

3. Ouvrez le modèle téléchargé, saisissez le titre et saisissez le texte dans les colonnes **Titre** et **Type** .
   Lorsque vous remplissez toutes les données, le fichier est prêt à être importé dans l'application. Une fois que vous avez préparé le fichier de données externe pour l'importation de données, vous pouvez commencer le processus d'importation.
4. Accédez à la vue de liste Alertes réglementaires et sélectionnez **Importer les alertes** pour traiter l'importation des données.

   Le formulaire Charger des données s'affiche et vous indique comment importer les alertes, comme indiqué dans l'exemple.




5. Dans le champ **Table des ensembles d'importation** , sélectionnez **Table existante**.
   Vous pouvez sélectionner le fichier de données, configurer les options d'importation et mapper les données d'importation aux champs de l'application. Vous devez utiliser la table existante (table intermédiaire d'alerte manuelle) pour le traitement et la validation des données.
6. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
   Vous pouvez sélectionner le modèle enregistré pour importer les données.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La demande d'importation de données est traitée. Vous pouvez afficher l'état de l'importation comme illustré dans l'exemple suivant.

### Résultats
Les alertes d'événements réglementaires importées sont affectées au coordonnateur.

### Que faire ensuite
Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

## Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

Évaluez l'impact d'une alerte d'événement réglementaire en créant une évaluation de l'alerte d'événement réglementaire. Affectez l'évaluation de l'impact au propriétaire de l'entité d'entreprise affectée par l'alerte.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user, vous pouvez examiner l'alerte d'événement réglementaire et lancer une évaluation de l'impact de l'alerte.

### Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle sn_grc_reg_change.user.
2. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**. L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Conformité de l'espace de travail
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Sélectionnez l'alerte de type d'événement réglementaire qui vous est affectée en tant que coordinateur de l'alerte.
5. Cliquez sur **Lancer l'évaluation de l'impact**.
6. Sélectionnez une entité dans la liste Entities (Entités) pour l'évaluation de l'impact, puis cliquez sur **Create Assessments (Créer des évaluations)**.

**Remarque :**
Effectuez une évaluation de l'impact sur l'alerte d'événement réglementaire dans l'interface utilisateur classique, car le formulaire n'est pas encore migré vers le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact d'un changement réglementaire.

Si aucune entité n'est configurée, vous pouvez configurer de nouvelles entités. Consultez Configurer une classe d'entité pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats

Dans la liste connexe des évaluations de l'impact, la nouvelle évaluation d'impact est répertoriée et automatiquement affectée au propriétaire de l'entité. Le propriétaire de l'entité l'examine et envoie des commentaires sur l'évaluation. Une fois l'évaluation terminée, le risque inhérent calculé s'affiche sous l'onglet **Résumé de l'évaluation** . Lorsque le propriétaire de l'entité clique sur **Marquer comme terminé** dans l'évaluation d'impact, il enregistre les détails de l'évaluation et la marque comme Terminée.

### Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur le marquage de l'alerte comme applicable, et sur la gestion des tâches de changement réglementaire, reportez-vous à la rubrique Gérer les tâches de changement réglementaire

## Gérer les tâches de changement réglementaire

Gérez les tâches de changement réglementaire associées à l'alerte d'événement réglementaire. Lorsqu'un propriétaire d'entité d'entreprise termine l'évaluation de l'impact de l'alerte d'événement réglementaire, l'utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user examine le résumé de l'évaluation et marque l'alerte comme applicable.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le coordonnateur de l'alerte d'événement réglementaire identifie les étapes pour se conformer au changement réglementaire et gère la tâche de changement réglementaire.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Conformité de l'espace de travail
2. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires** Vue.
3. Sélectionnez l'alerte d'événement réglementaire pour laquelle un propriétaire d'entité d'entreprise a terminé l'évaluation.
4. Examinez l'évaluation de l'impact et marquez l'alerte à l'aide de l'une des options suivantes.
5. Pour l'alerte applicable, cliquez sur la liste connexe **Tâches réglementaires** , puis cliquez sur la tâche de changement réglementaire qui est créée automatiquement pour l'alerte.
6. Dans l'onglet Détails, remplissez le formulaire.

#### Formulaire de tâche de changement réglementaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Tâche de changement de réglementation | |
| Alerte réglementaire | Titre de l'alerte réglementaire associée à la tâche d'importation du document source. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre de l'alerte. |
| Instructions | Instructions relatives à la tâche d'importation du document source. |
| Affectation | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe d'affectation | Groupe d’affectation pour l’enregistrement. Le groupe est sélectionné à partir de la table **Hiérarchie des groupes** . |
| Type d'approbateur | Type d’approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants :<br>○ **Utilisateur**<br>○ **Groupe** |
| Affecté à | Utilisateur auquel le changement réglementaire est affecté. |
| Approbateur | Si le type d’approbateur est un groupe, le champ **Groupe d’approbateurs** s’affiche. |
| Groupe d'approbateurs | Si le type d’approbateur est un utilisateur, le champ **Approbateur** s’affiche. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date d’échéance de la tâche d’importation d’alerte de document source ou d’événement réglementaire. |
| Approuvé le | Date à laquelle la tâche d’importation du document source est approuvée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’approbation. |
| Journal d'activité | |
| Liste de surveillance | Utilisateurs que vous souhaitez ajouter en tant qu’observateurs pour cette tâche. |
| Liste de notes de travail | Utilisateurs qui ont ajouté les notes de travail pour cette tâche. |
| Notes de travail (privées) | Notes de travail relatives à la tâche. |
| Composer | |
| Notes de travail | Notes de travail saisies par les utilisateurs. Ces notes de travail peuvent être publiées à titre de référence. |
| Activité | |
| Activité | Activité et état de la tâche. |
| Pièces jointes | |
| Pièces jointes | Pièces jointes associées à la tâche. |

7. Vérifiez que les champs obligatoires tels que **Approbateur**, **Affecté à** et **Date d’échéance** sont mis à jour.
8. Cliquez sur **Répondre**.
   L’action **Répondre** déclenche le calcul du rayon d’impact en arrière-plan. Pour plus d’informations sur le calcul du rayon d’impact, reportez-vous à la section Calcul et approbation du rayon d’impact. La tâche de changement réglementaire est mise à jour avec l’état **Répondu** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Ajoutez une tâche d’action si nécessaire.
   Voir Créer une nouvelle tâche d’action pour l’alerte pour créer une tâche d’action.
10. Ajoutez des problèmes si nécessaire.
    Consultez Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire pour plus d'informations.
11. Après avoir créé les tâches d’action et les problèmes nécessaires, cliquez sur **Demander l’approbation**.
    En fonction de l’état de l’approbation, la tâche d’action est activée. Lorsque la tâche d’action est fermée, la tâche d’importation de document source associée est automatiquement fermée.

### Résultats
Vérifiez que la tâche de changement réglementaire est mise à jour avec l’état **Répondu** et que la liste connexe Tâches d’action s’affiche pour l’alerte d’événement réglementaire.

### Que faire ensuite
Créer une nouvelle tâche d’action pour l’alerte

## Gérer la tâche d’importation de document source

Gérez les tâches d’importation de documents sources associées aux alertes de documents sources. Lorsqu’une alerte de document source est marquée comme applicable, une tâche de document d’importation source est créée automatiquement.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche d’importation de document source permet d’ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Application Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   L’application Gestion des changements réglementaires s’affiche dans le Conformité de l'espace de travail
2. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires** Vue.
3. Sélectionnez l’alerte de document source que vous avez évaluée précédemment et cliquez sur la tâche d’importation du document.
4. Dans l’onglet Détails, remplissez le formulaire.

#### Formulaire de tâche d’importation de document source

| Champ | Description |
|---|---|
| Tâche d'importation du document | |
| Alerte réglementaire | Titre de l’alerte réglementaire associée à la tâche d’importation du document. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre de l’alerte. |
| Instructions | Instructions relatives à la tâche d’importation du document. |
| Affectation | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Groupe d'affectation | Groupe d’affectation pour l’enregistrement. Le groupe est sélectionné à partir de la table **Hiérarchie des groupes** . |
| Type d'approbateur | Type d’approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants :<br>○ **Utilisateur**<br>○ **Groupe** |
| Affecté à | Utilisateur auquel la tâche est affectée. |
| Approbateur ou groupe d’approbateurs | Si le type d’approbateur est un groupe, le champ **Groupe d’approbateurs** s’affiche.<br>Si le type d’approbateur est un utilisateur, le champ **Approbateur** s’affiche. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date d’échéance de la tâche d’importation du document source. |
| Approuvé le | Date à laquelle la tâche d’importation du document source est approuvée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’approbation. |
| Journal d'activité | |
| Liste de surveillance | Utilisateurs figurant dans la liste de surveillance pour cette tâche. |
| Liste de notes de travail | Utilisateurs figurant dans les notes de travail pour cette tâche. |
| Notes de travail (privées) | Notes de travail relatives à la tâche. |
| Composer | |
| Notes de travail | Notes de travail saisies par les utilisateurs. Ces notes de travail peuvent être publiées à titre de référence. |
| Activité | |
| Activité | Affiche l’activité et l’état de la tâche. Champ renseigné automatiquement. |
| Pièces jointes | |
| Pièces jointes | Pièces jointes associées à la tâche. |

5. Vérifiez que les champs **Affecté à**, **Approbateur** et **Date d’échéance** sont mis à jour.
6. Pour enregistrer les changements, cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour mettre à jour la tâche d’importation de document source sélectionnée, cliquez sur **Travail en cours**.
8. Accédez à la liste connexe Tâches d’action et ajoutez une tâche d’action si nécessaire.
   Voir Créer une nouvelle tâche d’action pour l’alerte pour créer une nouvelle tâche d’action.
9. Accédez à la liste connexe Problèmes et ajoutez un problème si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reportez-vous à la section Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire pour ajouter un problème.

10. Dans la section Tâche d'importation, insérez une nouvelle citation ou mettez à jour une citation existante comme décrit dans le tableau.

11. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

### Résultats

L'état de la tâche d'importation du document source est défini sur **En attente d'approbation**. En fonction de l'état de l'approbation, la tâche d'action est activée.

### Que faire ensuite

Consultez Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte et Terminer la tâche d'action associée à l'alerte pour en savoir plus sur la création d'une nouvelle tâche d'action et sur l'exécution d'une tâche d'action associée à l'alerte.

## Affecter l'alerte du document source à un coordinateur

Connectez-vous à l'application GRC: Regulatory Change Management , examinez l'alerte de document source et affectez-la à un coordonnateur. Le coordinateur évalue ensuite l'applicabilité de l'alerte et effectue les tâches réglementaires associées.

### Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher et affecter les alertes de documents sources aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut ensuite effectuer des actions sur les alertes du document source.

### Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager.
2. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**. L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Conformité de l'espace de travail
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Sélectionnez une alerte de type de document source dans la liste.
5. Dans l'onglet Détails, remplissez le formulaire.

#### Onglet Détails du formulaire Alerte de document source

| Champs | Description |
|---|---|
| Titre | Titre du document source Type d'alerte tel que reçu du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre. |
| Contenu source d'autorité | Numéro de citation du document source reçu du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la citation. |
| URL du fournisseur | URL du fournisseur d'alertes. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL du fournisseur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champs | Description |
|---|---|
| URL de l’organisme de régulation | URL de l’organisme de réglementation associé à l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l’URL de l’organisme de régulation. |
| Fournisseur | Nom du fournisseur d’alertes. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom du fournisseur. |
| Type | Type de l’alerte réglementaire. Par exemple, alerte de document source. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type d’alerte. |
| Coordinateur | Utilisateur auquel l’alerte est affectée. |
| Dates | |
| Date de publication source | Date à laquelle une alerte est publiée par l’organisme de régulation. Champ renseigné automatiquement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de publication source. |
| Date des commentaires | Date jusqu’à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l’alerte. Champ renseigné automatiquement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date des commentaires. |
| Date d'effet | Date à laquelle l’alerte sera applicable. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’effet. |
| Date de conformité | Date à laquelle l’alerte sera conforme. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de conformité. |
| Date d'expiration | Date d’expiration de l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’expiration. |
| Journal d'activité | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires associés à l’alerte. |
| Composer | |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires liés à l’alerte qui sont ajoutés dans la section Composer. |
| Journal des activités | Journal des activités associées à l’alerte. Affiche les changements générés par le système et les commentaires supplémentaires. |
| Détails importants | |
| Taxonomie | Détails de taxonomie associés à l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher les détails de taxonomie de l’alerte. |

6. Dans le champ **Coordinateur** , affectez-le à un utilisateur ayant le rôle d’utilisateur sn_grc_reg_change.user.
7. Connectez-vous avec le rôle sn_grc_reg_change.manager, ouvrez l’alerte de document source sélectionnée et marquez l’alerte à l’aide de l’une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats
Après avoir marqué l'alerte de document source comme **Applicable**, une nouvelle tâche d'importation de document source est créée sous la liste connexe des tâches d'importation de document.

## Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte

Créez une nouvelle tâche d'action pour l'alerte afin de pouvoir affecter les tâches d'action aux utilisateurs de conformité et de risque et marquer une date d'échéance pour les tâches d'action.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user affecte la tâche d'action sélectionnée aux utilisateurs ayant les rôles sn_compliance.manager et sn_risk.manager, en fonction du domaine d'action de l'alerte, comme la conformité ou le risque. Une fois que les utilisateurs de conformité et de risque ont terminé les tâches d'action associées à l'alerte, l'alerte et la tâche de changement réglementaire parente sont fermées automatiquement.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Conformité de l'espace de travail
2. Dans la vue de liste, accédez à **Listes** > **Alertes réglementaires** > **Alertes affectées** Vue.
3. Effectuez l'une des tâches suivantes en fonction du type d'alerte.
4. Accédez à la liste connexe Tâches d'action et cliquez sur **Nouveau**.

**Remarque :**
Vous pouvez créer une nouvelle tâche d'action uniquement lorsque la tâche réglementaire est dans l'état **Répondre** .

#### Formulaire de tâches d'action

| Champ | Description |
|---|---|
| Tâche de réglementation | Numéro d'identification unique pour la tâche de réglementation. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le numéro d'identification de la tâche réglementaire. |
| Date d'échéance | Date d'échéance de la tâche d'action. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d'échéance. |
| Catégorie : Conformité | |
| Cible de l'action de conformité | Type de catégorie de la tâche d'action. Lorsque la catégorie sélectionnée est **Conformité**, sélectionnez la **cible de l'action de conformité** parmi les options disponibles. Objet GRC spécifique lié à la conformité à sélectionner, tel que document de référence, citation du menu Liste et document associé. |
| Catégorie : Risque | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Cible d'action à risque | Lorsque la catégorie sélectionnée est **Risque**, sélectionnez la **cible d'action Risque** parmi les options disponibles. Objet GRC spécifique à sélectionner lié au risque tel que la définition du risque. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel la tâche d'action est affectée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le groupe d'affectation. |
| Affecté à | Utilisateur auquel la tâche est affectée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le délégataire de la tâche. |
| Priorité | Priorité de la tâche d'action (planification, faible, modérée, élevée et critique). Ce champ est automatiquement défini pour afficher la priorité de la tâche. |
| Description brève | Brève description de la tâche d'action. |
| Instructions | Instructions relatives à la tâche d'action. |
| Journal d'activité | |
| Liste de surveillance | Liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant les mises à jour. |
| Notes de travail | Journal des notes de travail. |
| Liste de notes de travail | Liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant les notes de travail. |
| Pièces jointes | |
| Pièces jointes | Pièces jointes associées à la tâche. |

5. Dans le formulaire des tâches d'action, vérifiez que les champs obligatoires tels que **Catégorie**, **Cible de l'action de conformité**, **Description brève** et **Instructions** sont mis à jour.
   La tâche d'action est marquée pour les utilisateurs sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
6. Pour enregistrer les changements, cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
La tâche d'action est marquée pour les utilisateurs ayant les rôles sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.

### Que faire ensuite
Terminer la tâche d'action associée à l'alerte

## Terminer la tâche d'action associée à l'alerte

Effectuez les tâches d'action associées aux alertes d'événement réglementaire et aux alertes de documents sources. Les utilisateurs de conformité et de risque effectuent les tâches d'action qui leur sont affectées. Les gestionnaires de conformité et des risques suivent la progression des tâches d'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user, sn_grc_reg_change.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches d'action sont créées dans le rôle d'un suivi pour terminer les changements qui ont été identifiés dans le cadre des tâches de changement réglementaire et des tâches d'importation de documents sources.
Les actions décrites dans les étapes suivantes sont effectuées par les utilisateurs disposant des rôles sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user et sn_grc_reg_change.manager.

### Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
2. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Conformité de l'espace de travail
3. Dans la vue de liste, accédez à **Listes** > **Alertes réglementaires** > **Alertes affectées** Vue.
4. Accédez à la tâche d'action qui est marquée pour vous.
5. Affectez la tâche d'action comme décrit dans la table.
6. Effectuez la tâche d'action comme décrit dans le tableau.
7. Vérifiez l'état de la tâche d'action, tel que décrit dans la table.

### Résultats
Une fois que l'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.user ou sn_risk.user a terminé la tâche d'action, l'alerte d'événement réglementaire et la tâche de changement réglementaire parente sont fermées automatiquement. De même, l'alerte de document source et la tâche d'importation de document source parent sont fermées lorsque les tâches d'action associées sont terminées. Il s'agit de la dernière étape du workflow des tâches réglementaires.

## Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire

Créez ou ajoutez un problème lié à une tâche réglementaire pour documenter les observations, les changements dans la citation, les discordances ou pour signaler tout problème. Vous pouvez également identifier la source du problème pour analyser et classer les problèmes.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance** > **Alerte réglementaire**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche Conformité de l'espace de travail .
2. Sur le formulaire de tâche de changement réglementaire, accédez à l'onglet **Problèmes** .

   Vous pouvez ajouter un problème existant à une tâche réglementaire ou créer un problème que vous pouvez associer à une tâche réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Créer un nouveau formulaire de problème

Utilisez le formulaire Créer un nouveau problème pour Conformité de l'espace de travail créer un problème ou ajouter un problème existant à une tâche réglementaire.

## Créer un nouveau formulaire de problème

Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la table suivante.

**Créer un nouveau formulaire de problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Problème | |
| Numéro | Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Nom | Nom du problème. |
| Source du problème | Source du problème, telle que le service aux entreprises ou l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Type de problème | Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé :<br>• Échec de l'efficacité de la conception du contrôle<br>• Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle<br>• Contrôle ne répondant pas aux exigences<br>• Contrôle inexistant<br>• Non-conformité à une réglementation<br>• Non-conformité à une politique<br>• Amélioration ou suggestion à une politique existante<br>• Recommandation pour une nouvelle politique<br>• Optimisation ou amélioration des processus<br>• Observation<br>• Violation de données<br>• Fraude<br>• Inexactitude<br>• Formation<br>• Documentation |
| Classification | Classification du problème. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes :<br>• Audit<br>• Conformité |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Operational Resilience<br>• Risque<br>• Fournisseur |
| Emplacement | Emplacement du problème. |
| État | État du problème. Options disponibles :<br>• Nouvelle<br>• Analyser<br>• Répondre<br>• Revue<br>• Fermé terminé<br>• Fermé incomplet |
| Sous-état | Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Priorité | Priorité du problème. Options disponibles :<br>• Critique<br>• Élevée<br>• Modéré<br>• Faible<br>• Planification |
| Évaluation du problème | Évaluation du problème. Options disponibles :<br>• Très élevé<br>• Élevée<br>• Modéré<br>• Faible<br>• Très faible |
| Description | Approbateur du plan d’analyse de scénario. |
| Affectation | |
| Groupe d'affectation | Groupe d’affectation pour le problème. Par exemple, Groupe de développement d’application. |
| Affecté à | Utilisateur auquel le problème est affecté. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe du gestionnaire des problèmes | Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté. Options disponibles :<br>• Gestionnaires de conformité<br>• Gestionnaires des risques informatiques<br>• Gestionnaires des risques |
| Gestionnaire des problèmes | Gestionnaire auquel le problème est affecté. |
| Liste de surveillance | Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance pour le problème. |
| Calendrier | |
| Date d'échéance | Date à laquelle le problème est dû. |
| Date de confirmation | Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Date de début prévue | Date de début prévue pour le problème. |
| Date de fin prévue | Date de fin prévue pour le problème. |
| Durée | Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes. |
| Créé | Date de création du problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Fermé | Date à laquelle le problème est fermé. |
| Date de début de l'analyse | Date de début réelle du problème. |
| Date de fin réelle | Date de fin réelle du problème. |
| Durée réelle | Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes. |
| Regroupement des problèmes | |
| Problème parent | Problème parent associé au problème. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Plan d'action | |
| Recommandation | Recommandation pour le problème. |
| Plan d'action | Plan d’action pour le problème. |
| Activité | |
| Notes de travail | Notes de travail pour le problème. |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires pour le problème. |
| Paramètres | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Créer un nouveau formulaire de problème (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Domaine fonctionnel | Domaine fonctionnel du problème. |

## Gérer la taxonomie

Gérez la taxonomie lorsque vous configurez l'application Gestion des changements réglementaires dans le Conformité de l'espace de travailfichier . Créez une taxonomie interne et mappez la taxonomie interne à la taxonomie externe afin que l'application Gestion des changements réglementaires ne fasse référence qu'à une seule taxonomie.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   Un nouvel onglet Gestion de conformité s'affiche.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Listes** > **Taxonomie** la page.
3. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Organismes de régulation**
   - **Types de contenus**
   - **Juridictions**
   - **Thèmes**
   - **Secteurs**

   Le nom et le corps parent de la catégorie de taxonomie sélectionnée s'affichent.
4. Dans la liste Nom, cliquez sur un élément de taxonomie.
   Les détails de l'élément de taxonomie sélectionné sont affichés sur une page distincte avec l'onglet Détails et la liste connexe Taxonomie interne.
5. Pour créer une taxonomie interne pour la classe de taxonomie sélectionnée, cliquez sur **Nouveau**.

**Créer un formulaire de taxonomie interne**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la taxonomie interne. |
| Classes de taxonomie | Classe de taxonomie renseignée par défaut pour la catégorie sélectionnée. |
| Société parente | Enregistrement parent pour lequel la nouvelle taxonomie interne est créée. |

6. Pour enregistrer la taxonomie, cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Référence Gestion des changements réglementaires

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés qui sont installés avec l'application Gestion des changements réglementaires .

## Rôles d'utilisateur dans Gestion des changements réglementaires

Les personnes concernées par l'application Gestion des changements réglementaires ont des rôles et des responsabilités différents.

Les Gestion des changements réglementaires rôles de l'application sont installés avec l'activation de l'application GRC: Regulatory Change Management . L'application implique les types de rôles suivants.

| Titres et noms de rôles | Classification | Description | Rôles disponibles |
|---|---|---|---|
| Administrateur RCM [sn_grc_reg_change.admin] | Opérateur | L'administrateur RCM a accès à tous les aspects de l'application Gestion des changements réglementaires . | • sn_grc_reg_change.it_admin<br>• sn_grc_reg_change.manager |
| Administrateur informatique RCM [sn_grc_reg_change.it_admin] | Opérateur | L'administrateur informatique RCM configure les intégrations avec des fournisseurs tiers de veille réglementaire. L'administrateur informatique RCM résout les problèmes, le cas échéant. | • connection_admin<br>• action_designer<br>• import_admin<br>• credential_admin<br>• flow_designer<br>• oauth_admin<br>• sn_grc.développeur<br>**Remarque :** Le rôle d'utilisateur GRC (sn_grc.user) contient le rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user). Pour plus d'informations, consultez Rôles communs dans Gouvernance, risque et conformité. |
| Gestionnaire RCM [sn_grc_reg_change.manager] | Opérateur | Le gestionnaire RCM attribue des alertes réglementaires et surveille les tâches de changement | sn_grc_reg_change.utilisateur |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titres et noms de rôles | Classification | Description | Rôles disponibles |
|---|---|---|---|
| | | réglementaire et les tâches d'action.<br><br>**Remarque :** Un groupe intitulé **Gestionnaires RCM** est ajouté sous**Groupes** dans le panneau **Administration utilisateurs** de l'application Gestion des changements réglementaires . Le groupe Gestionnaires RCM examine le workflow des tâches réglementaires, assurant la conformité réglementaire. Les utilisateurs qui appartiennent à ce groupe doivent avoir le rôle sn_grc_reg_change.manager. | |
| Utilisateur RCM [sn_grc_reg_change.user] | Opérateur Lite | L'utilisateur RCM évalue l'applicabilité des alertes, lance les évaluations d'impact, répond aux questionnaires d'évaluation d'impact et effectue les tâches de changement réglementaire et les tâches d'action affectées. | • sn_compliance.reader<br>• sn_risk.reader |

Traduction automatique

## Types d'alertes, rôles d'utilisateurs et états des alertes réglementaires

Différents utilisateurs effectuent diverses actions sur les enregistrements d'alerte en fonction du type d'alerte.

Vous pouvez afficher les types d'alertes suivants sous le module Alertes réglementaires :

- Toutes les alertes affectées : affiche toutes les alertes affectées dans l'instance où le champ **Coordinateur** est affecté à un utilisateur approprié.
- Alertes non affectées : affiche les alertes non affectées dans l'instance où le champ **Coordinateur** est vide. Définissez l'impact global sur Aucun impact, Faible, Moyen, Élevé ou Critique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nouvelles alertes : affiche les nouvelles alertes dans l'instance où le champ **Coordinateur** est vide.
- Alertes différées : affiche les alertes différées lorsque le champ **Coordinateur** est affecté à un utilisateur approprié, que l'état est Différé et qu'une date de rappel est répertoriée pour effectuer l'action après le report.
- Alertes de l'évaluation de l'impact : affiche les alertes pour les événements réglementaires qui sont à l'état d'évaluation de l'impact.
- Alertes en cours : affiche les alertes qui sont dans l'état En cours.
- Alertes fermées : affiche les alertes qui sont à l'état Fermé.

Le tableau suivant fournit des informations sur les rôles d'utilisateur, les actions que ces utilisateurs peuvent effectuer et la description de ces actions.

**Rôles, actions et description de l'utilisateur**

| Rôles d'utilisateur | Actions | Description |
|---|---|---|
| • sn_grc_reg_change.manager<br>• sn_grc_reg_change.utilisateur<br>• sn_grc_reg_change.admin | Mettre à jour | Met à jour les détails de l'alerte. |
| | Réaffecter | Réaffecte les détails de l'alerte. |
| | Différer | Reporter une alerte réglementaire à une date ultérieure. |
| | Applicable | Marque l'alerte comme étant applicable. |
| | Initier l'évaluation de l'impact | Lance une évaluation de l'impact sur l'alerte. |
| | Non applicable | Marque l'alerte comme non applicable. |
| | Annuler | Annule l'alerte. |

Les gestionnaires peuvent afficher toutes les alertes. Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les alertes affectées qui leur sont affectées, mais ils ne peuvent pas afficher les alertes non affectées ou les alertes affectées à d'autres personnes.

Consultez le tableau suivant pour plus d'informations sur l'état des alertes réglementaires.

**États des alertes et leur description**

| État | Description |
|---|---|
| Nouvelle | Par défaut, chaque alerte réglementaire entrante est affectée à un nouvel état. Seuls le sn_grc_reg_change.admin ou le sn_grc_reg_change.manager peuvent affecter un enregistrement d'alerte. |
| Différé | Certaines alertes ne nécessitent pas d'action immédiate et, par conséquent, elles sont dans l'état Différé et sont affectées à une date ultérieure. |
| Évaluation de l'impact | Les enregistrements d'alerte de type événement réglementaire sont évalués pour leur applicabilité et |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### États des alertes et leur description (suite)

| État | Description |
|---|---|
| | sont marqués pour une évaluation de l'impact. Après une évaluation de l'impact, les alertes sont marquées comme applicables ou non applicables. |
| En cours | Des alertes ayant l'état En cours sont en cours de traitement. Un sn_grc_reg_change.user est affecté à chaque alerte. |
| Fermé | Les alertes qui ne sont pas pertinentes pour une organisation sont à l'état Fermé. Les alertes qui ont des tâches associées qui ont été terminées sont également à l'état Fermé. |
| Annulé | Alertes qui sont à l'état Annulé. |

**Remarque :**
Les attributs de l'enregistrement d'alerte font partie des métadonnées fournies par le fournisseur tiers de veille réglementaire. Ces attributs aident à déterminer l'applicabilité de l'alerte à l'organisation. Ces enregistrements ne sont pas modifiables dans l'application Gestion des changements réglementaires .

## Tables installées avec Gouvernance, risque et conformité

Certaines tables sont ajoutées par défaut avec l'activation du Gouvernance, risque et conformité plugin.

### Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Objectif du contrôle à table intermédiaire d'objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging] | Stocke les données intermédiaires des mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration. |
| Configuration de l'importation du mappage des objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration] | Stocke les métadonnées des informations de configuration requises pour expédier les enregistrements de la table intermédiaire vers la table cible. |
| Config. champs supplémentaires pour importation mappage objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields] | Stocke les métadonnées des paires clé-valeur relatives à toutes les colonnes supplémentaires sur la table m2m_configuration] |
| Référence de contenu à Document de référence sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les documents de référence. |
| Référence de contenu à Citation [sn_grc_m2m_cont_ref_citation] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et la citation. |
| Référence de contenu à Objectif du contrôle [sn_grc_m2m_cont_ref_ps] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les objectifs de contrôle. |
| Domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain] | Stocke les métadonnées de la liste des domaines fonctionnels. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| Configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_configuration] | Stocke les informations de configuration de tous les objets d'audit et de conformité classifiés comme liés à l'informatique. |
| Registre de relations m2m de configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_config_m2m_relationship_registry] | Stocke le mappage m2m des registres de relations qui déterminent la table parent, la table enfant et la relation entre les deux. |
| Action de l'utilisateur du domaine fonctionnel GRC [sn_grc_functional_domain_user_action] | Stocke les actions de l'utilisateur déclenchées manuellement d'ajout et de suppression d'objets en tant que liées à l'informatique. |
| Problème lié au contenu [sn_grc_m2m_issue_content] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'objectif de contrôle. |
| Problème lié au document [sn_grc_m2m_issue_document] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs, utilisée pour gérer les relations entre la table des problèmes et de la politique, et entre le problème et le document de référence. |
| Problème lié à l'engagement [sn_grc_m2m_issue_engagement] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'engagement. |
| Problème lié à l'élément [sn_grc_m2m_issue_item] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et le contrôle. |
| Élément à entité [sn_grc_m2m_item_entity] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les entités dépendantes associées avec des contrôles communs. |
| Élément à type d'entité [sn_grc_m2m_item_entity_type] | Stocke l'enregistrement de l'ID de type d'entité pour l'association de type d'entité. |
| Indicateur [sn_grc_indicator] | Stocke les détails des indicateurs. |
| Données associées [sn_grc_indicator_supporting_data] | Stocke les données de support collectées après l'exécution de la tâche de l'indicateur (exécution nocturne de l'indicateur GRC). |
| Statistiques des données de support d'indicateur [sn_grc_indicator_supporting_data_statistics] | Stocke les statistiques des indicateurs pour la collecte des données associées, qui sont exploitées par le travail de collecte des données associées. |

## Rôles et tables installés avec Bibliothèque de l'agence de régulation

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Bibliothèque de l'agence de régulation, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Rôles installés avec Bibliothèque de l'agence de régulation

## Rôles installés

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Lecteur de bibliothèque de l'organisme de réglementation [sn_reg_body_mgmt.reader] | Contient le rôle de lecteur dans sn_reg_body_mgmt champs d'application et le rôle de lecteur dans Conformité de l'espace de travail. En plus des autorisations héritées, le lecteur de gestion de la bibliothèque de l'organisme de réglementation peut accéder aux organismes de réglementation, aux contacts réglementaires et aux juridictions et les lire. | • sn_compliance.reader<br>• sn_grc.reader |
| Rédacteur de bibliothèque de l'organisme de réglementation [sn_reg_body_mgmt.writer] | Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_reg_body_mgmt champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans Conformité de l'espace de travail. En plus des autorisations héritées, l'organisme de réglementation peut mettre à jour et supprimer les organismes de réglementation, les contacts de réglementation et les juridictions. | • sn_reg_body_mgmt.lecteur<br>• sn_compliance.user<br>• sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager<br>• sn_compliance.manager<br>• sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst<br>• sn_grc.manager |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tables installées avec Bibliothèque de l'agence de régulation

### Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Organisme de réglementation [sn_reg_body_mgmt_regulatory_agency] | Stocke les organismes de réglementation qui appliquent divers types de réglementations. |
| Contact réglementaire [sn_reg_body_mgmt_regulatory_contact] | Stocke les contacts réglementaires qui seront informés en cas de modification d'un ticket de conformité ou d'un changement réglementaire dans la bibliothèque de l'organisme de réglementation. |
| Organisme de réglementation à la juridiction [sn_reg_body_mgmt_m2m_reg_agency_jurisdiction] | Stocke les enregistrements de juridiction pour l'association d'organismes de réglementation dans la bibliothèque des organismes de réglementation. |
| Juridiction [sn_reg_body_mgmt_jurisdiction] | Stocke les enregistrements de juridiction dans la bibliothèque de l'organisme de réglementation. |
| Calcul automatique de la date [sn_reg_body_mgmt_auto_date_calculation] | Stocke les calculs automatiques de date pour des dates futures dans la bibliothèque des organismes de réglementation. |
| Profil de l'agence [sn_reg_body_mgmt_agency_profile] | Stocke les profils des organismes de réglementation dans la bibliothèque des organismes de réglementation. |

## Classification des rôles d'utilisateurs

Chaque utilisateur joue un rôle clé dans la gestion des risques, qu'il s'agisse de signaler un défaut de conformité ou d'accepter une politique. Compte tenu des responsabilités de chaque utilisateur, la classification des utilisateurs est améliorée pour vérifier le bon déroulement des tâches.

Les rôles d'utilisateur dans l'application Gestion des changements réglementaires sont classés en deux catégories :

- Opérateur employé : tout employé d'une organisation qui doit accepter les politiques de l'organisation. Cet utilisateur a le droit de signaler les éléments qui requièrent l'attention de l'équipe des risques et de la conformité, de demander des exceptions ou d'obtenir d'autres conseils de la part des équipes de conformité ou des risques.
- Opérateur Lite : contributeur qui peut rédiger une nouvelle politique et approuver les politiques ainsi que les tâches de demande de preuves affectées. Cet utilisateur peut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également lire et approuver les plans d'audit, les engagements d'audit et les tâches d'observation affectés. Cet utilisateur peut répondre aux tâches d'évaluation Advanced Risk affectées.

## Gestion des changements réglementaires application dans le Conformité de l'espace de travail

À partir de la version 13.0.1 de GRC : Regulatory Change Management, l'application Gestion des changements réglementaires est disponible dans le Conformité de l'espace de travailfichier .

### Points saillants de l'application Gestion des changements réglementaires dans le Conformité de l'espace de travail

Le Espace de travail fournit une vue à panneau unique avec une expérience personnalisée et un parcours utilisateur simplifié pour les utilisateurs.

- La page d'accueil par défaut du Gestion des changements réglementaires gestionnaire affiche des aperçus exploitables et des liens rapides.
- Le panneau latéral contextuel affiche la taxonomie réglementaire pour chaque enregistrement d'alerte réglementaire.
- Les pages d'enregistrement offrent une vue globale avec un résumé rapide et des aperçus spécifiques à ce qui est consulté.
- La mise en page du formulaire, les étiquettes de champs, les messages et la navigation dans le fil d'Ariane offrent une expérience cohérente aux utilisateurs sur l'ensemble de la ServiceNow® plateforme.
- La vue à 360° fournit une vue d'ensemble de la relation des données pour un enregistrement dans une entreprise.

### Gestion des changements réglementaires Vues d'application dans Conformité de l'espace de travail

Dans le , Gestion des changements réglementaires l'application Conformité de l'espace de travail contient les vues suivantes pour les utilisateurs.

**Vue de la page d'accueil**

Fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité de votre organisation.

**Gestion des changements réglementaires Vue de la page de destination de l'application**

Fournit une vue d'ensemble, des tendances et de l'état de suivi de l'activité réglementaire dans l'ensemble de votre organisation.

**Vue Tâches**

Fournit une vue d'ensemble des tâches affectées aux utilisateurs, aux groupes d'utilisateurs, aux éléments signalés et à la liste de surveillance.

**Vue de la page de destination de la vue d'ensemble des problèmes**

Fournit une vue d'ensemble, l'état de suivi et les tendances de performance des problèmes.

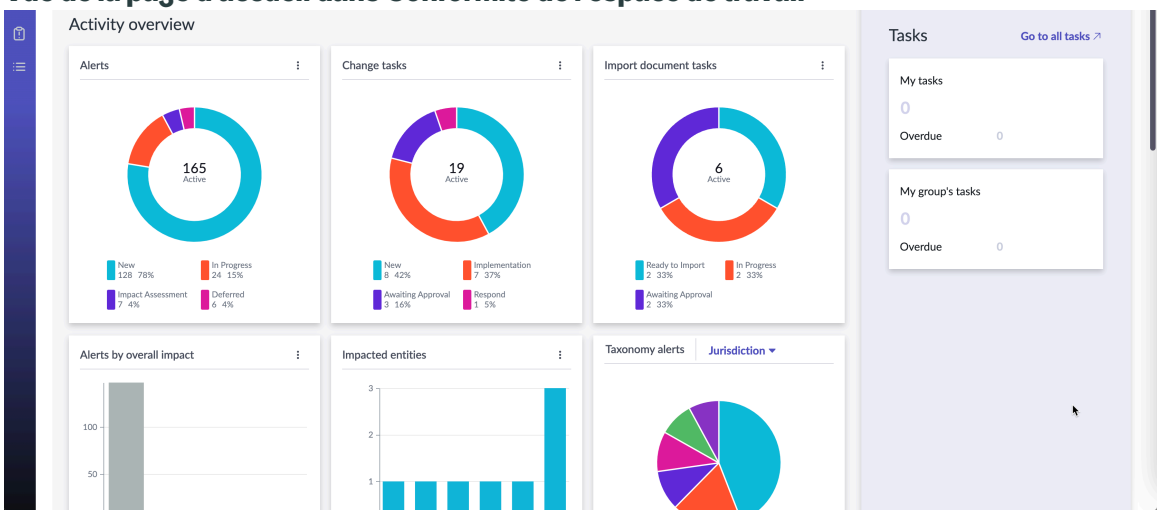
**Vue liste**

Fournit la liste des objets GRC dans le Conformité de l'espace de travailfichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Vue de la page d'accueil dans Conformité de l'espace de travail**




**Remarque :**
Les administrateurs GRC configurent les tâches et les problèmes dans le module Configurations de la page de destination de l'interface utilisateur classique. Ces tâches et problèmes sont visibles par les utilisateurs finaux dans les pages de destination de différents espaces de travail. Consultez Module Configurations de la page de destination pour plus d'informations.

## Gestion des changements réglementaires Page de destination de l'application

La Gestion des changements réglementaires vue de la page de destination de l'application fournit une vue d'ensemble des activités réglementaires au sein de votre organisation. Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc_reg_change.manager peuvent uniquement afficher la page de Gestion des changements réglementaires destination dans la navigation primaire du Conformité de l'espace de travail.

Les conditions préalables à l'affichage de la Gestion des changements réglementaires page de destination dans le Conformité de l'espace de travail sont les suivantes :

- Téléchargez l'application GRC: Regulatory Change Management à ServiceNow Store partir de dans votre instance.
- Connectez-vous à l'application Gestion des changements réglementaires en tant qu'utilisateur avec le rôle sn_grc_reg_change.manager.

Les Gestion des changements réglementaires gestionnaires d'applications dotés du rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager affectent les alertes réglementaires et surveillent les tâches de changement réglementaire, les tâches d'importation de documents et les tâches d'action associées.

L'application Gestion des changements réglementaires dans le Conformité de l'espace de travail est conçue pour les utilisateurs avec les rôles suivants :

- Gestion des changements réglementaires gestionnaires d'applications disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager : seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher la page d'accueil de l'application Gestion des changements réglementaires dans le Conformité de l'espace de travail.
- Gestion des changements réglementaires Les utilisateurs de l'application disposant du rôle sn_grc_reg_change.user : les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les tâches qui leur sont affectées dans l'application Gestion des changements réglementaires , mais ils ne peuvent pas afficher la page de destination de l'application Gestion des changements réglementaires dans le Conformité de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

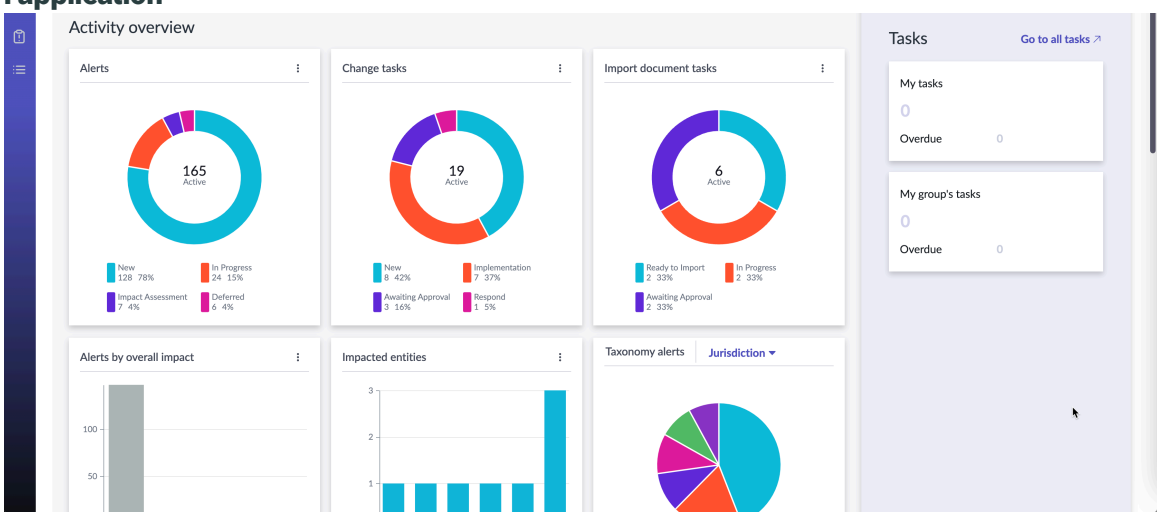
## Vue de la page de destination

La vue de la page de destination se compose de widgets de visualisation des données qui affichent l'activité réglementaire dans l'ensemble de votre organisation. Les widgets de visualisation de données sont des widgets cliquables qui utilisent un code couleur pour distinguer les états des alertes et des tâches. Vous pouvez cliquer sur chaque widget pour afficher toutes les alertes ou tâches réglementaires associées. La combinaison de couleurs de chaque couronne ou histogramme est affichée dans chaque sous-section.

La GRC: Regulatory Change Management page de destination affiche les sections suivantes :

- Vue d'ensemble de l'activité
- Tendances
- Suivi
- Tâches

### Vue de la GRC: Regulatory Change Management page de destination de l'application




- Vue d'ensemble des activités : cette section contient une vue d'ensemble des alertes réglementaires et des tâches associées aux alertes réglementaires dans votre organisation.

### Vue d'ensemble de l'activité

| Section | Description |
|---|---|
| Alertes | Alertes réglementaires actives nouvelles, en cours et différées en nombre et en pourcentage affichées dans un graphique en anneau. Affiche également les tâches d'évaluation de l'impact associées aux alertes. |
| Tâches de changement | Les tâches de changement actives dont l'état est Nouveau, Implémentation, Répondre et En attente d'approbation s'affichent dans un graphique en anneau. Les tâches sont affichées en nombre et en pourcentage. |
| Tâches d'importation du document | Les tâches d'importation de documents actives qui sont dans l'état Prêt pour l'importation, En cours et En attente d'approbation s'affichent dans un graphique en anneau. Les tâches sont affichées en nombre et en pourcentage. |
| Alertes par impact global | Affiche l'impact global des alertes réglementaires, telles que les alertes sans impact, faibles, moyens et élevés, affichées dans un graphique à barres. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Section | Description |
|---|---|
| Entités/secteurs d'activité impactés | Regroupement des rapports d'évaluation d'impact en fonction des entités impactées dans un graphique à barres. Le graphique à barres affiche un maximum de cinq entités pour un meilleur affichage. |
| Alertes de taxonomie | Alertes de taxonomie selon les éléments de taxonomie tels que le type de contenu, la juridiction, l'organisme de réglementation, le secteur et le thème. |

- Tendances : cette section affiche les tendances des alertes ouvertes ou des tendances par éléments de taxonomie.

**Tendances**

| Section | Description |
|---|---|
| Alertes ouvertes au cours des 12 derniers mois | Chronologie des alertes réglementaires entrantes qui sont actives et non fermées sur une période de 12 mois. Par exemple, si 10 enregistrements sont reçus chaque mois, ils sont regroupés par trimestre et un total de 30 enregistrements pour chaque trimestre sont affichés dans le graphique linéaire. Quatre tracés sont affichés sur l'axe des X et 30 enregistrements sont affichés dans chaque tracé. |
| Tendances par taxonomie | Tendances notées par les éléments de taxonomie tels que le type de contenu, la juridiction, l'organisme de réglementation, le secteur et le thème. |

- Suivi : cette section affiche l'état de suivi des alertes réglementaires et des tâches réglementaires associées.

**Suivi**

| Section | Description |
|---|---|
| Alertes | État du suivi des alertes réglementaires, telles que les alertes ouvertes et non affectées. |
| Évaluations de l'impact | État des évaluations de l'impact, telles que les évaluations de l'impact ouvertes et non affectées. |
| Problèmes | État des problèmes tels que les problèmes ouverts et en retard. |
| Tâches d'action | Les tâches d'action actives qui sont ouvertes, y compris les tâches d'action qui sont dans l'état Nouveau, En cours et En retard. |

- Tâches : cette section contient une vue d'ensemble des tâches de l'utilisateur et des tâches du groupe d'utilisateurs.

**Tâches**

| Section | Description |
|---|---|
| Mes tâches | Tâches affectées à l'utilisateur, telles que les tâches ouvertes et en retard. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Section | Description |
| --- | --- |
| Travail de mon groupe | Tâches affectées au groupe d'utilisateurs, telles que les tâches ouvertes et en retard. |
| Afficher toutes les tâches | Lien vers la vue Tâches de la page d'accueil. |

## Alertes réglementaires

La vue Liste de l'application Gestion des changements réglementaires dans le Conformité de l'espace de travail affiche toutes les alertes réglementaires reçues sous l'option **Alertes réglementaires** du menu. La liste **Alertes non affectées** affiche toutes les alertes réglementaires nouvelles et non affectées. La colonne Type de la liste **Alertes non affectées** affiche le type d'alerte réglementaire.

Les alertes réglementaires sont de deux types :

- Alerte d'événement réglementaire
- Alerte de document source

Lorsque vous cliquez sur le titre d'une alerte d'événement réglementaire ou d'une alerte de document source dans la vue Liste, les détails de l'alerte s'affichent dans une nouvelle page.

La page des alertes d'événements réglementaires affiche par défaut les onglets et listes connexes suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Liste des documents connexes
- Liste des évaluations de l'impact

Par défaut, la page Alertes du document source affiche les onglets suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails

## Vue des alertes d'événements réglementaires

Lorsque vous cliquez sur une alerte d'événement réglementaire dans la vue de liste de , les Conformité de l'espace de travaildétails de l'alerte s'affichent sur une nouvelle page. Les détails comprennent le titre de l'alerte, son fournisseur de l'alerte, son état et d'autres informations importantes dans les onglets Vue d'ensemble et Détails.

La page Alertes d'événements réglementaires affiche également les onglets suivants et les listes connexes associées à l'alerte :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Liste des documents connexes
- Liste des évaluations de l'impact

La section suivante fournit plus d'informations sur les onglets et les listes connexes associés à l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglet Vue d'ensemble

| Champ | Description |
|---|---|
| Description | Description détaillée de l’alerte d’événement réglementaire. |
| Étape : composant d’exécution pas à pas pour l’alerte d’événement réglementaire | Composant d’exécution pas à pas pour l’alerte d’événement réglementaire qui affiche les étapes suivantes :<br>• Nouveau : lorsqu’une alerte d’événement réglementaire est marquée comme applicable, l’état de l’alerte est automatiquement mis à jour sur **En cours** dans le composant Exécution pas à pas et une tâche de changement réglementaire est automatiquement créée.<br>• Évaluation de l’impact : lorsqu’une évaluation de l’impact est lancée sur l’alerte d’événement réglementaire, l’étape du composant d’exécution pas à pas est automatiquement mise à jour vers **Évaluation de l’impact**.<br>• En cours : lorsque l’état de l’alerte d’événement réglementaire est mis à jour sur**En cours**, l’étape en surbrillance dans le composant d’exécution pas à pas s’affiche comme **En cours**.<br>• Fermé : lorsque l’alerte d’événement réglementaire est **à** l’état Fermé, l’étape en surbrillance dans le composant d’exécution pas à pas s’affiche comme **Fermée**. |

### Onglet Détails

| Champ | Description |
|---|---|
| Alerte réglementaire | Les détails de l’alerte, tels que le titre de l’alerte, la citation associée à l’alerte, l’URL du fournisseur, l’URL de l’organisme de réglementation, le nom du fournisseur, le type d’alerte et le coordinateur de l’alerte. |
| Dates | Détails des dates importantes associées à l’alerte, telles que la date de publication source, la date des commentaires, la date d’effet, la date de conformité et la date d’expiration. |
| Rédiger des commentaires supplémentaires | Zone de texte permettant de saisir des commentaires supplémentaires liés à l’activité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Liste des documents connexes

| Champ | Description |
|---|---|
| Documents connexes | Détails des documents connexes associés à l'alerte, tels que la citation, la référence de la citation, le titre et le type. |

### Liste connexe des évaluations de l'impact

| Champ | Description |
|---|---|
| Évaluations de l'impact | Détails sur l'évaluation d'impact de l'alerte, tels que l'entité, l'évaluation des risques, l'évaluateur, le risque inhérent et l'état. |

Panneau latéral de taxonomie : le panneau latéral de taxonomie affiche les classes de taxonomie suivantes pour l'alerte d'événement réglementaire :

- Organismes de régulation
- Types de contenus
- Juridictions
- Thèmes
- Secteurs

**Remarque :**
Les classes de taxonomie ne s'affichent que si des valeurs sont associées aux enregistrements. Par exemple, si l'alerte réglementaire ne contient pas de valeurs pour la classe de taxonomie Juridictions, la catégorie de taxonomie Juridictions ne s'affiche pas dans le panneau latéral de taxonomie.

## Vue des alertes de documents sources

Lorsque vous cliquez sur une alerte de document source dans la vue Liste de , les Conformité de l'espace de travaildétails de l'alerte s'affichent sur une nouvelle page. Les détails comprennent le titre de l'alerte, son fournisseur de l'alerte, son état et d'autres informations importantes dans les onglets Vue d'ensemble et Détails.

La page Alertes du document source affiche également les onglets suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails

Pour en savoir plus, consultez les onglets.

### Onglet Vue d'ensemble

| Champ | Description |
|---|---|
| Contenu source d'autorité | Citation associée à l'alerte de document source. |
| Composant d'exécution pas à pas | Composant d'exécution pas à pas du flux de processus pour l'alerte de document source qui affiche les étapes suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglet Vue d'ensemble (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Nouveau : lorsque l'alerte de type de document source est à l'état **Nouveau** , l'étape en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas s'affiche comme **Nouvelle**.<br>• En cours : lorsque l'état de l'alerte de type de document source est mis à jour sur **En cours**, l'étape en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas s'affiche comme **En cours**.<br>• Fermé : lorsque l'alerte de type de document source est à l'état **Fermé** , l'étape en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas s'affiche comme **Fermée**. |

### Onglet Détails

| Champ | Description |
|---|---|
| Alerte réglementaire | Les détails de l'alerte, tels que le titre de l'alerte, la citation associée à l'alerte, l'URL du fournisseur, l'URL de l'organisme de réglementation, le nom du fournisseur, le type d'alerte et le coordinateur de l'alerte. |
| Dates | Détails des dates importantes associées à l'alerte, telles que la date de publication source, la date des commentaires, la date d'effet, la date de conformité et la date d'expiration. |
| Journal d'activité | Zone de texte permettant de saisir des commentaires supplémentaires relatifs à l'alerte. |
| Rédiger des commentaires supplémentaires | Zone de texte permettant de saisir des commentaires supplémentaires liés à l'activité. |

Panneau latéral de taxonomie : le panneau latéral de taxonomie affiche les détails de taxonomie suivants pour les alertes de type de document source :

- Organismes de régulation
- Types de contenus
- Juridictions
- Thèmes
- Secteurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Les classes de taxonomie ne s'affichent que si les enregistrements ont des valeurs. Par exemple, si l'alerte réglementaire ne contient pas de valeurs pour la classe de taxonomie Juridictions, la catégorie de taxonomie Juridictions ne s'affiche pas dans le panneau latéral de taxonomie.

## Composer un e-mail dans Compliance Workspace

Composez et envoyez un e-mail pour les tickets et les demandes de conformité à l'aide de l'application Compliance workspace. Cette fonctionnalité vous aide à communiquer avec différentes personnes concernées à l'intérieur ou à l'extérieur de votre organisation.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez rédiger et envoyer des e-mails concernant vos tickets et demandes à plusieurs personnes concernées. Par exemple, vous pouvez consulter l'équipe juridique pour connaître les avis et suggestions obligatoires sur le dossier de conformité enregistré. Vous pouvez gérer les e-mails à partir de la page d'enregistrement de ticket ou de demande.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Pour composer un e-mail, utilisez les options suivantes.
4. Sélectionnez icône.
5. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de brouillon d'e-mail**

| Champ | Description |
|---|---|
| À | ID d'e-mail du destinataire. Vous pouvez ajouter plusieurs ID d'e-mail séparés par des virgules dans ce champ pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires. |
| Objet | Bref résumé ou titre de votre e-mail. |
| Message par e-mail | Corps de votre message qui comprend des informations, des demandes ou des détails que vous souhaitez transmettre au destinataire. Vous pouvez mettre en forme le texte, ajouter des pièces jointes et inclure des liens dans cette section. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>Vous pouvez envoyer des e-mails aux utilisateurs et aux ServiceNow personnes concernées externes qui n'ont pas accès à l'instance ServiceNow . Vous devez fournir les détails de base de l'enregistrement dans la ligne d'objet ou le corps de l'e-mail pour les informer de l'enregistrement auquel vous faites référence. |

7. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Joindre un fichier**.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

## Exporter un rapport au format PDF

Créez des rapports au format PDF (portable document format) pour les tickets ou les demandes de conformité à l'aide de modèles prédéfinis ou personnalisés dans l'espace de travail Compliance. Cette fonctionnalité permet aux personnes concernées qui n'ont peut-être pas accès à l'application d'accéder tout de même aux données.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_comp_case.compliance_case_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter les données de conformité vers des rapports PDF pour les partager facilement avec les équipes d'audit, les partenaires ou les comités internes, éliminant ainsi la nécessité d'accéder aux applications. Un administrateur de conformité peut sélectionner un modèle prédéfini ou créer un modèle de document personnalisé pour générer des rapports. Pour plus d'informations, consultez Configure a PDF document template .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Pour générer un rapport de ticket de conformité, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Pour générer un rapport de demande de conformité, sélectionnez **Toutes les demandes**.
5. Ouvrez le ticket de conformité ou la demande de conformité que vous souhaitez exporter sous forme de rapport PDF.
6. Sélectionnez icône.
7. Sélectionnez **Exporter le PDF.**
   Le bouton **Exporter PDF** s'affiche uniquement lorsqu'un modèle de document est spécifié dans le type d'enregistrement.
8. Sélectionnez le modèle pour générer un rapport PDF.
9. Sélectionnez **Exporter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un rapport PDF est généré et disponible à télécharger dans la section **Pièces jointes** de l'enregistrement.

10. Pour télécharger une copie locale du rapport PDF, sélectionnez l'icône **Plus d'actions Actions** sur le rapport PDF, puis sélectionnez **Télécharger**.

# Gestion des risques

Utilisez l'application : Gestion des risques pour effectuer une Gouvernance, risque et conformitésurveillance continue afin d'identifier les risques à fort impact, d'améliorer votre prise de décision basée sur les risques et de réduire efficacement le temps de réaction. L'application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.

## Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, le Espace de travail Risk a été ajouté pour Gestion des risques les utilisateurs. Il Espace de travail Risk offre une expérience utilisateur simplifiée pour vous permettre d'effectuer vos tâches et activités quotidiennes. Pour en savoir plus sur le nouvel espace de travail, reportez-vous à la section GRC Espace de travail Risk.

## Avantages de Gestion des risques

Les avantages sont les Gestion des risques suivants :

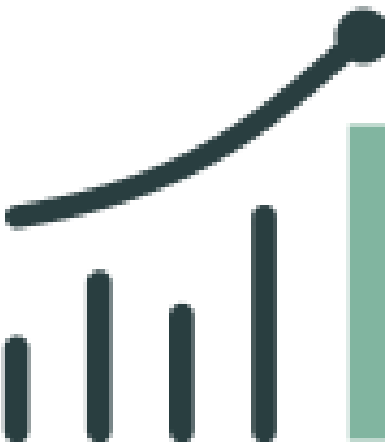
- Prise de décision plus rapide basée sur les risques : priorisez les activités en fonction des scores de risque automatisés pour travailler d'abord sur les risques les plus critiques.
- Performances accrues : la gestion des risques intégrée aux activités interfonctionnelles automatisées élimine les interruptions de travail.
- Communiquer efficacement les risques : les informations en temps réel et les tableaux de bord basés sur les rôles facilitent et accélèrent la génération de rapports à tous les niveaux.
- Restez à l'affût des risques : les interfaces mobiles fournissent les informations dont vous avez besoin pour faire votre travail à tout moment et en tout lieu.

| Explorer | Configurer Gestion des risques | Intégrer Gestion des risques |
|---|---|---|
| | | |
| Découvrez comment les gestionnaires des risques, les utilisateurs des risques et les administrateurs des risques | Configurez votre Gestion des risques application. | Étendre les Gestion des risques options en s'intégrant à d'autres applications. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisent l’application Gestion des risques.

| Utiliser Gestion des risques | Solutions d’analyse et de reporting pour la gestion des risques | Référence Gestion des risques |
| --- | --- | --- |
| |  | |
| Travailler sur les évaluations des risques, les événements à risque, etc. | Mettez en évidence les risques critiques à l’aide de tableaux de bord et de rapports. | Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés. |

### Implémenter Risk Management

Utilisez le pour implémenter rapidement le GRC Gestion des risques et Risque avancé les Implémentation de Gestion des risques applications.

### Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

## Explorer Gestion des risques

Le Gestion des risques produit fournit un processus centralisé permettant d’identifier, d’évaluer, de traiter et de surveiller en permanence les risques informatiques et d’entreprise susceptibles d’avoir un impact négatif sur les opérations business. L’application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.

### Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

## Qui utilise Gestion des risques

L'ensemble du processus de gestion des risques implique la collaboration de tous les secteurs de votre organisation.

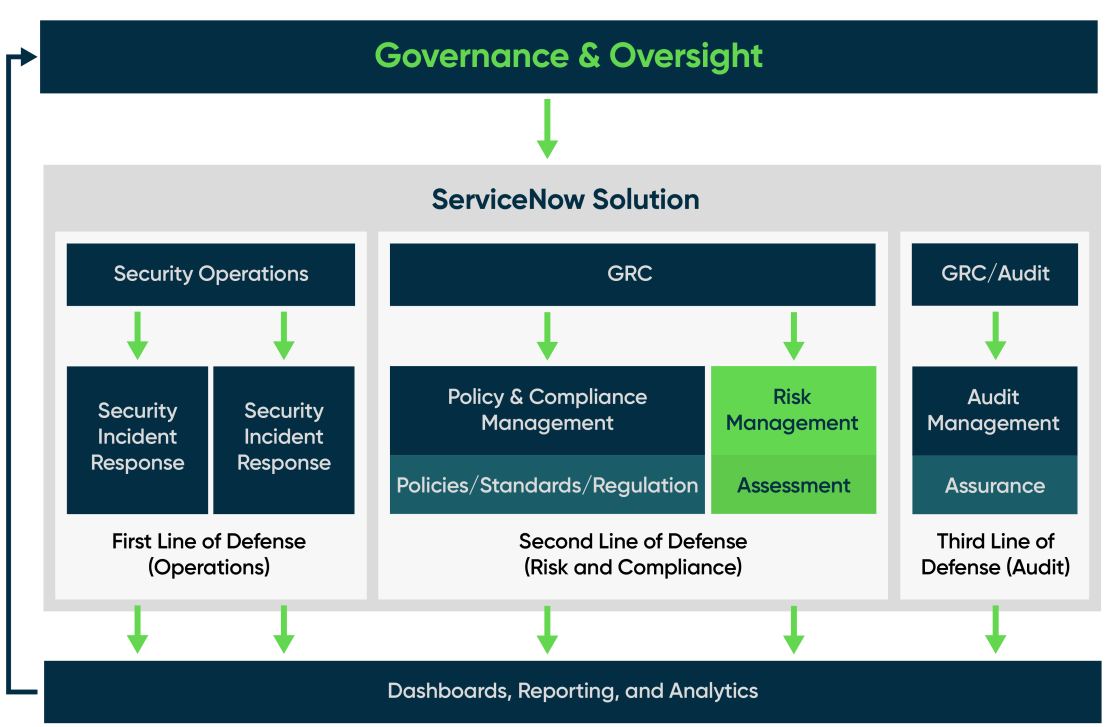
- Comité d'audit
- Comité de pilotage IT
- Responsables de la gestion des risques (évaluent les risques et identifient tout ce qui peut mal tourner en affaires)
- Tous les niveaux de gestion (aider les responsables de la gestion des risques à identifier ce qui peut mal tourner dans leurs processus)

## Activités clés pour Gestion des risques

Une fois les rôles clés identifiés, travaillez à identifier les éléments suivants :

- Déterminer le niveau de risque que l'organisation est prête à accepter ? Mettez en place des données sur les risques, puis déterminez ce qui est acceptable.
- Élaborer une politique de gestion des risques, au moyen de cadres de gestion des risques et d'énoncés de risques.
- Élaborer des procédures d'évaluation des risques et d'intervention.
- Mettez en œuvre des contrôles pour réduire l'exposition de votre organisation au risque. Répétez l'opération à intervalles réguliers.
- Mesurez votre exposition au risque et vos améliorations.

## Gestion des risques et le Now Platform




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les Gestion des risques applications et vous Risque avancé permettent d'effectuer les actions suivantes.

- Gérer les risques, les déclarations de risque et les cadres du risque: la bibliothèque de risques contient tous les cadres du risque et les déclarations de risque. Les cadres de risque sont utilisés pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables, tandis que les déclarations de risque regroupent les risques individuels. Le registre des risques est le référentiel central de tous les risques potentiels qui peuvent survenir à tout moment, n'importe où dans l'organisation.
- Gérer les événements à risque: les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des quasi-accidents et des gains qui se produisent au sein d'une organisation.
- Hiérarchie des risques et notation: à partir de New York, les gestionnaires de risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risque (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement remontés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique.
- Gérer les évaluations des risques classiques: Les évaluations des risques sont des enquêtes qui permettent de recueillir des données probantes pour déterminer les risques. Le concepteur d'évaluation des risques fournit une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que modifier les paramètres de notation. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. Les risques commencent à l'état **Brouillon** , puis passent à **l'état Évaluer**, qui envoie une notification aux personnes chargées de répondre sur l'évaluation.
- Gérer les évaluations Advanced Risk : avec Advanced Risk Assessment, créez une plateforme de risque intégrée. Cette plateforme intégrée prend en charge différents types de méthodologies d'évaluation des risques et vous permet d'intégrer l'évaluation des risques dans le cadre de votre processus de prise de décision global.
- Gérer les exceptions et extensions de politique: les exceptions et extensions de politique offrent un allègement temporaire pour un contrôle non conforme. L'exception de politique saisit la justification, les commentaires et les preuves à l'appui de l'acceptation ou du rejet d'une demande d'exception de politique. En outre, l'extension à une exception de politique approuvée peut être demandée avant la période de validité de l'exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d'exception et d'extension de politique.
- Utiliser les dépendances d'entité et de risque à l'aide de GRC: Console: GRC : Workbench utilise les informations CMDB pour afficher les relations en amont et en aval dans toutes les applications. Ces relations permettent une cartographie et une modélisation cohérentes des risques dans l'ensemble de l'entreprise.
- Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs: La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour ces indicateurs par le biais de la collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle.
- Gérer les problèmes de risque et le rattrapage: les problèmes peuvent être créés manuellement pour documenter les observations d'audit, les rattrapages ou pour accepter tout problème. Ils sont automatiquement générés à partir des résultats de l'indicateur, des résultats d'attestation ou de l'efficacité des tests de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gérer la surveillance continue des risques entre Gestion des risques et Réponse aux vulnérabilités: la surveillance continue des risques est une intégration de fonctionnalité entre les produits GRC : Gestion des risques et Security Operations Vulnerability Response, qui utilise des indicateurs pour identifier rapidement les vulnérabilités à fort impact en fonction de leur impact sur l'entreprise.
- Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques: les solutions Performance Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

## GRC Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, le GRC Espace de travail Risk fournit une nouvelle expérience utilisateur simplifiée avec une vue à volet unique. Dans l'espace de travail, vous pouvez effectuer les mêmes fonctions que dans l'environnement classique, mais avec des fonctionnalités plus intuitives. Ces fonctions comprennent les évaluations des risques, le traitement des événements à risque, etc.

Espace de travail Risk est hautement configurable et piloté par les rôles. Être piloté par les rôles signifie que Espace de travail Risk est personnalisé ou unique pour chaque utilisateur ou rôle de votre organisation. Dans l'espace de travail, différents utilisateurs dotés de rôles spécifiques peuvent exécuter différentes fonctions et avoir des vues différentes les unes des autres. L'espace de travail réduit également le nombre d'applications que les utilisateurs doivent installer pour utiliser l'application Gestion des risques . Par exemple, si vous souhaitez gérer vos risques informatiques, vous ne devez installer qu'une seule application. L'espace de travail facilite la gestion et l'installation des applications. Pour utiliser le Espace de travail Risk, vous devez installer et activer le module d'extension **GRC : Risk Management workspace** (com.sn_risk_workspace).

Le point de départ de la Espace de travail Risk page d'accueil est le .

Les pages d'accueil vous montrent la vue complète de l'état du risque dans votre organisation. Certains des éléments clés que vous pouvez voir sont les violations de l'indicateur de risque clé (KRI), les cartes thermiques des risques, la classification et la répartition des risques, les entités présentant le risque le plus élevé, etc.

La page d'accueil offre les avantages suivants :

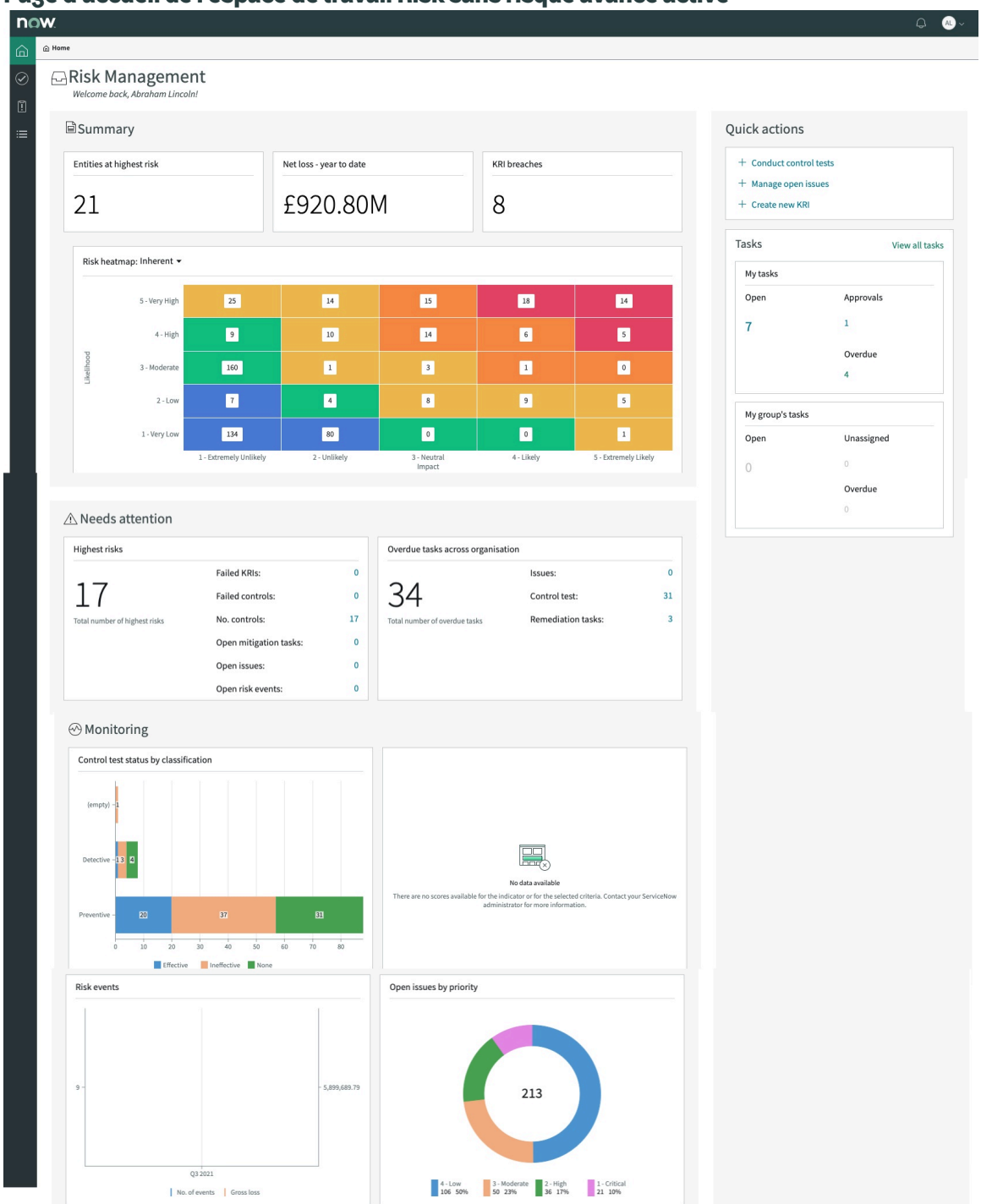
- Fournit une vue différente pour chaque rôle.
- Est conçu pour les responsabilités spécifiques de chaque rôle.
- Affiche les tâches quotidiennes pour chaque rôle en fonction de l'utilisateur. Par exemple, la page d'accueil d'un gestionnaire des risques opérationnels diffère de la page d'accueil du gestionnaire des risques informatiques.
- Affiche les tâches clés qui vous sont affectées, à vous et à votre groupe. Il est ainsi plus facile d'obtenir une vue complète de vos tâches activables. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience utilisateur pour les évaluations Advanced Risk, reportez-vous à Évaluations Advanced Risk dans Espace de travail Risk.
- Affiche le profil de risque des entités principales. Cette vue consolidée facilite la génération de rapports.
- Permet la personnalisation en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez configurer vos propres codes couleur pour les cartes thermiques et les rapports. Pour plus d'informations, voir Carte thermique des risques opérationnels pour l'évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fournit des liens rapides pour effectuer des tâches clés telles que la planification des évaluations des risques, la création de nouveaux indicateurs de risque clés, etc.
- Fournit des données de manière à ce que vous puissiez cliquer pour afficher les détails.
- Affiche les scores d'évaluation des risques classiques si l'application n'est Risque avancé pas activée.

**Page d'accueil de l'espace de travail Risk sans risque avancé activé**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Les améliorations apportées aux rôles et aux utilisateurs dans le Espace de travail Risk

Il s'agit Espace de travail Risk des rôles de gestionnaire des risques opérationnels et de gestionnaire des risques informatiques. Reportez-vous aux sections suivantes pour connaître la description de chaque rôle, de ses responsabilités et de ses tâches.

**Remarque :**
Étant donné que les rôles de votre organisation peuvent être différents de ceux présentés ici, utilisez ces rôles comme références ou modèles.

De nombreuses améliorations ont également été apportées à l'expérience utilisateur dans le Espace de travail Risk. Chaque amélioration est décrite en détail dans les sections suivantes.

### Espace de travail Risk pour le gestionnaire des risques opérationnels

Les gestionnaires des risques opérationnels gèrent les risques opérationnels tels que les pertes dues à des erreurs, des violations ou des dommages causés par des personnes, des processus internes, des systèmes ou des événements externes. Les risques opérationnels vont des plus petits, comme le risque de perte dû à des erreurs humaines mineures, aux plus grands, comme le risque de faillite en raison d'une fraude grave.

## Responsable des risques opérationnels

Les gestionnaires des risques opérationnels font partie de l'équipe des risques opérationnels qui gère la situation vis-à-vis du risque de l'organisation. La situation vis-à-vis du risque est le profil de risque actuel d'une entreprise. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous devez effectuer les tâches suivantes.

**Définir le cadre de travail du risque opérationnel**

Gérez efficacement les risques opérationnels d'une organisation en définissant un cadre de gestion des risques robuste. Ce cadre permet d'identifier les risques et de définir le cadre de contrôle permettant d'atténuer ces risques. Un cadre de gestion des risques comprend les éléments suivants :

- Identification des risques
- Mesure ou notation du risque
- Atténuation du risque
- Génération de rapports et surveillance des risques

**Configurer les bibliothèques**

Configurez des bibliothèques complètes en procédant comme suit :

- Création d'énoncés de risque : Un énoncé de risque est utilisé pour consigner un risque de manière à ce que tout le monde puisse s'entendre sur sa gravité ou sa priorité relative.
- Création d'objectifs de contrôle : un objectif de contrôle définit le but ou le but des contrôles d'atténuation des risques. Ces contrôles doivent faire l'objet d'une surveillance continue.
- Définition des classes d'entités, des types d'entité et des entités : Pour plus d'informations sur les entités, consultez Présentation des entités.
- Définition des entités en amont et en aval.

La première étape consiste à mettre en place des déclarations de risque afin que votre équipe ait une idée précise du risque. Par exemple, le simple fait d'appeler un risque de cybersécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

n’est pas spécifique. Les risques de cybersécurité peuvent signifier différentes choses pour différentes personnes. Par conséquent, une déclaration commune pour définir la cybersécurité est créée en tant que déclaration de risque. Pour créer des déclarations de risque et leur hiérarchie, définissez clairement l’impact du risque, les actifs à risque et la source du risque. En définissant les déclarations de risque et en créant leur hiérarchie, vous pouvez vous assurer que les scores de risque sont agrégés, ce qui donne l’état complet du risque.

**Effectuer des évaluations des risques sur une base périodique**

Effectuez les évaluations annuelles des risques conformément aux politiques de votre organisation. Assurez-vous également que le registre des risques est à jour et exact. Créez des champs d’application de l’évaluation des risques et planifiez les évaluations. Pour en savoir plus sur les registres des risques, reportez-vous à la section Registre des risques dans le Espace de travail Risk.

**Enregistrer et surveiller les événements à risque**

Les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des quasi-accidents et des gains qui se produisent au sein d’une organisation. Pour gérer efficacement les risques, il est essentiel de surveiller les événements à risque, d’effectuer une analyse de la cause première et de suivre les tâches de rattrapage. Les organisations utilisent les événements à risque pour comprendre leurs pertes et analyser les domaines d’amélioration afin de réduire les pertes supplémentaires. Vous devez tenir à jour le registre des événements de perte afin de saisir des informations complètes sur l’événement et de suggérer des contrôles supplémentaires pour atténuer les risques à l’avenir.

**Définir les indicateurs de risque clés**

Surveillez en permanence la situation vis-à-vis du risque de votre entreprise. La surveillance continue des risques et des contrôles implique l’identification et la création d’indicateurs clés de risque et de contrôle. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour ces indicateurs par le biais de la collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats des indicateurs sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, signaler un changement dans la situation vis-à-vis du risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d’audit et les tests de contrôle. Si les seuils d’indicateurs sont dépassés, vous devez escalader jusqu’aux personnes concernées respectives.

**Gérer les problèmes et les incidents**

Un problème est créé lorsqu’il y a un changement dans l’environnement, le processus ou le système qui constitue une menace. Un problème nécessite des actions pour prévenir un incident ou une perte. Un incident est un résultat réussi ou un événement ayant un impact négatif. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez consulter, créer et gérer des problèmes et des incidents. Assurer le suivi, la fermeture appropriée, le rattrapage et la surveillance des problèmes et des incidents.

**Communiquer la situation vis-à-vis du risque opérationnel**

Définissez des tableaux de bord pour rapporter les données de manière efficace et précise. Vous devez créer les rapports requis qui peuvent être partagés avec les dirigeants et le responsable de l’équipe des risques opérationnels. Les rapports et les tableaux de bord garantissent que les résultats d’évaluation agrégés dans l’ensemble de l’organisation aident à identifier les principaux risques opérationnels pour l’entreprise.

Le tableau suivant répertorie les tâches clés que vous effectuez en tant que gestionnaire des risques opérationnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tâches d’un gestionnaire des risques opérationnels

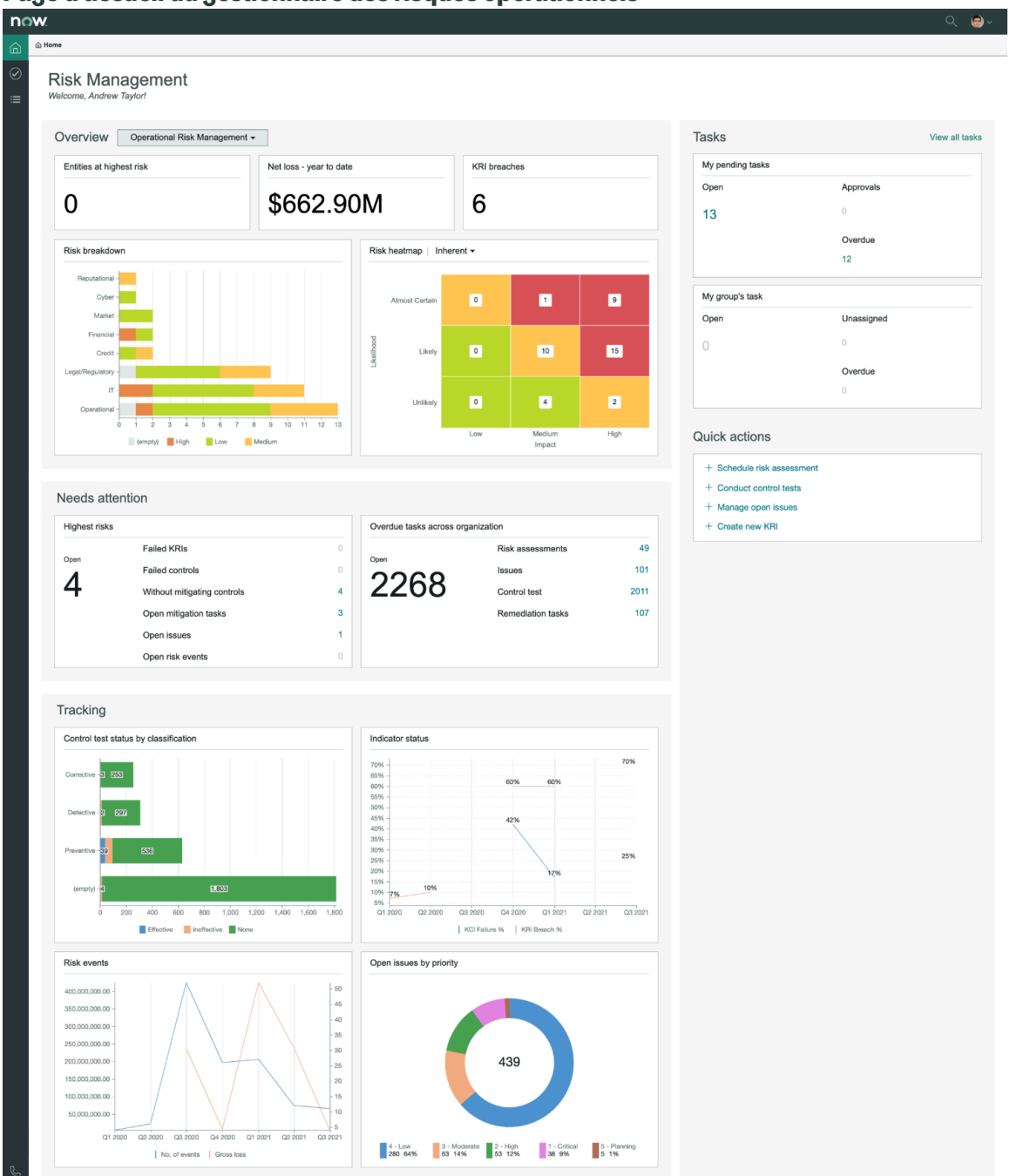
| Activité | Tâche |
|---|---|
| Définir le cadre de travail du risque opérationnel | • Créer une définition du risque<br>• Créer un cadre de travail des risques dans le Espace de travail Risk<br>• Associez une définition du risque à un objectif de contrôle dans le Espace de travail Risk |
| Communiquer la situation vis-à-vis du risque opérationnel | • Carte thermique des risques opérationnels pour l’évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk<br>• Carte thermique des risques pour l’évaluation classique des risques |
| Surveiller les incidents et les problèmes critiques | Afficher, créer et gérer les problèmes |
| Définir les indicateurs de risque clés | Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d’indicateurs |
| Effectuer le processus annuel d’évaluation des risques | • Configurer une méthodologie d’évaluation des risques<br>• Créer des facteurs<br>• Créer des champs d’application de l’évaluation des risques<br>• Planifier les évaluations des risques dans le Espace de travail Risk<br>• Effectuer une évaluation avancée des risques dans le Espace de travail Risk |
| Faciliter l’enregistrement et l’apprentissage des événements de perte | • Gérer les événements à risque<br>• Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk<br>• Analyser un événement à risque dans Espace de travail Risk<br>• Créer une entrée d’événement à risque dans le Espace de travail Risk |
| Créer des rapports des risques agrégés | Rapports dans l’application Gestion des risques |

L’image suivante montre la vue du gestionnaire des risques opérationnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Page d'accueil du gestionnaire des risques opérationnels




Traduction automatique

### Information associée

Rôles installés avec le GRC Espace de travail Risk

## Espace de travail Risk Pour le gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise

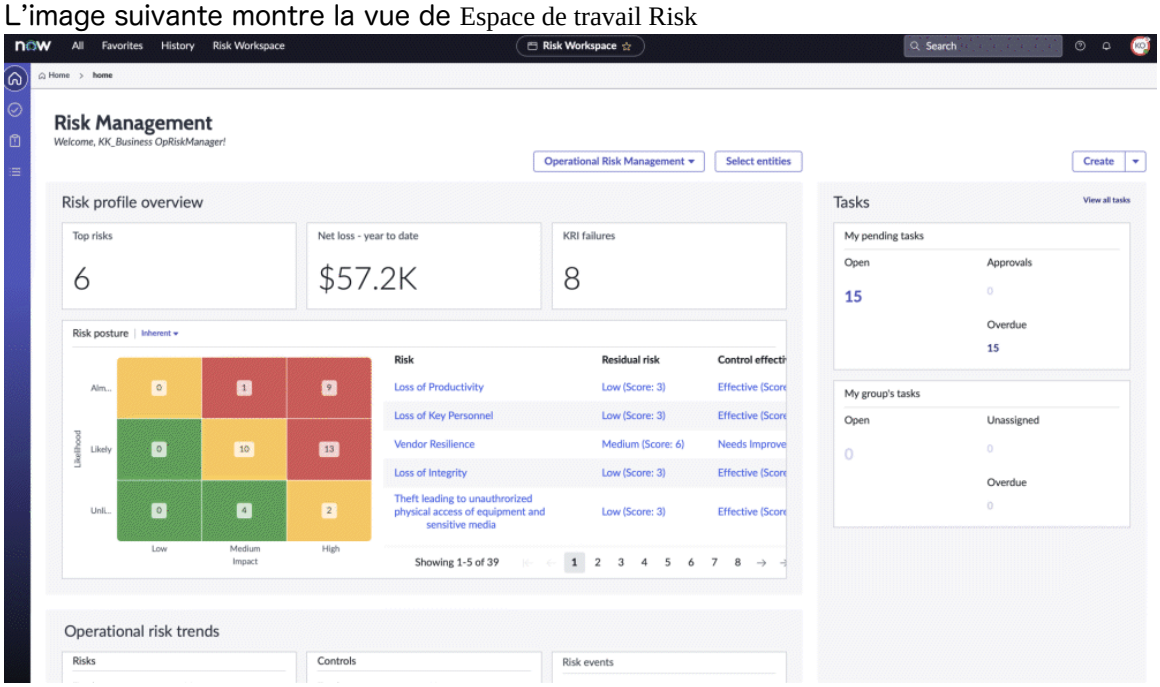
Les responsables des risques opérationnels de l'entreprise sont les premières lignes de défense de chaque secteur d'activité. Ils sont responsables de la gestion de la situation vis-à-vis du risque de leurs unités d'affaires spécifiques.

Le gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise a le rôle sn_risk_workspace.business_op_risk_manager. En tant que gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise, vous pouvez effectuer les actions suivantes dans votre espace de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtrez la méthodologie d'évaluation des risques appropriée pour afficher les données pertinentes.
- Affichez les performances de votre entité en affichant le nombre de risques principaux.
- Affichez le nombre d'indicateurs de risque clés qui ont échoué.
- Perte nette commençant le premier jour de l'année civile ou de l'exercice en cours jusqu'à la date actuelle.
- Créer des risques, des événements à risque et des indicateurs.
- Affichez les tendances des risques opérationnels, telles que les risques non évalués et les nouveaux risques identifiés au cours des 30 derniers jours.
- Affichez les risques par catégorie.
- Affichez l'état du contrôle, le nombre de nouveaux contrôles et le nombre de contrôles non attestés.
- Affichez le nombre de problèmes en retard et le nombre de nouveaux problèmes.

L'image suivante montre la vue de Espace de travail Risk




Pour afficher les évaluations des risques pour les principaux risques pour vos entités, cliquez sur la carte **Principaux risques** .

La carte thermique de l'espace de travail fournit des informations essentielles sur les risques lorsque vous sélectionnez chaque tuile de la carte thermique. Vous pouvez utiliser le filtre sur la carte thermique pour afficher la situation vis-à-vis du risque inhérent ou la situation vis-à-vis du risque résiduel. Pour plus d'informations, consultez Console de la carte thermique des risques.

### Espace de travail Risk pour le responsable des risques informatiques

Les risques liés aux technologies de l'information ou aux TI constituent une menace pour vos données d'entreprise et vos systèmes critiques. Il s'agit du risque associé à l'utilisation et à l'exploitation des technologies de l'information au sein d'une organisation. Un gestionnaire des risques informatiques est la principale personne responsable de l'établissement et de la gestion du programme de gestion des risques informatiques à l'échelle de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les risques informatiques sont de nature variable. Il est important d'être conscient de tous les différents types de risques informatiques susceptibles d'affecter votre entreprise. Un gestionnaire des risques informatiques collabore avec diverses personnes concernées pour s'assurer que les risques informatiques sont gérés dans le respect de l'appétence de l'organisation pour le risque. Pour faciliter l'évaluation des risques pour les gestionnaires des risques informatiques, une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) préconfigurée est également fournie par défaut. Les gestionnaires des risques informatiques peuvent utiliser cette RAM ou y apporter des modifications en fonction de leurs besoins.

### Tâches d'un gestionnaire des risques informatiques

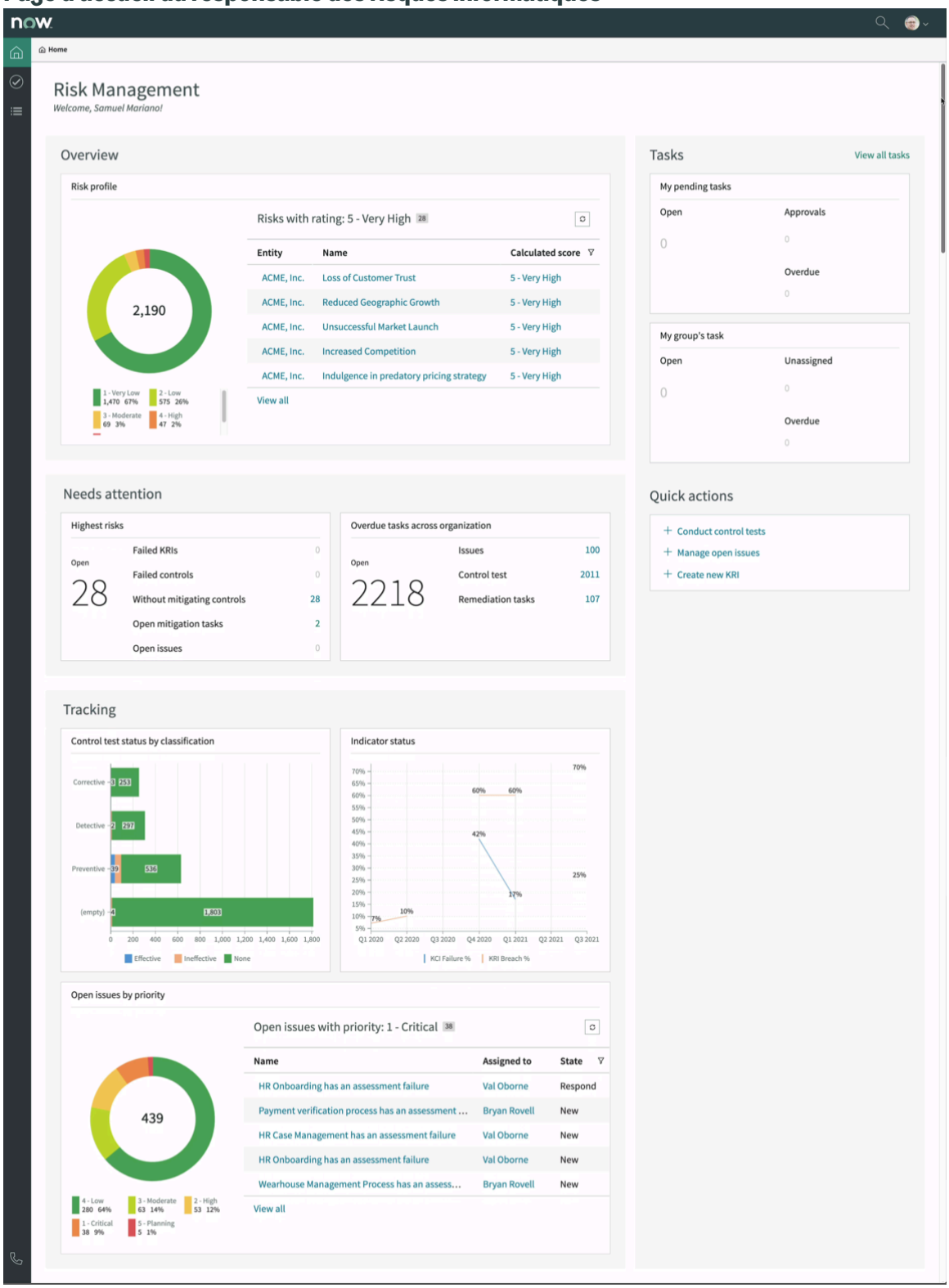
| Activité | Tâche |
|---|---|
| Identifiez les risques à l'aide d'un workflow. | Workflow pour l'identification des risques dans le Espace de travail Risk. |
| Identifiez, évaluez, atténuez et surveillez tous les risques informatiques. | • Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk.<br>• Planifier les évaluations des risques dans le Espace de travail Risk. |
| Gérez les actions de rattrapage des risques informatiques et définissez le plan d'action. | Gestion des réponses aux risques. |
| Communiquer la posture vis-à-vis des risques informatiques. | Carte thermique des risques pour l'évaluation classique des risques. |
| Définissez les indicateurs clés de risque et de contrôle. | Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs |
| Créer des plans de test de contrôle | Créer un plan de test dans Espace de travail Risk |

L'image suivante montre la vue du gestionnaire des risques informatiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Page d'accueil du responsable des risques informatiques




## Améliorations de l'expérience utilisateur dans le Espace de travail Risk

Dans le nouvel espace de travail, plusieurs améliorations ont été apportées pour faciliter la façon dont vous effectuez vos tâches quotidiennes. Les améliorations apportées à l'expérience utilisateur sont utiles pour les nouveaux GRC utilisateurs ou pour ceux qui ne possèdent pas l'expérience complète de GRC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Vues de l' Espace de travail Risk

Le nouvel espace de travail offre les vues suivantes aux utilisateurs.

**Vue liste**

La vue de liste affiche une liste simplifiée de tous les modules. Vous pouvez accéder à la vue de liste en cliquant sur l'icône de liste (

**Vue d'enregistrement**

La vue d'enregistrement fournit des informations détaillées sur n'importe quel enregistrement. Par exemple, dans le formulaire de déclaration de risque, vous pouvez afficher la hiérarchie complète, y compris le parent et les enfants de la déclaration de risque. Cette vue fournit les détails complets, y compris des informations importantes telles que les violations d'indicateurs ouvertes, les problèmes ouverts, les événements à risque ouverts, etc.

## Diverses améliorations de l'expérience utilisateur

**Pages Vue d'ensemble des enregistrements**

L'onglet Vue d'ensemble de chaque enregistrement vous fournit un résumé de toutes les informations dont vous avez besoin dans une vue unique. Par exemple, pour un enregistrement de risque, vous pouvez voir les violations de KRI, les défaillances des contrôles, le nombre de problèmes ouverts, les tâches d'indicateur ouvertes, le nombre de risques évalués, etc.

**Panneau latéral contextuel pour les enregistrements**

Le panneau latéral contextuel d'un enregistrement fournit des informations détaillées relatives aux enregistrements. Par exemple, pour un risque, vous pouvez voir la hiérarchie des parents et des enfants. Vous pouvez afficher et fermer le panneau latéral contextuel en cliquant sur l'icône de référence (

**Tâches**

Tâches est une boîte de réception centralisée des tâches qui affiche vos tâches et celles de votre groupe. Vous pouvez accéder à vos tâches en cliquant sur l'icône Tâches (icône

**Vue des relations à 360°**

La fonctionnalité de vue à 360º vous permet d'afficher les relations entre un enregistrement sélectionné et des objets connexes, tels que les contrôles, les risques et les types d'entité. La vue à 360º vous permet également d'interagir avec tous les enregistrements affichés. Pour plus d'informations, référez-vous à 360° Relationship Visualization.

**Navigation dans le fil d'Ariane**

La navigation de style fil d'Ariane fournit un chemin d'accès du navigateur permettant de naviguer dans une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe. La navigation de type fil d'Ariane fournit une trace numérique depuis le point de départ de l'utilisateur jusqu'au contenu actuel, avec la possibilité de naviguer jusqu'à chaque lien. Pour plus d'informations, consultez Navigation dans le fil d'Ariane

**Page Problèmes consolidés**

La page Gestion complète des problèmes affiche un état détaillé de vos problèmes. Par exemple, vous pouvez afficher les problèmes en retard, les problèmes approchant de la date de retard, les problèmes par priorité, etc. Vous pouvez également afficher les problèmes qui vous sont affectés, à vous et à votre groupe. Cette fonctionnalité facilite le suivi des problèmes. Vous pouvez accéder à vos problèmes en cliquant sur l'icône Page de destination Problème ( Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des problèmes dans le Espace de travail Risk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

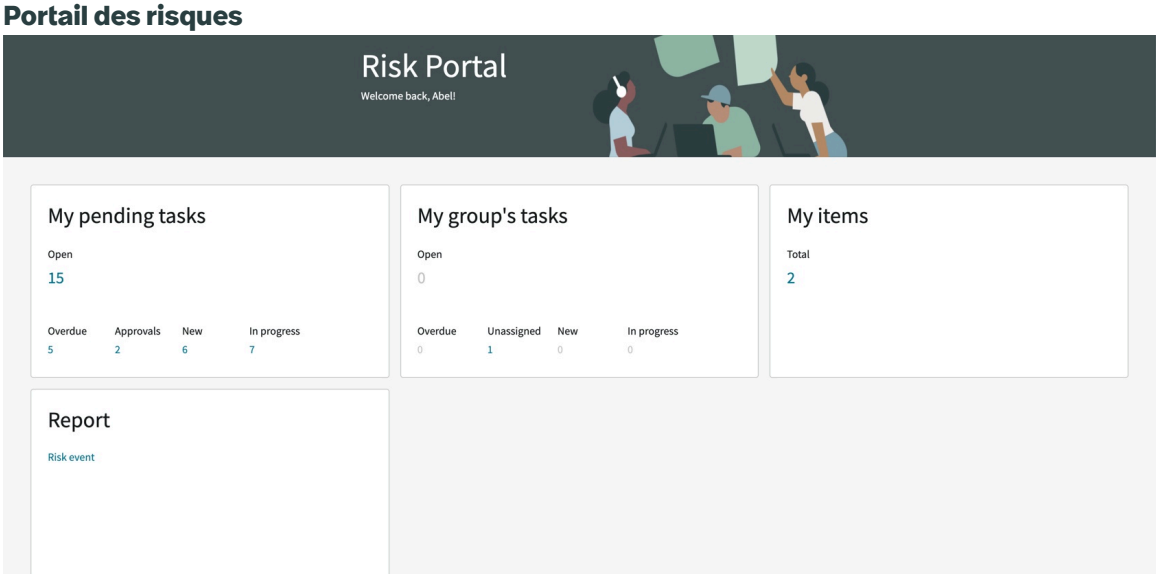
### GRC Portail des risques

Le GRC portail des risques est une interface simplifiée qui permet aux utilisateurs métiers GRC de visualiser leurs tâches et celles de leur groupe. Le portail des risques permet également aux utilisateurs de signaler des événements à risque.

Pour accéder au portail des risques, accédez à **Risque** > **Portail des risques**. Pour utiliser ce portail, vous devez disposer du rôle sn_grc.business_user. Sur le portail des risques, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- **Mes tâches en attente** : affichez les tâches en attente qui vous sont affectées. Par exemple, si une évaluation des risques vous est affectée, vous pouvez la lancer à partir du portail des risques.
- **Tâches de mon groupe** : affichez les tâches affectées à votre groupe.
- **Mes éléments** : affichez les demandes que vous avez émises. Par exemple, problèmes, exceptions de politique, tâches de rattrapage, etc.
- **Rapport** : signalez un événement à risque. Pour savoir comment signaler un événement à risque à partir du portail des risques, consultez Signaler un événement à risque à partir du portail des risques

**Portail des risques**




### Évaluations Advanced Risk dans Espace de travail Risk

Le Espace de travail Risk offre une expérience utilisateur améliorée et simplifiée pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des évaluations Advanced Risk. Vous pouvez accéder rapidement aux évaluations des risques affectées à vous ou à votre groupe à partir du portail GRC Risk ou du Espace de travail Risk.

Avec la nouvelle Espace de travail Riskversion de , vos évaluations des risques sont plus intuitives et disposent de plus de données auxquelles vous pouvez vous référer pour chaque évaluation que vous effectuez dans l'instance d'évaluation des risques. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, lorsque vous utilisez des évaluations Advanced Risk, dans le champ **Résumé des risques** , vous disposez d'un filtre pour sélectionner votre méthodologie d'évaluation des risques sur la page d'accueil. Par exemple, vous pouvez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques qui vous montre les risques opérationnels évalués. Pour en savoir plus sur les méthodes d'évaluation des risques, reportez-vous à Évaluation Advanced Risk.

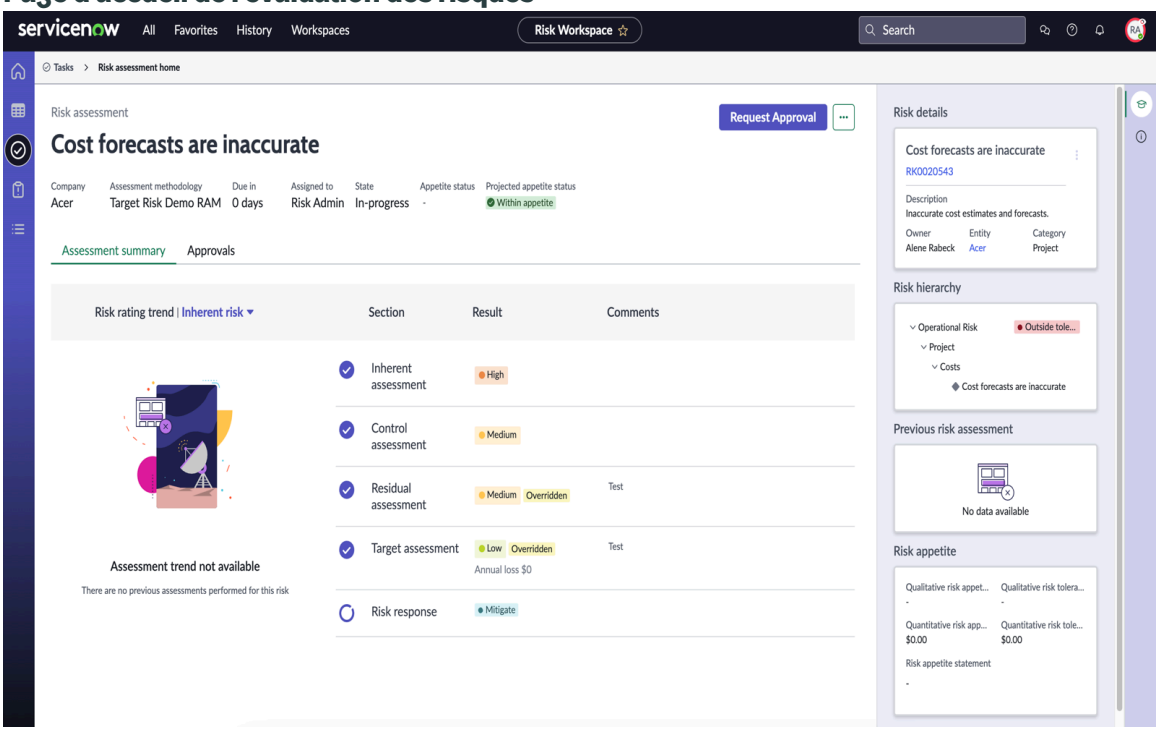
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour permettre à un nouvel utilisateur de comprendre les évaluations des risques, un panneau latéral contextuel fournit une explication sur les sections d'évaluation. Bien qu'une explication par défaut et une formation brève soient fournies, vous pouvez également configurer le système pour afficher le contenu de votre formation lié aux évaluations des risques. Si vous ne souhaitez pas laisser les informations de formation du panneau latéral ouvertes, vous pouvez également les fermer à l'aide de l'icône d'information.

En un coup d'œil, la page d'accueil de l'évaluation des risques affiche l'entité évaluée, la date d'échéance de l'évaluation, la personne à qui l'évaluation est affectée, l'approbateur et la description du risque. La page d'accueil affiche également les résultats de l'évaluation des risques et les stratégies de réponse aux risques sélectionnées.

**Page d'accueil de l'évaluation des risques**




Voici quelques-unes des principales améliorations apportées aux évaluations Advanced Risk dans le Espace de travail Risk :

## Afficher les informations de référence pour les risques et contrôles associés

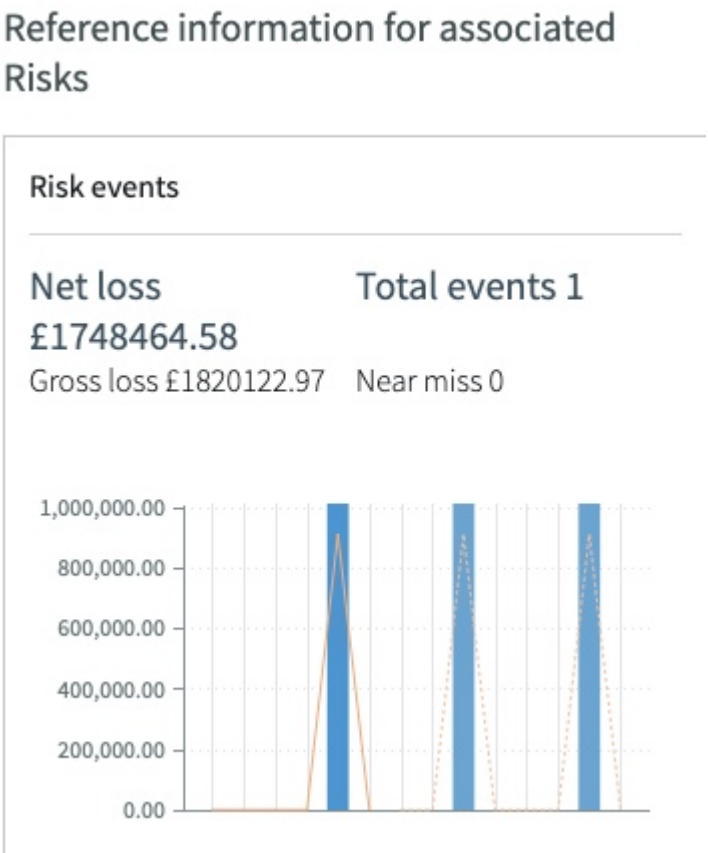
Le panneau latéral contextuel affiche les informations de référence pour les risques et contrôles associés. Vous pouvez cliquer sur les représentations graphiques pour obtenir des informations détaillées sur les événements à risque, les problèmes, les violations d'indicateurs, etc. Les informations de référence montrent ce qui suit :

- Graphique des événements à risque qui affiche la perte brute et la perte nette des événements à risque regroupés pour ce risque particulier. Ce graphique affiche également les prévisions des pertes.
- Pourcentage de violations d'indicateurs clés pour chaque trimestre.
- Pourcentage du graphique d'échec de l'indicateur de contrôle. Lors de l'exécution d'une évaluation de contrôle, vous pouvez vous référer aux résultats des tests de contrôle, aux défaillances de l'indicateur, etc
- Nombre de problèmes ouverts avec leur gravité. Vous pouvez également créer des problèmes en cliquant sur l'icône plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Informations de référence pour l'évaluation Advanced Risk**

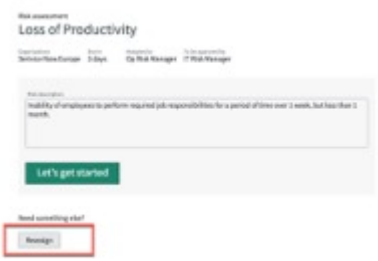



## Afficher les conseils de facteur

Dans l'espace de travail, tout en répondant aux facteurs, vous pouvez afficher rapidement les conseils en cliquant sur l'icône . Cette capacité vous permet de gagner du temps, car vous pouvez afficher les conseils et comprendre le facteur tout en répondant.

## Réaffecter les évaluations

Si une évaluation des risques vous est affectée qui doit être évaluée par un autre utilisateur, vous pouvez réaffecter l'évaluation à partir de la page d'accueil de l'évaluation des risques. Dans le cas où deux utilisateurs portent le même nom, vous pouvez afficher leurs adresses e-mail lors de la réaffectation de l'évaluation. Cette possibilité empêche les utilisateurs




d'affecter l'évaluation aux mauvais utilisateurs.

## Afficher les informations de pondération du facteur

En tant qu'évaluateur des risques de première ligne, vous devrez peut-être consulter le poids qualitatif, le score qualitatif et le score quantitatif d'un facteur. Vous pouvez facilement accéder à ces informations en cliquant sur **Évaluation globale**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Information associée**

Effectuer une évaluation avancée des risques dans le Espace de travail Risk

## Évaluation Advanced Risk

Utilisez la fonctionnalité d'évaluation ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité Advanced Risk (GRC) pour créer une plateforme de risque intégrée. Cette plate-forme intégrée prend en charge divers types de méthodologies d'évaluation des risques. Il vous permet d'intégrer l'évaluation des risques dans le cadre de votre processus de prise de décision global.

L'évaluation Advanced Risk offre les avantages suivants :

- Numérise le cycle de vie complet de la gestion des risques, y compris l'identification et l'analyse des risques, l'évaluation des risques, le traitement des risques et le suivi.
- Personnalise le processus d'évaluation des risques en fonction des besoins uniques de votre organisation. Cette personnalisation comprend la configuration des critères d'évaluation, du contexte et de la logique de notation des risques globaux.
- Prend en charge les méthodes d'évaluation des risques qualitatives et quantitatives.
- Agrège automatiquement les scores de l'évaluation des risques ascendante sur l'ensemble du risque.
- Intègre le processus d'évaluation des risques dans l'espace de travail des utilisateurs de première ligne. Cette intégration aide les utilisateurs à prendre des décisions éclairées en fonction des risques associés aux actions.

**Remarque :**
Pour savoir si votre licence actuelle vous donne droit à des évaluations Advanced Risk, contactez ServiceNow.

## Étapes de l'évaluation des risques

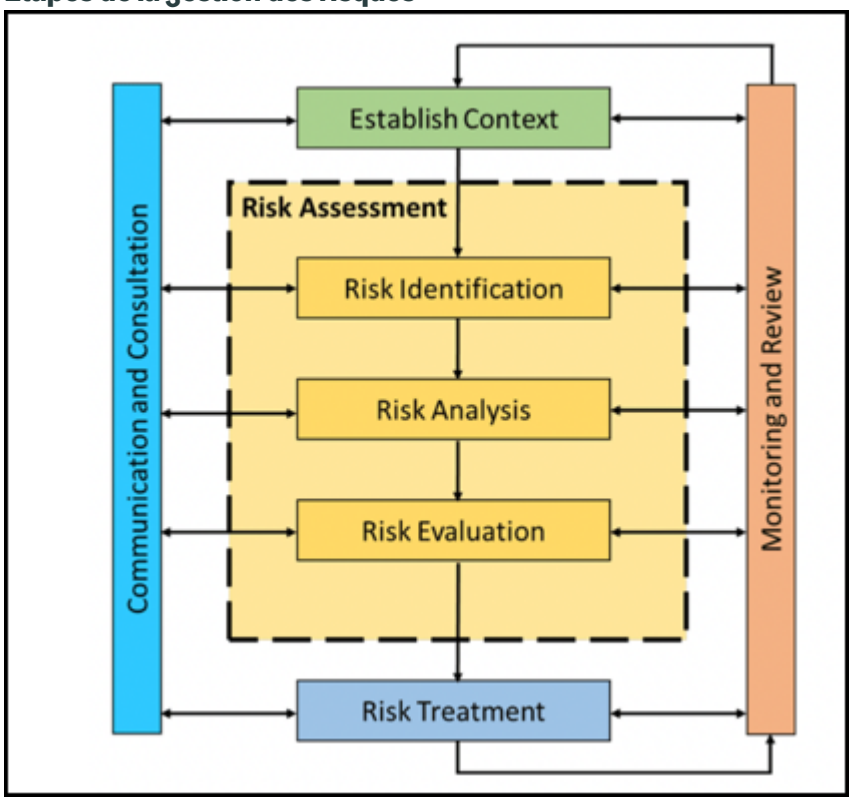
Avant de comprendre Advanced Risk Assessment en détail, il est important de comprendre les étapes clés de la gestion des risques :

1. Identification des risques : Identifiez une incertitude ou un risque qui pourrait empêcher votre organisation d'atteindre ses objectifs.
2. Analyse des risques : comprendre la cause et les conséquences du risque.
3. Évaluation des risques : pour déterminer si des mesures supplémentaires sont nécessaires, comparez les résultats de l'analyse des risques avec les critères de risque établis.
4. Traitement des risques : définissez un plan d'action pour faire face au risque.
5. Surveillance des risques : suivez la situation vis-à-vis du risque de l'organisation et communiquez-la aux parties prenantes concernées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Étapes de la gestion des risques**




L'évaluation des risques comprend l'identification, l'analyse et l'évaluation des risques. L'évaluation Advanced Risk est effectuée en fonction de facteurs ou de questions et de leurs réponses. Elle peut être effectuée pour une entité telle qu'une organisation. Pour utiliser l'évaluation avancée des risques, vous devez activer la propriété **Migrer vers les évaluations avancées des risques** située sous le module Administration. L'évaluateur et l'approbateur de l'évaluation des risques doivent avoir le rôle sn_grc.business_user. L'évaluation avancée des risques vous permet de procéder à une évaluation détaillée des risques lorsque les risques inhérents, les contrôles d'atténuation et les risques résiduels sont évalués. Si vous ne disposez pas de la configuration complète GRC des entités, déclarations de risque, contrôles, etc., vous pouvez toujours évaluer les risques sur n'importe quel ServiceNow enregistrement ou objet. L'évaluation de la gestion des changements est un exemple d'évaluation d'objet. Lors de l'évaluation des risques, les risques suivants sont évalués.

- Risques inhérents : les risques inhérents sont des risques qui ne sont pas contrôlés. Par exemple, conduire à grande vitesse sur une autoroute est intrinsèquement plus risqué que de conduire à une vitesse modérée. Le score de ce risque inhérent est obtenu en multipliant l'impact du risque par la probabilité du risque.
- Efficacité du contrôle : les contrôles peuvent atténuer l'impact ou la probabilité d'un risque. Par exemple, les autoroutes sont équipées de moniteurs de limitation de vitesse. Si un risque se matérialise, les contrôles en atténuent l'impact. Les contrôles peuvent être préventifs, détectifs ou correctifs.
  - Les contrôles préventifs sont conçus pour prévenir les erreurs, les inexactitudes ou les fraudes avant que ces problèmes ne se produisent.
  - Les contrôles de détection sont destinés à découvrir l'existence d'erreurs, d'inexactitudes ou de fraudes.
  - Les contrôles correctifs sont conçus pour corriger les erreurs ou les irrégularités qui ont été détectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques résiduels : les risques résiduels sont les risques restants qui subsistent après la mise en œuvre des contrôles. Par exemple, malgré les mesures de sécurité en place, s'il y a quand même un accident, les dommages causés par l'accident constituent un risque résiduel. Un score de risque résiduel peut être calculé à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Une matrice entre l'efficacité inhérente et résiduelle.
  - Une formule mathématique telle que le score inhérent moins le score de contrôle.
  - Réponses aux facteurs.
- Risques cibles : les risques cibles sont le risque souhaité qu'une organisation souhaite atteindre à l'avenir. En évaluant le niveau souhaité de probabilité et d'impact des risques identifiés, les organisations peuvent établir des niveaux de risque cibles pour chaque risque. Par exemple, lors de l'évaluation d'un risque, vous prenez en compte divers aspects tels que le risque inhérent, l'efficacité des contrôles et les risques résiduels. Cependant, il est tout aussi important de saisir le niveau de risque souhaité qui sera atteint après la mise en œuvre de votre réponse au risque. Le risque cible représente le niveau de risque optimal que vous souhaitez atteindre après l'exécution réussie de votre plan d'action. Il vous permet de mesurer les avantages que votre organisation obtient par rapport au coût de la mise en œuvre de ces actions.

### Workflow de l'évaluation Advanced Risk

Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk, vous devez configurer la méthodologie d'évaluation des risques (RAM), définir le périmètre de l'évaluation et effectuer l'évaluation.

Avant d'utiliser l'évaluation Advanced Risk, différents utilisateurs doivent effectuer différentes tâches de configuration. Ces étapes définissent le workflow de l'évaluation.

1. Configurer la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) : un administrateur des risques doté du rôle sn_risk.admin configure le système. L'administrateur effectue les actions suivantes :
   - Identification : identifie si un risque ou un objet est évalué.
   - Évaluation : détermine comment évaluer le problème, par exemple à l'aide de critères d'évaluation, d'évaluation du score de risque ou de préférences en matière de génération de rapports.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer une méthodologie d'évaluation des risques.
2. Définir le périmètre de l'évaluation des risques : une fois la RAM définie, le propriétaire de l'entité définit et identifie les éléments suivants :
   - Risques pertinents pour l'entité.
   - Les évaluateurs et les approbateurs de ces évaluations.
   - Périodicité de ces évaluations des risques.

   Pour plus d'informations, voir Créer un périmètre d'évaluation des risques et lancer des évaluations ou Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk.
3. Effectuer une évaluation des risques : l'évaluateur des risques avec le sn_grc.business_user rôle effectue les tâches d'évaluation suivantes.
   - Évalue les risques inhérents et l'efficacité des contrôles d'atténuation.
   - Examine le risque résiduel et définit le plan de traitement des risques.
   - Effectuez une évaluation des risques cibles pour définir votre niveau de risque futur souhaité.
   - Déclenche le workflow d'examen et d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation avancée des risques dans le Espace de travail Risk.

4. Surveiller les évaluations : une fois l'évaluation des risques approuvée, l'évaluation passe à l'état Surveillance. Les risques évalués dans l'évaluation des risques doivent être surveillés, en particulier si elle contient des facteurs automatisés. Les facteurs ou questions automatisés qui extraient automatiquement des données à partir de n'importe quelle source de données ont des évaluations de risque en constante évolution. Par conséquent, un risque qui peut actuellement avoir une cote faible pourrait avoir une cote plus élevée plus tard. Il est donc impératif de surveiller une évaluation terminée afin de réduire les menaces qui pèsent sur votre organisation.

### Facteurs dans l'évaluation Advanced Risk

Les facteurs sont des questions que vous pouvez utiliser pour analyser les risques. Les facteurs apparaissent sur une instance d'évaluation des risques.

Les facteurs sont des questions qui apparaissent au cours de l'évaluation des risques. Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk, vous devez d'abord définir ces facteurs et configurer une méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Pour plus d'informations sur les RAM, reportez-vous à la section Configurer une méthodologie d'évaluation des risques. Chaque facteur ou question a une réponse. Il existe différents types de facteurs :

- Facteur manuel : facteur qui nécessite une intervention humaine. Il s'agit d'une réponse manuelle. Votre nom en est un exemple.
- Facteur automatisé : facteur dont la réponse est calculée automatiquement. Un exemple est la température dans votre ville aujourd'hui. Les informations sont extraites de sources externes.
- Facteurs automatisés scriptés : facteur utilisé pour écrire des scripts.
- Facteur de groupe : ensemble de facteurs regroupés logiquement.

Ces types de facteurs sont expliqués plus en détail dans les sections suivantes. Après avoir défini les facteurs et les avoir publiés, vous pouvez configurer une RAM et associer les facteurs aux types d'évaluation dans la RAM. La RAM constitue la base de l'évaluation des risques. Publiez chacun des types d'évaluation sélectionnés, puis publiez la RAM. Les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.user peuvent sélectionner les types d'évaluation pour lesquels l'évaluation doit être effectuée.

Votre instance d'évaluation des risques est ensuite créée. Ses propriétés dépendent des types d'évaluation et des options que vous avez sélectionnés pour votre RAM. L'instance d'évaluation des risques est l'instance où l'évaluateur des risques évalue les risques. En tant que question, un facteur peut être utilisé dans plusieurs types d'évaluation. Par exemple, une question telle que « Quelle est la probabilité qu'un bâtiment soit inondé ? » peut faire partie d'une évaluation inhérente ou d'une évaluation résiduelle après l'évaluation de l'efficacité du contrôle.

**Remarque :**
Un facteur peut être utilisé dans plusieurs types d'évaluation, mais il ne peut être utilisé que dans une seule RAM. Un facteur créé et utilisé dans une RAM ne peut pas être réutilisé dans d'autres RAMs.

### Types de contributions de facteurs

Un évaluateur fournit des réponses à des facteurs. Les évaluateurs de risque peuvent contribuer aux facteurs de la manière suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Qualitatif : les pertes se présentent sous la forme de termes subjectifs tels que élevé, moyen et faible. Les pertes peuvent également prendre la forme d'un score numérique qui est converti en notation.
- Quantitatif : Les pertes sont sous forme numérique. Ils peuvent être encourus à partir d'un risque en termes monétaires. Ils contribuent à la perte estimée annuelle (ALE) inhérente.
- Les deux : les pertes ont à la fois une cote de risque qualitative et une valeur quantitative en dollars. Ces notations sont également appelées semi-quantitatives.

Pour plus d'informations sur la compréhension des notations qualitatives, quantitatives et semi-quantitatives, voir Types de méthodologies d'évaluation des risques

## Facteurs manuels

Dans une évaluation des risques, les questions qui nécessitent des réponses humaines de la part des répondants sont appelées facteurs manuels. Dans le cas des facteurs manuels, la réponse est subjective et difficile à classer. Certaines questions nécessitent de l'intelligence humaine et une évaluation. Par conséquent, un facteur manuel est une évaluation subjective du point de vue d'une personne. Des exemples de facteurs manuels sont l'impact sur la réputation, la vitesse d'apparition attendue, etc. Dans les facteurs manuels, les utilisateurs peuvent fournir les types de réponses suivants :

- Texte : Une réponse descriptive. Par exemple, les commentaires. Ce choix ne contribue pas au calcul du score de risque.
- Choix : choix définis par l'utilisateur pour les questions de l'évaluation. Par exemple, les utilisateurs peuvent sélectionner des évaluations de risque de faible, moyen ou élevé.
- Nombre : valeur numérique. Par exemple, le nombre de problèmes ouverts.
- Devise : montant dans la devise locale de l'utilisateur. Par exemple, l'impact financier d'un certain risque.
- Pourcentage : une valeur en pourcentage pour les questions de l'évaluation. Par exemple, le pourcentage d'employés satisfaits des stratégies de l'organisation.

## Facteurs de groupe

Lorsque les facteurs sont regroupés logiquement, ils sont appelés facteurs de groupe. Le score d'un facteur de groupe dépend des réponses des facteurs manuels correspondants. Par exemple, les organisations sont affectées par les risques financiers et les risques non financiers. Vous pouvez créer des facteurs pour les risques financiers et d'autres facteurs pour les risques non financiers. Vous pouvez combiner ces deux ensembles de facteurs en un seul facteur de groupe appelé Impact global. À l'instar des facteurs manuels, les facteurs de groupe peuvent contribuer soit à un score de risque numérique converti en contribution qualitative, soit aux valeurs ALE en tant que contribution quantitative.

## Facteurs automatisés

Les facteurs automatisés extraient automatiquement les dernières données, au cours d'une évaluation, à partir de n'importe quelle source de données telle que les tables ou les vues de base de données. Les facteurs automatisés permettent d'automatiser le processus d'évaluation des risques. Ils ne reposent pas sur des saisies manuelles, et réduisent ainsi la subjectivité. Par exemple, un évaluateur des risques souhaite effectuer une évaluation pour différents emplacements. L'un des facteurs automatisés est la situation politique d'un pays, et cette information est accessible au public sur un site Web. Étant donné que ces données ne résident pas dans ServiceNow, l'évaluateur peut utiliser des facteurs automatisés pour extraire les données. Voici d'autres exemples de facteurs automatisés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre d'employés sur un projet.
- Le chiffre d'affaires d'une unité business.
- Criticité opérationnelle d'un processus.

### Facteurs automatisés scriptés

Des facteurs scriptés automatisés sont utilisés pour écrire des scripts. Les scripts récupèrent les données à partir d'enregistrements ou de ServiceNow sources externes. Les facteurs automatisés scriptés fournissent automatiquement les réponses pour les facteurs au cours de l'évaluation des risques.

Les cas d'utilisation suivants illustrent la façon dont vous modélisez les facteurs scriptés. Par exemple, si vous souhaitez utiliser les résultats de la fonction de conformité pour évaluer l'efficacité de l'atténuation des contrôles, il existe deux façons d'évaluer les contrôles :

- Évaluation individuelle des contrôles
- Évaluation de l'environnement de contrôle.

Dans l'évaluation individuelle des contrôles, chaque contrôle est évalué séparément. Pour comprendre l'évaluation du contrôle dans le contexte des facteurs scénarisés, considérons l'exemple du blanchiment d'argent en tant que risque. Dans cet exemple, l'efficacité du contrôle est évaluée en fonction du pourcentage de contrôles ayant échoué. Les valeurs des contrôles ayant échoué sont ensuite transformées en évaluation afin de calculer l'efficacité de ce contrôle. Par exemple, le risque de blanchiment d'argent comporte trois mesures d'atténuation :

- Formation des employés
- Audit interne sur les employés
- Diligence raisonnable à l'égard de la clientèle

Supposons que vous avez défini les critères d'efficacité du contrôle de la manière suivante :

| Échec de l'efficacité de la conception du contrôle | Efficacité du contrôle |
|---|---|
| 0%-30% | Effectif |
| 30%-60% | Nécessite des améliorations |
| > 60 % | Non effectif |

Supposons maintenant que sur les trois contrôles, un contrôle a réussi et deux ont échoué. La défaillance de deux contrôles se traduit par un taux de défaillance de 66,67 %. Sur la base de la transformation et de la table précédente, l'évaluation d'efficacité du contrôle est inefficace. Vous pouvez utiliser ce script défini pour automatiser la réponse au facteur afin d'évaluer le risque de blanchiment d'argent.

En ce qui concerne l'évaluation de l'environnement de contrôle, vous pouvez évaluer l'environnement de contrôle dans son ensemble au lieu d'évaluer chaque contrôle individuellement. Pour comprendre l'évaluation de l'environnement de contrôle, considérez l'exemple suivant. Supposons que vous souhaitez évaluer l'environnement de contrôle en fonction de deux aspects : l'efficacité de la conception et l'efficacité opérationnelle. Pour calculer l'efficacité de la conception, vous pouvez extraire les contrôles associés au risque de blanchiment d'argent. Vous pouvez ensuite examiner les résultats des tests pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comprendre combien de contrôles ont échoué. Supposons que vous avez défini les critères d'efficacité du contrôle de la manière suivante :

| Échec de l'efficacité de la conception du contrôle | Efficacité du contrôle |
|---|---|
| 0%-30% | Effectif |
| 30%-60% | Nécessite des améliorations |
| > 60 % | Non effectif |

Supposons maintenant que deux contrôles ont échoué et qu'un contrôle a réussi. Ainsi, le taux d'échec de l'efficacité de la conception du contrôle est de 33,33 %. Sur la base du tableau précédent, cette faible valeur de 33,33 % signifie que la conception du contrôle doit être améliorée. Cette réponse peut être automatiquement scriptée dans le facteur scripted automatisé, car elle ne nécessite aucun calcul ou intervention humaine.

### Types de méthodologies d'évaluation des risques

Les risques sont notés au cours d'une évaluation, puis une note est calculée. Les évaluations sont de trois types : qualitatives, semi-quantitatives et quantitatives.

## Évaluation qualitative

Les évaluations qualitatives des risques reposent sur les perceptions de l'évaluateur quant à la probabilité et à l'impact d'un risque. Si la méthode est purement qualitative, les évaluations sont basées sur les valeurs de liste telles que élevée, moyenne ou faible. Dans ce cas, les scores de risque ne sont pas cumulés. Étant donné que cette méthode a une dépendance mathématique minimale, l'évaluation qualitative des risques est facile et rapide à réaliser. Cette méthode permet également à une organisation de tirer parti des connaissances expérimentées de l'évaluateur sur le processus ou l'actif évalué. Les utilisateurs qui débutent dans les évaluations des risques utilisent généralement ce type d'évaluation.

La figure suivante montre un exemple de notation qualitative.

**Évaluation qualitative des risques**

| | | Impact | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Low | Medium | High |
| Probability | Low | Low Risk | Low Risk | Medium Risk |
| | Medium | Low Risk | Medium Risk | High Risk |
| | High | Medium Risk | High Risk | High Risk |

## Évaluation semi-quantitative

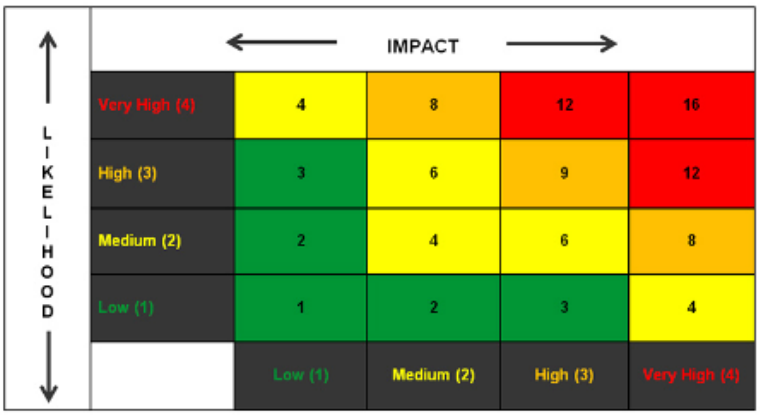
Dans une notation semi-quantitative, les notations qualitatives ont également une échelle numérique correspondante. Par exemple, si le score de risque quantitatif est compris entre 0 et 10, l'évaluation qualitative est faible. Les utilisateurs qui utilisent ce type d'évaluation ne sont pas novices en matière d'évaluations des risques. La plupart des utilisateurs appartiennent à cette catégorie. Dans cette catégorie, les scores de risque s'accumulent et l'appétit au risque est de nature qualitative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La figure suivante montre un exemple de notation semi-quantitative.

**Cote de risque semi-quantitative**




| Risk Score | Rating |
|---|---|
| 0 – 3 | Low |
| 4 – 6 | Medium |
| 6 – 9 | High |
| 10 – 16 | Very High |

## Évaluation quantitative

Une évaluation quantitative des risques se concentre sur des données fondées sur des faits, mesurables et hautement mathématiques. Dans une évaluation quantitative des risques qui utilise des techniques de simulation avancées, le risque est quantifié en termes purement numériques. Dans cette catégorie, l'appétit pour le risque est de nature quantitative.

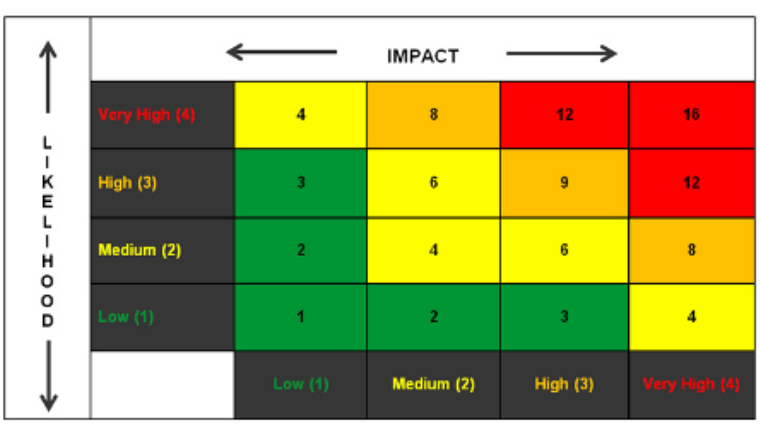
### Critères de transformation

Une fois les scores de risque calculés, vous pouvez transformer les scores en une note, puis les signaler facilement à la direction et aux autres personnes concernées.

Les scores sont transformés en évaluation, car les notes fournissent une signification et une interprétation claires pour les scores. La transformation des scores de risque est effectuée à l'aide de critères de transformation. Vous pouvez définir les critères de transformation en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez définir qu'un score de risque compris entre 80 et 100 est un risque élevé.

La figure suivante est un exemple de critères de transformation de notation.

**Critères de transformation d'évaluation**




| Risk Score | Rating |
|---|---|
| 0 – 3 | Low |
| 4 – 6 | Medium |
| 6 – 9 | High |
| 10 – 16 | Very High |

### évaluation de n'importe quel objet utilisant l'évaluation Advanced Risk

Si vous ne disposez pas de la configuration complète GRC des entités, déclarations de risque, contrôles, etc., même dans ce cas, vous pouvez toujours évaluer les risques sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

n’importe quel ServiceNow enregistrement ou objet. Un exemple d’évaluation d’objet est l’évaluation de la gestion des changements ou l’évaluation d’une citation.

N’importe quelle évaluation d’objet est utilisée pour effectuer une évaluation des risques sur n’importe quel ServiceNow enregistrement. Pour effectuer une évaluation des risques, il n’est pas nécessaire d’avoir une connaissance préalable des risques. À l’aide des résultats de l’évaluation, les gestionnaires des risques peuvent rapidement analyser les risques associés à leur projet ou à leur application.

Toute évaluation d’objet peut être effectuée de la manière suivante :

- Ad hoc : dans une évaluation des risques basée sur ad hoc, les utilisateurs peuvent effectuer l’évaluation via une action d’interface utilisateur.
- Piloté par événement : dans une évaluation des risques pilotée par un événement, un utilisateur peut effectuer l’évaluation des risques en fonction d’un événement.

Pour effectuer une évaluation d’objet, vous devez créer une méthodologie d’évaluation des risques avec **Objet** comme contexte, puis sélectionner la table pertinente.

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas évaluer vos contrôles si vous effectuez une évaluation des risques pour un objet. Cette limitation s’explique par le fait que les contrôles sont associés soit à une entité, soit à un risque. En outre, le workflow de réponse aux risques n’est pas disponible pour l’évaluation d’un objet.

Après avoir généré une évaluation, vous pouvez ajouter une liste connexe dans l’objet dans laquelle vous pouvez voir la liste des évaluations. Pour plus d’informations sur la configuration de l’évaluation de n’importe quel objet pour un objet et sur la création du bouton **Évaluer les risques** , reportez-vous à l’article Effectuer une évaluation de n’importe quel objet [KB0826429] de la Now Support base de connaissances.

Pour en savoir plus sur la configuration de l’évaluation d’un objet dans le , consultez l’article Intégration de n’importe quel objet dans l’espace de travail [KB0961251] de la Now Support base de connaissances.Espace de travail Risk

**Remarque :**
Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les articles.

### La délégation de l’évaluation des risques

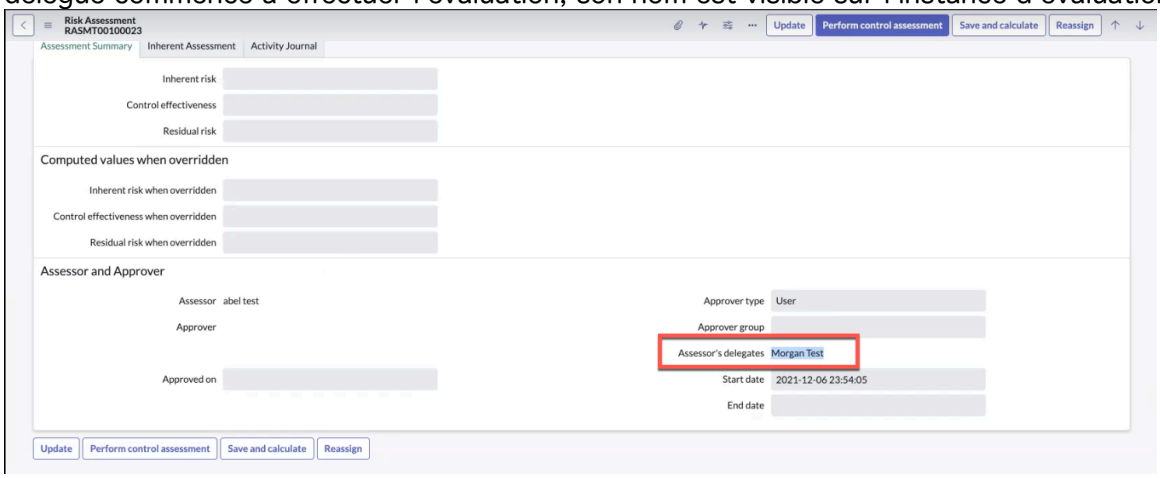
Si un évaluateur des risques n’est pas disponible pour effectuer une évaluation des risques, l’évaluateur peut désigner un délégué pour effectuer l’évaluation des risques pour une période déterminée. Le Now Platform vous permet de nommer vos délégués.

La délégation est l’attribution de l’autorité à une autre personne pour effectuer des activités spécifiques. Il s’agit d’un processus qui consiste à confier le travail à une autre personne. Dans le cadre de l’évaluation des risques, il peut arriver que l’évaluateur désigné pour une évaluation des risques ne soit pas disponible pour effectuer ses évaluations des risques. Dans ce cas, l’évaluateur peut affecter un autre utilisateur en tant que délégué et le délégué peut effectuer l’évaluation des risques pour le compte de l’évaluateur initial pendant une période spécifiée. Un délégué peut effectuer l’évaluation des risques à partir du portail des Espace de travail Risk risques. Un délégué reçoit également une copie de toutes les notifications système envoyées à l’évaluateur initial. Une fois que le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

délégué commence à effectuer l'évaluation, son nom est visible sur l'instance d'évaluation.




En tant qu'évaluateur des risques, pour comprendre comment affecter un délégué, consultez Configurer un délégué pour vos tâches .

Pour déléguer des tâches à un autre utilisateur, configurez votre formulaire de profil d'utilisateur afin d'afficher la liste connexe Délégués. Pour plus d'informations, consultez la section Ajouter la liste connexe des délégués .

Il est important de noter les points suivants lorsque vous affectez un délégué.

- La possibilité d'affecter un délégué n'est disponible que pour effectuer une évaluation. Vous ne pouvez pas affecter un délégué pour approuver une évaluation des risques.
- Une fois qu'une évaluation a été affectée à un délégué, celle-ci affiche les noms de l'évaluateur d'origine ainsi que le délégué.
- Vous pouvez uniquement affecter un utilisateur individuel en tant que délégué et non un groupe.
- Un délégué doit avoir le rôle sn_risk_advanced.ara_assessor pour effectuer une évaluation basée sur les risques.
- Un délégué doit disposer du sn_risk_advanced.ara_assessor pour effectuer une évaluation d'objet.
- Tous les délégués sont considérés comme des utilisateurs sous licence et font l'objet d'un suivi de leur GRC utilisation.
- Lorsque le délégué se connecte pour effectuer l'évaluation des risques au nom de l'évaluateur, le nom de l'évaluateur initial reste dans le champ **Évaluateur** . Le nouveau champ **Délégués de l'évaluateur** affiche le nom du délégué.
- Le délégué peut réaffecter la tâche à un autre utilisateur.
- Le délégué peut afficher les évaluations en cours pour l'évaluateur d'origine sous **Tâches** dans le Espace de travail.
- Le délégué peut créer des problèmes.
- Le délégué peut créer des tâches de réponse aux risques et demander une approbation.
- Toutes les activités effectuées par le délégué sont capturées dans le flux d'activité.

### Présentation de l'instance d'évaluation des risques

Une instance d'évaluation des risques est l'endroit où un évaluateur des risques peut évaluer les risques et les objets en répondant à des questions ou à des facteurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) créée et le périmètre de l'évaluation des risques définis, les évaluations sont initiées par l'administrateur des risques. L'évaluateur reçoit une notification l'obligeant à évaluer les risques. Pour effectuer l'évaluation des risques, un évaluateur doit avoir le rôle sn_grc.business_user. L'évaluation est utilisée pour obtenir un score de risque pour une entité.

**Remarque :**
Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] dans la Now Support base de connaissances.

Les questions auxquelles un évaluateur de risque répond sont configurées dans la RAM. Une évaluation peut contenir des facteurs manuels et automatisés. Les facteurs manuels nécessitent une intervention humaine en guise de réponses. Les réponses sont calculées automatiquement pour les facteurs automatisés. Les facteurs automatisés sont automatiquement exécutés en fonction du calendrier défini dans leur configuration.

Une fois l'évaluation terminée, une nouvelle évaluation est automatiquement déclenchée en fonction de la fréquence de réévaluation définie. Une nouvelle évaluation n'est déclenchée que si l'instance existante d'évaluation des risques est dans l'état Surveillance. Si une évaluation est à l'état Surveillance, chaque fois que des facteurs automatisés s'exécutent conformément à leur calendrier, les scores d'évaluation changent et les facteurs contribuent à la création de nouveaux scores pour le déploiement.

Si l'évaluateur des risques détermine qu'une évaluation doit être réaffectée à un autre évaluateur pertinent, il peut réaffecter l'évaluation. L'évaluateur peut également modifier les réponses après avoir répondu aux facteurs.

Si une évaluation est effectuée plusieurs fois et que l'option permettant de copier les réponses de l'évaluation précédente est activée dans la RAM, les réponses des évaluations précédentes sont automatiquement copiées dans l'évaluation actuelle.

**Remarque :**
Les réponses du facteur automatisé et les scores remplacés ne sont pas copiés à partir des évaluations précédentes.

## Composants d'une instance d'évaluation des risques

En fonction des configurations de la RAM, le formulaire d'instance d'évaluation des risques affiche également les listes connexes suivantes :

- Évaluations précédentes : les cinq évaluations précédentes du risque en cours d'évaluation.
- Événements à risque : nombre d'événements à risque associés au risque.
- Indicateurs de risque : nombre d'indicateurs de risque qui ont réussi et échoué pour ce risque.
- Problèmes ouverts : nombre de problèmes ouverts pour le risque, leur état et leurs propriétaires.
- Tâches de réponse aux risques : nombre de tâches de réponse aux risques créées pour l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contrôles connexes : contrôles associés au risque. Cette liste connexe s'affiche uniquement lors de l'évaluation de l'environnement de contrôle.

**Remarque :**
Les clients des versions précédentes peuvent ne pas être en mesure de voir le nombre mis à jour d'indicateurs réussis et échoués. Pour résoudre ce problème, exécutez le script correctif `Mettre à jour l'indicateur et le nombre de contrôles`.

Un évaluateur a la possibilité de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation. L'option de retrait des contrôles est utile dans les cas où il existe un risque, mais qu'il n'existe aucun contrôle pour l'atténuer. Prenons l'exemple d'un scénario où une pandémie constitue un risque, mais qu'il n'existe pas de vaccins pour la contrôler. Dans un tel cas, le risque est évalué, mais les contrôles peuvent être exclus de l'évaluation. Lorsqu'un évaluateur décide de refuser l'évaluation des contrôles d'atténuation et des risques résiduels, le score est défini sur **Non applicable**.

Si l'évaluation de contrôle est configurée pour évaluer des contrôles individuels et que les contrôles sont associés au risque évalué, l'option de désabonnement des contrôles ne s'affiche pas. Cela est dû au fait que les contrôles sont définis par défaut.

Si l'évaluation résiduelle porte sur les risques et les contrôles inhérents, et si l'évaluateur des risques choisit de ne pas participer à l'évaluation contrôlée, les risques résiduels ne sont pas applicables. Cette condition est créée car s'il n'y a pas de contrôles, cela signifie automatiquement qu'il n'y a que des risques inhérents et aucun risque résiduel.

## Étapes de l'évaluation des risques

Le cycle de vie de l'évaluation des risques passe par les états suivants :

1. Prêt pour l'évaluation : une nouvelle instance d'évaluation est créée.
2. Évaluation inhérente : l'évaluation des risques inhérents est effectuée.
3. Évaluation de contrôle : l'évaluation de contrôle est effectuée.
4. Évaluation résiduelle : L'évaluation des risques résiduels est effectuée.
5. Évaluation cible : l'évaluation des risques cibles est effectuée.
6. Réagissez : Vous réagissez aux risques.
7. En attente d'approbation : l'évaluation des risques est en attente d'approbation des approbateurs s'ils ont été identifiés.
8. Surveiller : L'évaluation des risques est terminée et fait l'objet d'un suivi.

### Gestion des réponses aux risques

Une réponse au risque est la stratégie utilisée pour gérer les risques une fois qu'ils ont été évalués.

Une fois les risques évalués, l'évaluateur détermine comment aborder ces risques. Pour faire face aux risques, l'évaluateur peut choisir parmi les types de réponses aux risques ou de stratégies suivants :

- Accepter : Acceptez le risque tel qu'il est.
- Atténuer : identifier et mettre en œuvre des contrôles supplémentaires pour atténuer le risque.
- À éviter : Modifiez le plan pour éviter complètement le risque.
- Transfert : Transférez ou partagez le risque avec un tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'un évaluateur a identifié la meilleure stratégie, il crée des tâches de réponse aux risques et les affecte à l'utilisateur du risque ayant le rôle sn_risk.user. Chaque stratégie est expliquée comme suit :

**Acceptation du risque**

Lorsque les utilisateurs du risque acceptent un risque, ils fournissent un plan sur la façon dont ils veulent accepter le risque, fournissent une justification de l'acceptation du risque et demandent une approbation supplémentaire du propriétaire du risque. La fermeture de la tâche d'acceptation implique que vous acceptez ce risque pour cette période. Le risque passe alors à l'état Surveiller. Une fois la période spécifiée écoulée, vous pouvez relancer le workflow pour évaluer le risque, puis vous pouvez répondre à nouveau au risque. Le propriétaire du risque peut alors répondre avec l'une des options suivantes :

- Approuver
- Refuser
- Annuler
- Demander plus d'informations
- Décider qu'il n'est plus nécessaire

**Atténuation du risque**

Lorsque les utilisateurs du risque choisissent d'atténuer un risque, une tâche d'atténuation des risques est créée. L'utilisateur du risque doit fournir un plan d'atténuation du risque et demander une révision au gestionnaire des risques. Lorsque la tâche d'atténuation des risques est à l'état Brouillon ou Travail en cours, vous pouvez soit créer d'autres contrôles d'atténuation des risques pour le risque, soit ajouter des contrôles existants à partir de la bibliothèque. Le réviseur disposant du rôle sn_risk.manager examine ensuite le plan et sélectionne l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état de brouillon et fournir des commentaires supplémentaires
- Annuler
- Supprimer

**Évitement du risque**

Lorsque les utilisateurs de Risk choisissent d'éviter un risque, ils fournissent un plan sur la façon dont ils veulent éviter le risque et demandent une révision au gestionnaire des risques. Le réviseur examine ensuite le plan et peut sélectionner l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état Brouillon et fournir des commentaires supplémentaires
- Annuler
- Supprimer

**Transfert de risque**

Lorsque les utilisateurs du risque choisissent de transférer un risque, ils fournissent un plan sur la façon dont ils souhaitent transférer le risque et demandent une révision au gestionnaire des risques. Le réviseur examine ensuite le plan et peut sélectionner l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état Brouillon et fournir des commentaires supplémentaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Annuler
- Supprimer

**Remarque :**
Le workflow de réponse aux risques n'est pas disponible pour une évaluation d'objet.

### Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk

Dans l'évaluation Advanced Risk, les scores de risque sont calculés en fonction de la hiérarchie des définitions du risque, de la hiérarchie des entités ou d'une combinaison des deux. Ces méthodes permettent aux parties prenantes de surveiller leur situation vis-à-vis du risque et fournissent une visibilité du score de risque agrégé global.

Avant de comprendre la fonctionnalité de déploiement, tenez compte des points suivants :

- Chaque entité peut avoir plusieurs scores en fonction des différentes méthodologies d'évaluation des risques.
- Seules les évaluations des risques dans l'état **Surveiller** contribuent au score de risque.
- Chaque méthodologie d'évaluation des risques peut avoir une formule différente pour calculer le score qualitatif de déploiement et le score quantitatif de déploiement. La formule est spécifiée dans la section **Configurations de déploiement**du formulaire de méthodologie d'évaluation des risques.
- Chaque fois que le module d'extension Risque avancé est activé, les scores de risque sont déployés.

### Hiérarchie des définitions du risque

Sur la base des évaluations, le système déploie automatiquement les scores de risque inhérent, la perte estimée annuelle (ALE), le score d'efficacité de contrôle, le score de risque résiduel et l'ALE dans la hiérarchie des définitions du risque pour la méthodologie sélectionnée. Ce déploiement permet aux gestionnaires des risques de surveiller leur posture vis-à-vis des risques de l'entreprise.

### Hiérarchie d'entités

À l'instar de la hiérarchie des définitions du risque, le système déploie automatiquement les scores de risque et les valeurs ALE dans toute la hiérarchie des entités pour une méthodologie d'évaluation des risques. Ce déploiement permet au propriétaire de l'entité de surveiller la situation de risque de l'entité. Les déploiements sont effectués à l'aide des formules suivantes :

- Somme
- Moyenne
- Maximum
- Minimum

### Hiérarchie d'entités et définition du risque

À l'aide du rapport Gérer les risques agrégés, les clients peuvent définir des dimensions de reporting supplémentaires sur lesquelles ils souhaitent surveiller la situation vis-à-vis du risque pour une entité. Par exemple, si vous souhaitez comprendre un risque interne lié à la fraude pour la banque de détail, vous pouvez définir cette dimension de reporting et surveiller le risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Changements dans les rapports et la méthode de déploiement des risques après la migration vers l'évaluation Advanced Risk

Pour utiliser le nouveau calcul du score de déploiement, l'administrateur des risques, doté du rôle sn_risk.admin, doit d'abord activer la *Migrate to Advanced Risk Assessments* propriété en accédant à **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**. Cette propriété n'est pas activée par défaut.

**Remarque :**
Il est essentiel de noter que lorsque vous activez la propriété mentionnée, toutes les personnalisations dans le tableau de bord de vue d'ensemble des risques sont masquées. Contactez-nous ServiceNow pour obtenir de l'aide. En outre, les propriétés suivantes dans Risk ne sont pas masquées lorsque vous migrez vers Advanced Risk Rollup :

- Comparer la tolérance au risque en fonction de
- Comparer le score de risque calculé à

Lorsque les clients migrent vers , les rapports suivants sont masqués à Risque avancéla vue de l'utilisateur :

- Rapport regroupé sur les risques
- Exposition par entité
- Exposition par définition du risque

Dans le tableau de bord Vue d'ensemble des risques, les onglets suivants sont masqués :

- État de tolérance de l'entité
- État de tolérance du risque
- Informations sur les entités regroupées
- Informations sur les risques regroupés

Sous le rapport sur les risques agrégés, les modules suivants sont visibles et affichent les scores de risque cumulés :

- Agrégation par déclarations de risque
- Agrégation par entités
- Entité par déclarations de risque

Lorsque vous migrez vers l'évaluation avancée des risques, les valeurs de score de risque individuelles ne sont pas cumulées pour vous donner le score de risque. Au lieu de cela, les valeurs de l'évaluation avancée des risques sont prises en compte. Par exemple, pour une entité, dans le formulaire Entité, la section Déploiement et tolérance de risque n'est pas affichée. Il en va de même pour toute déclaration de risque. Au lieu de cela, une liste connexe appelée Risque agrégé s'affiche. La liste connexe des risques agrégés contient les valeurs suivantes dérivées de diverses évaluations des risques :

- Méthodologie d'évaluation des risques
- Évaluation résiduelle
- Évaluation inhérente
- Efficacité du contrôle
- ALE résiduelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ALE inhérente
- Évaluations des risques de contribution
- État du déploiement du risque

### Gestion des risques liés à la confidentialité

En tant qu'utilisateurs de Gestion de la confidentialité, vous pouvez effectuer des évaluations avancées des risques avec un ensemble limité de fonctionnalités, même si vous ne disposez pas de la licence complète pour Gestion des risques intégrée.

Pour classer par ordre de priorité les domaines qui nécessitent une attention particulière, l'évaluation des risques est effectuée par diverses parties prenantes et intégrée dans le cadre de différents workflows au sein d'une organisation. Par exemple, dans Gestion de la confidentialité, les utilisateurs doivent être en mesure d'identifier les actifs qui présentent les risques les plus élevés et de s'assurer que des niveaux appropriés de contrôles sont mis en œuvre pour atténuer ces risques. Pour répondre à ce besoin d'évaluation des risques dans d'autres unités opérationnelles, une solution est mise en œuvre pour permettre aux utilisateurs d'utiliser la capacité d'évaluation avancée des Gestion de la confidentialité risques, avec des fonctionnalités limitées, sans acheter la Gestion des risques intégrée licence pour leurs besoins de gestion des risques.

Voici les points clés à prendre en compte lorsque les utilisateurs utilisent l'évaluation des risques avancée limitée pour leurs évaluations des risques.

- Les utilisateurs légers d'autres unités business ne peuvent avoir que deux méthodologies d'évaluation des risques publiées.
- Des facteurs automatisés peuvent être utilisés.
- La gestion des événements à risque et l'utilisation du workflow d'identification des risques ne sont pas disponibles dans les évaluations limitées des risques.

### Déploiement du score de risque dans Gestion de la confidentialité

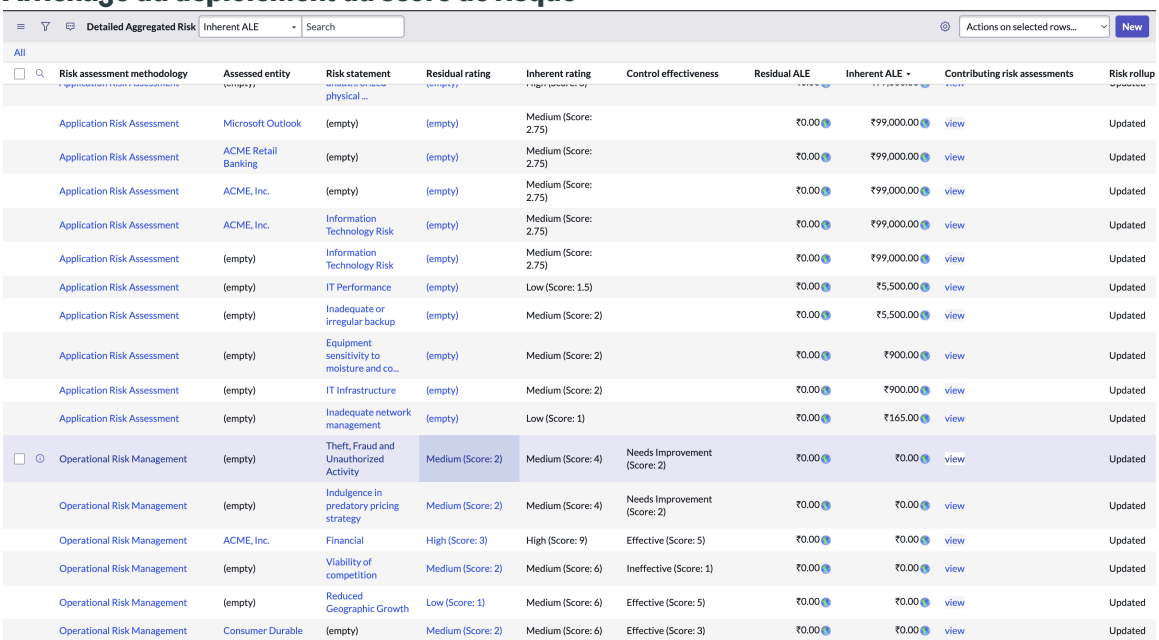
Lorsque les utilisateurs effectuent des évaluations Advanced Risk, les scores de Gestion de la confidentialité risque sont automatiquement déployés.

À partir de la version 14.0, les utilisateurs peuvent effectuer des Gestion de la confidentialité évaluations avancées des risques. Les scores de risque sont cumulés lorsque vous effectuez des évaluations avancées des risques. Les scores cumulés affichent les résultats de risque agrégés. Les scores agrégés cumulés sont affichés sur les tableaux, comme le montre la figure suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Affichage du déploiement du score de risque




| Risk assessment methodology | Assessed entity | Risk statement | Residual rating | Inherent rating | Control effectiveness | Residual ALE | Inherent ALE | Contributing risk assessments | Risk rollup |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Application Risk Assessment | Microsoft Outlook | (empty) | (empty) | Medium (Score: 2.75) | | ₹0.00 | ₹99,000.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | ACME Retail Banking | (empty) | (empty) | Medium (Score: 2.75) | | ₹0.00 | ₹99,000.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | ACME, Inc. | (empty) | (empty) | Medium (Score: 2.75) | | ₹0.00 | ₹99,000.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | ACME, Inc. | Information Technology Risk | (empty) | Medium (Score: 2.75) | | ₹0.00 | ₹99,000.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | (empty) | Information Technology Risk | (empty) | Medium (Score: 2.75) | | ₹0.00 | ₹99,000.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | (empty) | IT Performance | (empty) | Low (Score: 1.5) | | ₹0.00 | ₹5,500.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | (empty) | Inadequate or irregular backup | (empty) | Medium (Score: 2) | | ₹0.00 | ₹5,500.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | (empty) | Equipment sensitivity to moisture and co... | (empty) | Medium (Score: 2) | | ₹0.00 | ₹900.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | (empty) | IT Infrastructure | (empty) | Medium (Score: 2) | | ₹0.00 | ₹900.00 | view | Updated |
| Application Risk Assessment | (empty) | Inadequate network management | (empty) | Low (Score: 1) | | ₹0.00 | ₹165.00 | view | Updated |
| Operational Risk Management | (empty) | Theft, Fraud and Unauthorized Activity | Medium (Score: 2) | Medium (Score: 4) | Needs Improvement (Score: 2) | ₹0.00 | ₹0.00 | view | Updated |
| Operational Risk Management | (empty) | Indulgence in predatory pricing strategy | Medium (Score: 2) | Medium (Score: 4) | Needs Improvement (Score: 2) | ₹0.00 | ₹0.00 | view | Updated |
| Operational Risk Management | ACME, Inc. | Financial | High (Score: 3) | High (Score: 9) | Effective (Score: 5) | ₹0.00 | ₹0.00 | view | Updated |
| Operational Risk Management | (empty) | Viability of competition | Medium (Score: 2) | Medium (Score: 6) | Ineffective (Score: 1) | ₹0.00 | ₹0.00 | view | Updated |
| Operational Risk Management | (empty) | Reduced Geographic Growth | Low (Score: 1) | Medium (Score: 6) | Effective (Score: 5) | ₹0.00 | ₹0.00 | view | Updated |
| Operational Risk Management | Consumer Durable | (empty) | Medium (Score: 2) | Medium (Score: 6) | Effective (Score: 3) | ₹0.00 | ₹0.00 | view | Updated |

Pour en savoir plus sur le déploiement des scores, reportez-vous Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Riskà .

### Gérer le planificateur de l'évaluation des risques

Créez un planificateur d'évaluation des risques et affectez-le au gestionnaire des risques. Un gestionnaire des risques peut alors identifier les entités et les risques au sein des entités pour lancer en bloc des évaluations des risques.

Dans la plupart des organisations, la deuxième ligne de gestionnaires des risques coordonne les évaluations des risques. Cette deuxième ligne de gestionnaires des risques identifie les entités et les risques au sein de ces entités pour l'évaluation des risques. Ils identifient également qui doit évaluer les risques identifiés. Ce processus s'apparente à une campagne d'évaluation des risques que les gestionnaires des risques doivent gérer jusqu'à ce que la première ligne de gestionnaires des risques atteigne le niveau de maturité où cela n'est plus nécessaire et que la première ligne de gestionnaires des risques puisse s'auto-évaluer et rendre compte de ces risques. En raison de ce cycle d'évaluation des risques, les gestionnaires des risques sont tenus de créer des champs d'application d'évaluation des risques individuels et de lancer des évaluations des risques. Cette activité répétitive entraîne une perte de temps pour les gestionnaires de risques. Pour résoudre ce problème, un nouveau formulaire appelé Planificateur d'évaluation des risques a été introduit dans la Quebec version. Le planificateur d'évaluation des risques permet au gestionnaire des risques de sélectionner les éléments suivants :

- Méthodologie d'évaluation des risques
- Entités qui doivent être évaluées
- Évaluateurs de l'évaluation
- Fréquence à laquelle les risques doivent être réévalués.

Sur la base de ces informations, le système crée automatiquement le périmètre de l'évaluation des risques et lance les évaluations des risques pour ces entités à la fréquence définie. Tous les risques mappés à l'entité sont considérés comme entrant dans le périmètre d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La figure suivante montre les états, les descriptions et les résultats attendus de chacune des actions du formulaire de calendrier des risques :

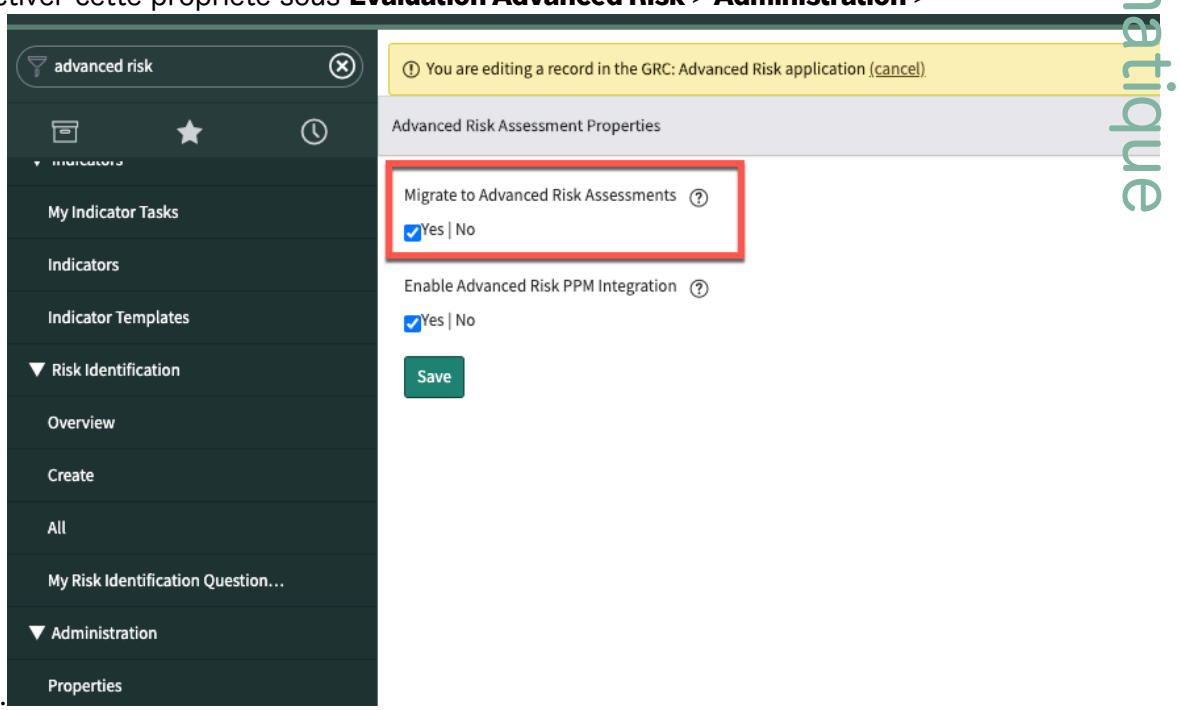
### Workflow et actions du planificateur d'évaluation des risques

| State | New | Scope Definition | Complete |
|---|---|---|---|
| **Description** | This is the state of the record when a new risk scheduler record is created. | This is the state when the risk manager defines the scope of the risk assessments which includes the entities, when they should be assessed, and who should assess it. | This is the state when the system bulk initiates the risk assessments for the selected entities to the respective assessors. |
| **Expected Outcome** | The user selects the risk assessment methodology for which they need to bulk initiate assessments. | The user selects the entities that must be assessed, the assessor who should assess these risks, and the frequency of reassessment, if applicable. | The system automatically creates the risk assessment scopes for those entities and bulk initiates risk assessment tasks for the respective risks in those entities. |
| **Available Actions** | **Define assessment scope –** This is the only action that the user can take in this state. Once this action is taken, the record moves into scope definition state. The entities selected in the next state are filtered based on the risk assessment methodology selected | **Add –** Using this action, the risk manager can add entities that must perform the risk assessment. The list is filtered based on risk assessment methodology.<br><br>**Change methodology –** This action takes the record back into the new state where the user can change the risk assessment methodology, if required.<br><br>**Finalize –** After the entities are selected, the assessors are defined. The user can use this action to initiate the risk assessments. | |

## Intégration des évaluations avancées des risques aux risques et contrôles

Lorsque les clients migrent vers des évaluations avancées des risques, le système remplace le cycle de vie des risques hérité et affiche une nouvelle section appelée Résumé de l'évaluation sur le formulaire Risque. Cette section est utile pour les gestionnaires des risques, car elle fournit une visibilité globale des résultats de l'évaluation.

La migration vers les évaluations avancées des risques est utile pour les gestionnaires des risques, car ils peuvent afficher les risques qui requièrent une attention immédiate. Pour migrer vers l'évaluation avancée des risques, une nouvelle propriété appelée *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* est introduite dans la Quebec version. Les utilisateurs peuvent activer cette propriété sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**.




Traduction automatique

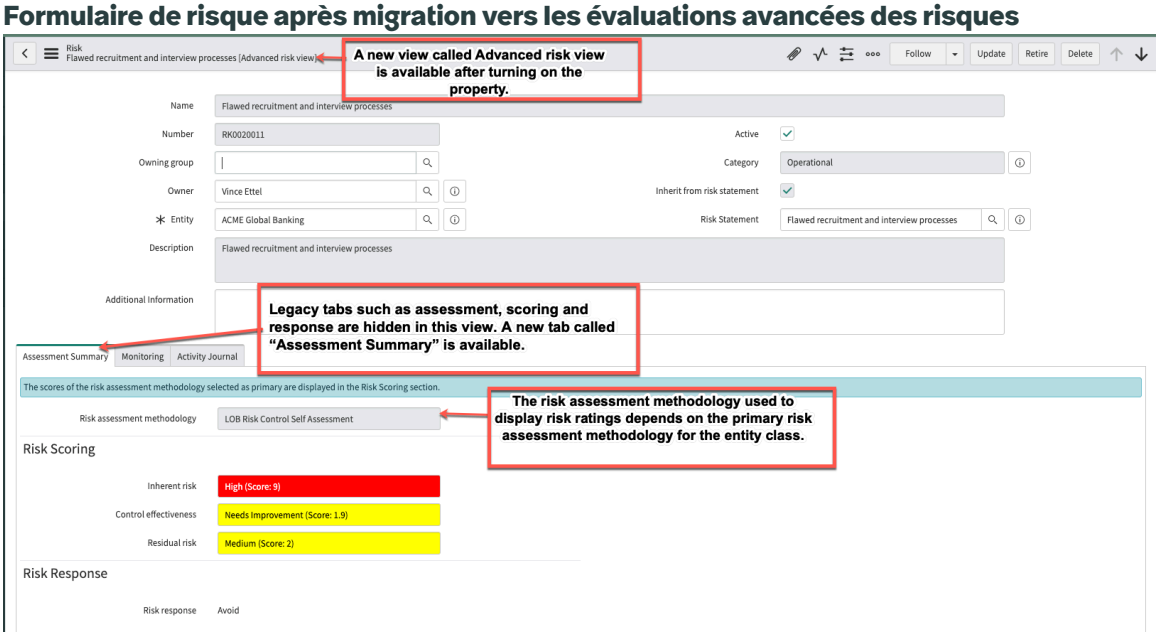
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque les utilisateurs activent cette propriété, ils migrent complètement vers l'évaluation Advanced Risk (risque avancé) et n'utilisent pas l'ancienne gestion des risques. Cette migration affecte les formulaires suivants :

- Risque
- Entité
- Définition du risque

Lorsque les utilisateurs migrent, le système supprime les sections héritées du cycle de vie des risques, de la notation, de l'évaluation et de la réponse du formulaire de risque. Au lieu de cela, une nouvelle section appelée Résumé de l'évaluation est disponible où les scores de l'évaluation des risques sont affichés avec la réponse au risque. Si plusieurs méthodologies sont utilisées pour l'évaluation des risques, le système détecte la méthodologie par défaut pour la classe d'entité sélectionnée et affiche ces scores dans ce champ. La méthodologie d'évaluation des risques primaires peut être définie dans le formulaire de méthodologie d'évaluation des risques.

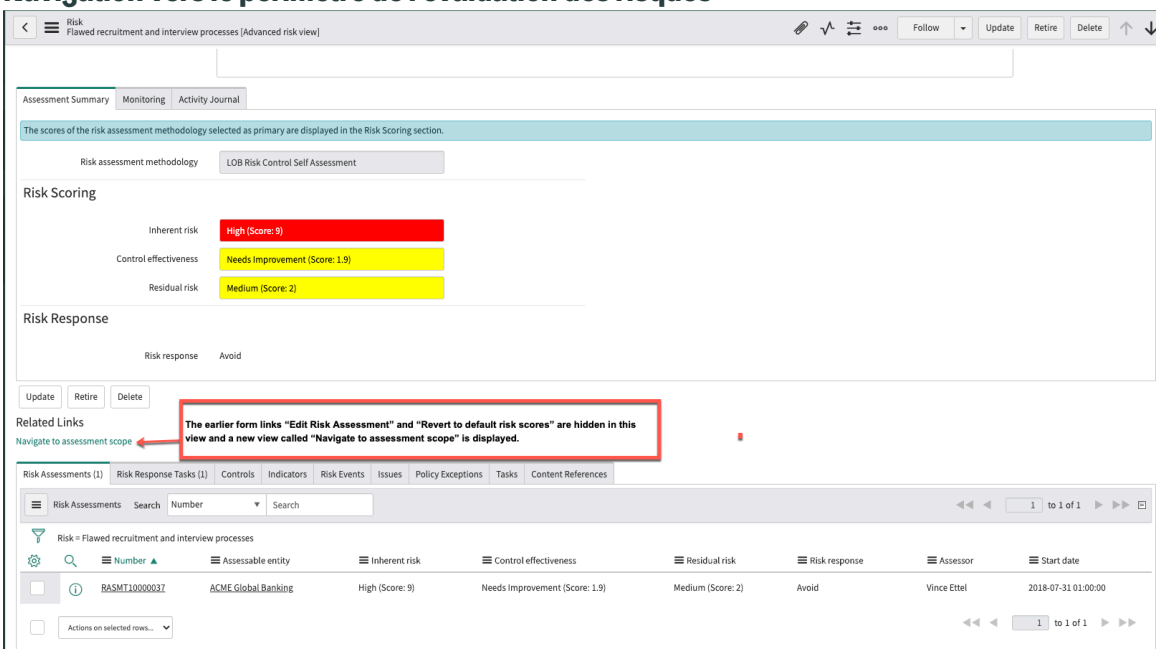
**Formulaire de risque après migration vers les évaluations avancées des risques**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Navigation vers le périmètre de l'évaluation des risques




De même, pour les contrôles, les valeurs d'efficacité du contrôle sont mises à jour si une évaluation individuelle des contrôles est effectuée.

Sur le formulaire Entité, les scores de risque agrégés sont affichés à partir de la méthodologie d'évaluation des risques primaire. Les anciens onglets affichant les scores de risque hérités sont masqués à la vue de l'utilisateur.

Sur le formulaire de définition du risque, les champs tels que l'évaluation, le cadre de travail et la notation sont masqués. Les anciens liens correspondants pour transmettre par push les scores de risque, etc., sont également masqués à la vue de l'utilisateur.

### Appétence et tolérance au risque dans Risque avancé

Vous pouvez définir une appétence et une tolérance au risque au sein de votre organisation à l'aide de l'application Risque avancé . L'appétence et la tolérance au risque permettent à votre organisation de définir les limites des risques acceptables et inacceptables.

## Vue d'ensemble de l'appétit pour le risque

L'appétit pour le risque est la quantité de risque qu'une organisation est prête à prendre pour atteindre ses objectifs stratégiques.

L'appétit pour le risque peut être défini en termes qualitatifs (échelle numérique et notations) et quantitatifs (en dollars absolus). Par exemple, supposons qu'un établissement de crédit accorde un prêt à des petites industries. L'établissement prêteur a défini 5 % comme son actif non performant (NPA) cible pour l'exercice en cours.

**Remarque :**
Un actif non productif (NPA) est un prêt ou une avance pour lequel le paiement du capital ou des intérêts est resté en souffrance.

Par conséquent, l'appétit au risque de l'institution est de 5 %.

## Avantages de l'utilisation d'un appétit pour le risque

Les avantages d'un appétit pour le risque pour votre organisation sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Offrez de meilleurs conseils à vos employés de première ligne pour qu'ils mettent en œuvre la gestion des risques dans des domaines spécifiques de votre entreprise.
- Prenez des risques dans le cadre de vos attentes organisationnelles et définissez et gérez les actions en cas de violation.
- Évaluez l'état du risque en fonction de l'appétit pour le risque défini et classez par ordre de priorité les risques qui requièrent une attention particulière.
- Évaluez tous les risques possibles et définissez les limites des risques acceptables et inacceptables.
- Surveillez votre exposition au risque et assurez-vous qu'elle est cohérente avec votre appétit pour le risque. Vous pouvez également suivre tout risque inacceptable.
- Lancez un plan d'atténuation des risques en fonction de l'état de l'appétence au risque.

## Vue d'ensemble des tolérances au risque

Une tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini qu'une organisation peut supporter sans mettre en péril ses objectifs et buts.

## Mise en place d'une appétence et d'une tolérance au risque

Un administrateur des risques peut configurer et configurer une appétence au risque pour votre organisation dans l'application Risque avancé . Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'appétence au risque.

### Évaluation des risques cibles dans Risque avancé

Vous pouvez effectuer une évaluation des risques cibles pour définir votre niveau de risque futur souhaité à l'aide de l'application Risque avancé . L'évaluation du risque cible vous permet d'évaluer votre situation vis-à-vis du risque cible et de suivre les progrès accomplis en vue de l'atteindre.

## Vue d'ensemble d'une évaluation des risques cibles

Une évaluation des risques cibles est un type d'évaluation qui permet de définir le niveau de risque souhaité par l'organisation à l'avenir. En évaluant le niveau souhaité de probabilité et d'impact des risques identifiés, les organisations peuvent établir des niveaux de risque cibles pour chaque risque.

Par exemple, lors de l'évaluation d'un risque, les organisations prennent en compte divers aspects tels que le risque inhérent, l'efficacité des contrôles et les risques résiduels. Cependant, il est tout aussi important de saisir le niveau de risque souhaité qui sera atteint après la mise en œuvre de la réponse au risque. Le risque cible représente le niveau de risque optimal que vous souhaitez atteindre après l'exécution réussie de votre plan d'action. Il vous permet de mesurer les avantages que votre organisation obtient par rapport au coût de la mise en œuvre de ces actions.

## Configuration d'une évaluation cible

Un administrateur des risques peut configurer et configurer une évaluation des risques cibles pour votre organisation dans l'application Risque avancé . L'administrateur des risques peut activer l'option d'évaluation d'un risque cible sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**
Vous pouvez activer l'évaluation des risques cibles pour les RAM publiées existantes. Cependant, une fois activé, il ne peut pas être désactivé. En outre, l'évaluation des risques cibles ne peut être effectuée que pour les nouvelles évaluations et non pour les évaluations déjà en cours.

## Évaluation d'un risque cible

Les évaluateurs peuvent analyser l'état futur du risque en fonction des facteurs définis, de la logique de notation et des critères d'évaluation dans le formulaire de RAM. L'évaluation de l'état futur du risque est un processus structuré qui présente des similitudes avec les types d'évaluation inhérente, de contrôle et résiduelle. Sur la base du profil de risque cible, le système calcule également l'état futur de l'appétit au risque. Il permet aux évaluateurs d'analyser si le profil de risque cible est conforme ou non à l'appétit pour le risque.
Les approbateurs des risques peuvent examiner la notation du risque cible et l'état de l'appétence future et les approuver. L'évaluation des risques cibles peut être effectuée à la fois pour les évaluations basées sur les risques et les évaluations basées sur des objets. Cependant, s'il est basé sur un objet, l'état de l'appétence future n'est pas calculé et affiché. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation avancée des risques dans le Espace de travail Risk.

**Important :**
Si l'évaluation des risques cibles est activée pour une méthodologie, le risque ou l'objet ne peut être évalué que dans l'expérience suivante.

## Génération de rapports sur un risque cible

Sur la carte thermique, vous pouvez afficher le profil de risque cible, qui fournit une compréhension complète des états inhérent, résiduel et cible du risque. Lorsque les critères d'évaluation des risques sont partagés, vous pouvez analyser le déplacement du risque de l'état inhérent à l'état résiduel, puis à son état cible. En utilisant l'aptitude tendance des risques, vous pouvez évaluer les changements de risque au cours des cinq dernières périodes afin de déterminer s'ils évoluent dans la direction souhaitée. Pour plus d'informations, consultez Console de la carte thermique des risques.

## Gérer les événements à risque

Les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des quasi-accidents et des gains qui se produisent au sein d'une organisation. Les événements à risque sont également connus sous le nom d'événements de perte ou d'entrées de perte.

Pour gérer efficacement les risques, il est essentiel de surveiller les événements à risque. Vous devez les associer à des risques existants, effectuer une analyse de la cause première et suivre les tâches de rattrapage. Les organisations utilisent les événements à risque pour comprendre leurs pertes et gérer leurs risques plus efficacement. Les événements à risque n'entraînent pas seulement des pertes. Parfois, les événements à risque se traduisent également par des gains pour une organisation. Par exemple, dans le secteur bancaire, s'il y a une erreur dans un algorithme de trading, cela peut entraîner un gain pour une organisation.

Tout employé peut signaler un événement à risque. Une fois qu'un événement à risque est signalé, il est analysé par le gestionnaire des risques.

Les événements à risque peuvent être de deux types :

**Événements à risque internes**

Événements qui se produisent au sein de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Événements à risque externes**

Événements qui se produisent dans d'autres organisations, mais qui sont partagés avec le secteur pour s'assurer que d'autres organisations peuvent les prévenir.

Vous pouvez créer un événement à risque à l'aide de ou Portail de services de votre ServiceNow instance. Les événements à risque fournissent les éléments suivants :

- Des données concrètes qui permettent de mieux quantifier et valider les risques existants.
- Visibilité sur les nouveaux risques, car les événements à risque se reproduisent souvent.

Vous pouvez afficher les tableaux de bord des événements à risque en accédant à **Événements à risque** > **Vue d'ensemble**.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'intégration des événements à risque dans , consultez l'article Intégration des événements à risque dans l'espace Espace de travail Riskde travail [KB0966898] de la Now Support base de connaissances.

**Information associée**

Cycle de vie des événements à risque

## Cycle de vie des événements à risque

Une fois qu'un événement à risque est créé, il passe par un cycle de vie où les gestionnaires des risques l'analysent et l'envoient pour approbation.

Le cycle de vie des événements à risque passe par les étapes suivantes :

1. Création d'un événement à risque : un nouvel événement est signalé par un utilisateur métier. L'événement est en attente de validation par le propriétaire de l'événement ou le gestionnaire des risques qui dispose du rôle sn_risk.manager.
2. Analyse de l'événement à risque : le gestionnaire des risques analyse si l'événement est légitime et ajoute toutes les informations importantes telles que les entrées de perte de l'événement, les approbateurs, la cause première de l'événement et les actions préventives et correctives pour l'événement. Dans cet état, des informations supplémentaires peuvent être demandées au créateur de l'événement. Vous pouvez ensuite créer un problème pour vous assurer que des événements similaires ne se reproduisent pas dans le futur. Les problèmes sont affectés aux propriétaires respectifs des problèmes, qui peuvent alors soit accepter le problème tel quel, soit créer une tâche de correction.
3. En attente d'approbation pour l'événement à risque : une fois que toutes les données ont été saisies et validées, le gestionnaire des risques peut demander que l'événement soit approuvé. Le besoin d'approbation est déterminé par le seuil de perte défini par l'organisation. Par exemple, votre organisation peut décider que si un événement à risque entraîne une perte de 100 000 $, il doit être approuvé par les équipes de gestion des risques supérieures. Chaque événement peut faire l'objet de plusieurs cycles d'approbation.
4. Approbation, rejet ou annulation d'un événement à risque : une fois l'événement approuvé, le gestionnaire des risques s'assure que les problèmes créés pour l'événement à risque sont fermés et que l'analyse de la cause première (RCA) est terminée avant la fermeture de l'événement. À ce stade, l'approbateur peut également choisir de rejeter ou d'annuler l'événement pour des raisons adéquates.
5. Fermeture d'un événement à risque : dès qu'un utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager est certain que l'événement a été capturé et que la RCA a été effectuée,

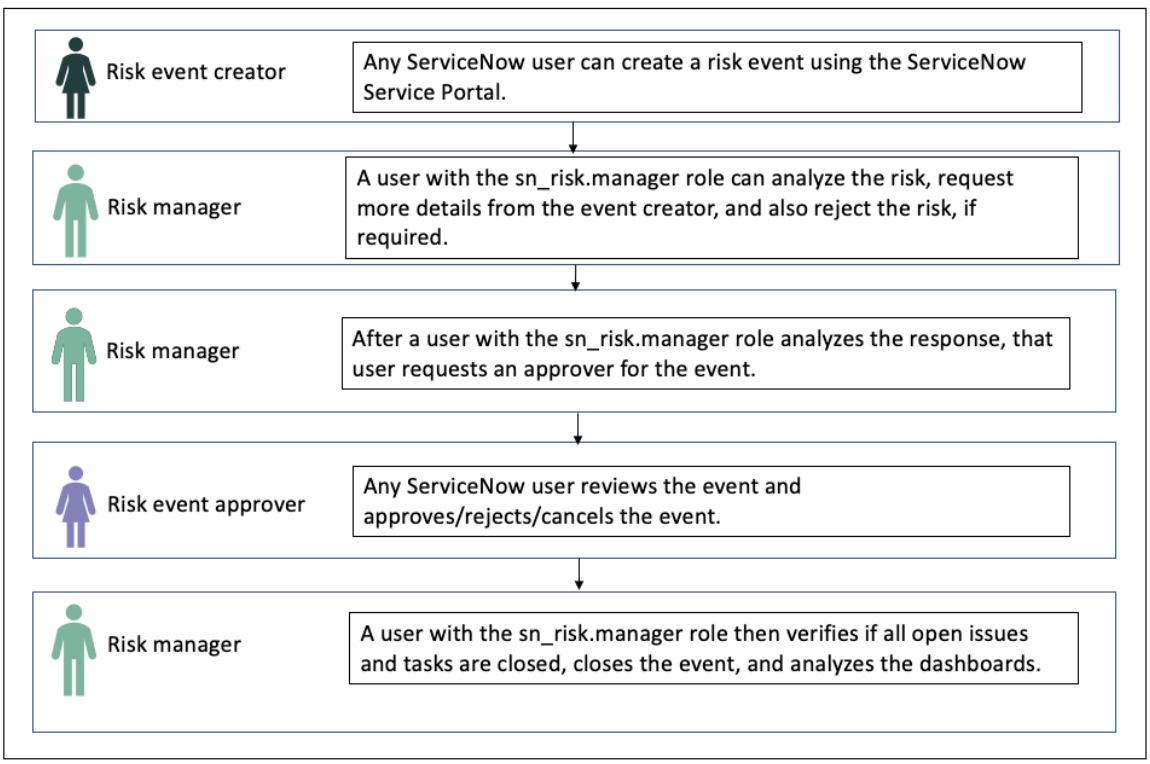
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le coordinateur de l'événement peut fermer l'événement à risque. Si un événement à risque comporte des problèmes et des tâches ouverts, l'événement à risque ne peut pas être fermé tant que les problèmes et les tâches associés ne sont pas fermés.

Le workflow des événements à risque est résumé dans la figure suivante :

**Workflow des événements à risque**




**Information associée**

Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk

### Relation entre les risques, les événements à risque et les déclarations de risque

Il est important pour toutes les organisations qui utilisent l'application Gestion des risques d'établir un lien entre les événements à risque et les risques et entre une définition du risque et un risque. Les propriétés permettant d'activer ces relations sont fournies sous *`Risk Event Properties`* « Propriétés ».Gestion des risques

## Relation entre les événements à risque et le risque

Envisagez d'établir un lien entre les événements à risque et les risques si vous utilisez l'application Gestion des risques . Cette relation fournit des données pour l'évaluation future des risques et est également utile pour des rapports précis. Par exemple, si la direction d'une organisation souhaite connaître la perte totale encourue en raison d'une fraude interne, elle ne peut être signalée que si tous les risques sont liés à l'événement de risque de fraude interne. Pour associer les événements à risque au risque, définissez la *`Make risk event to risk relationship mandatory`* propriété sur Oui. Par défaut, cette propriété n'est pas activée.

## Relation entre la définition du risque et le risque

Envisagez d'associer chaque définition du risque à un risque. L'établissement de cette relation permet d'éviter la création de risques orphelins. Un risque orphelin est un risque qui n'est pas associé à une définition du risque. Par exemple, si toutes les unités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

business d'une organisation comprennent le risque d'attrition des employés en des termes différents, il est difficile pour l'organisation de tenir à jour des données complètes sur le risque d'attrition. C'est plus facile si l'énoncé de risque d'attrition des employés est attribué à tous les événements qui se rapportent à ce risque. Il est essentiel d'établir la relation entre une déclaration de risque et un risque pour une déclaration et une prévention correctes. Pour associer les risques aux déclarations de risque, définissez sur *sn_risk.risk_statement_mandatory* Vrai.

## Ajouter des catégories de Bâle aux déclarations de risque

La catégorisation bâloise est spécifique au secteur bancaire. Cette catégorisation aide les clients à se conformer à la réglementation bâloise en automatisant leurs déclarations de sinistres. Ce paramètre particulier permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord de Bâle. Le tableau de bord de Bâle indique le nombre d'événements sinistraux et la perte nette en fonction des secteurs d'activité et des catégories de Bâle. L'activation de ce paramètre permet aux utilisateurs d'afficher l'onglet Catégorisation de Bâle dans lequel ils peuvent sélectionner l'une des catégories de Bâle suivantes qui s'appliquent.

- Fraude interne
- Fraude externe
- Pratiques d'emploi et sécurité au travail
- Clients, produits et pratiques commerciales
- Dommages aux biens matériels
- Interruption de l'activité et défaillances du système
- Exécution, livraison et gestion des processus

Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Risque avancé et Propriétés installées avec Gestion des risques

Pour activer la catégorisation de Bâle, définissez *Show Basel attributes and reports* sur **Oui**.

### Modèle de réponse aux événements à risque

Le modèle de réponse aux événements à risque automatise le processus d'ajout d'approbateurs, de problèmes et de propriétaires à un événement à risque. Cette automatisation est basée sur les conditions définies dans le modèle.

Le modèle de réponse aux événements à risque offre les principaux avantages suivants :

- Réduit le besoin de manipulation humaine des événements à risque lors de la création d'événements à risque.
- Définit automatiquement le cycle de vie de l'événement à risque et la façon dont les utilisateurs réagissent à cet événement à risque.
- Gagnez du temps avec un modèle prédéfini.

Par exemple, considérez qu'un événement à risque pour la santé et la sécurité s'est produit. Si le modèle est défini, il peut être utilisé pour affecter l'événement à la personne responsable de la santé et de la sécurité. Le modèle facilite l'affectation automatique des événements à risque en vous permettant de choisir des types d'événements, des entités, des catégories, etc.

Les utilisateurs peuvent définir le montant du seuil pour les approbateurs d'événements à risque. Le seuil est défini en fonction de l'appétence au risque des clients. Par exemple,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une organisation décide qu'un événement à risque entraînant une perte de 1 000 $ n'a pas besoin d'un approbateur. Ce seuil de 1 000 USD peut être défini dans le modèle. Si l'organisation détermine qu'un montant supérieur à 1 000 USD doit être approuvé, le modèle peut affecter automatiquement un approbateur.

Vous pouvez définir le modèle pour n'importe quelle entité. Toutes les entités enfants de l'entité parente héritent des règles définies dans les modèles de réponse aux événements à risque. La définition d'un modèle permet d'économiser le temps et les efforts nécessaires pour définir les règles pour chaque entité séparément.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'ingestion d'événements à risque, consultez KB0780985 article de la Now Support base de connaissances.

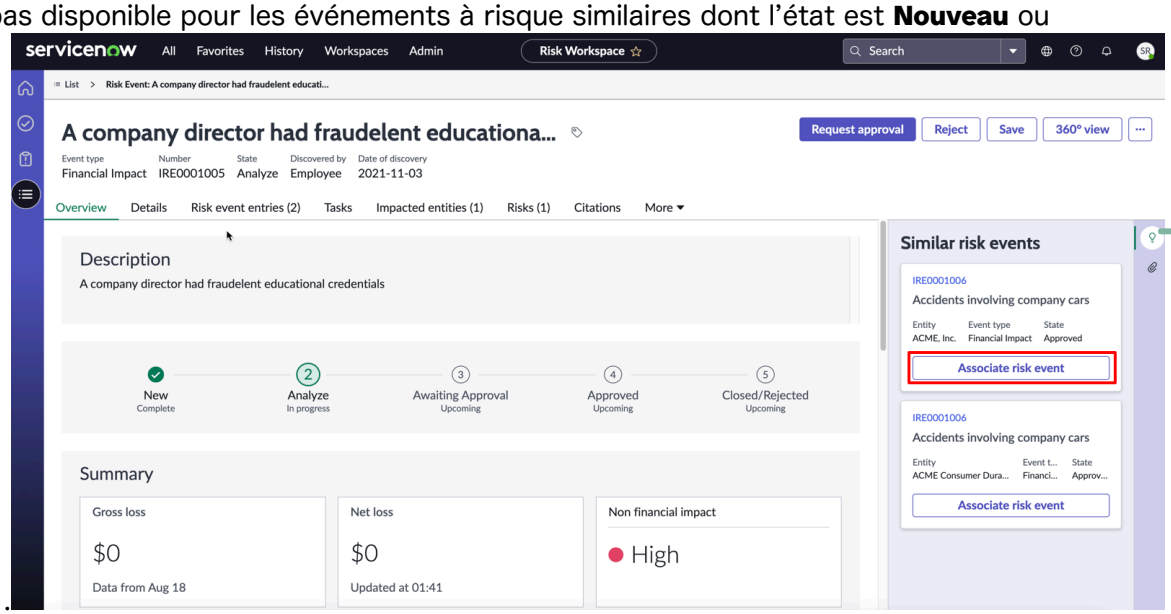
### Associer des événements à risque similaires

Formez une définition de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive . La solution permet au système d'afficher automatiquement les événements à risque similaires.

Le Gouvernance, risque et conformitémodule d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour gérer plus efficacement les événements à risque. Vous pouvez identifier des événements à risque similaires et les regrouper pour capturer et analyser l'impact réel de l'événement à risque.

Par exemple, dans une organisation ayant des opérations sur plusieurs sites, les équipes chargées des événements à risque à différents endroits peuvent travailler sur des types similaires d'événements à risque. Ce défi entraîne la duplication des efforts pour gérer les événements à risque au sein de l'organisation. Cette aptitude réduit l'effort manuel lié à la gestion des événements à risque similaires et améliore l'efficacité globale de l'organisation.

Vous pouvez associer des événements à risque similaires uniquement lorsque l'événement à risque principal est à l'état **Analyser** . En outre, le bouton Associer l'événement à risque n'est pas disponible pour les événements à risque similaires dont l'état est **Nouveau** ou **Rejeté** .




L'administrateur d'apprentissage machine de la plateforme (ml_admin) peut créer une définition de solution et en modifier une existante. Vous pouvez accéder à **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés** pour mettre à jour la propriété d'événement à risque avec le nouveau nom de définition de solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Gestion des processus business

Un processus de gestion est une activité ou un ensemble d'activités qui permet d'atteindre un objectif organisationnel spécifique.

Un processus d'affaires est tout ce qui se passe au sein de votre organisation et qui a un début et une fin bien définis. Des exemples de processus d'affaires dans le secteur bancaire sont le processus d'intégration des clients et le processus de vérification de la solvabilité. Étant donné que chaque processus business est unique, ils peuvent avoir différents niveaux de criticité et d'impact. Les processus business doivent être gérés avec un cycle de vie complet. Ils peuvent également présenter des risques différents et des contrôles différents qui doivent être identifiés. Avec la Quebec mise en production, la création d'un processus métier est améliorée. En tant qu'architecte d'entreprise ou propriétaire de service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Définissez un nouveau processus de gestion.
- Gérer le cycle de vie du processus.
- Définissez les propriétaires du processus.
- Définissez la relation du nouveau processus avec un processus spécifique, par exemple s'il s'agit d'un processus parent ou d'un processus enfant.
- Définissez l'impact sur l'entreprise et la criticité du processus.
- Passez régulièrement en revue le processus pour en améliorer l'efficacité.

## Cycle de vie d'un processus business

Les états du cycle de vie d'un processus business sont les suivants :

1. **Brouillon** : il s'agit de l'état par défaut lorsqu'un processus business est créé et que sa relation avec divers risques et contrôles est définie. Si aucun réviseur n'est sélectionné pour examiner le processus, le processus est directement publié.
2. **Révision** : si des réviseurs sont sélectionnés, le processus est envoyé aux réviseurs avant sa publication.
3. **Publié** : une fois la revue terminée, le processus est publié.
4. **Mis hors service** : le processus n'est plus nécessaire.

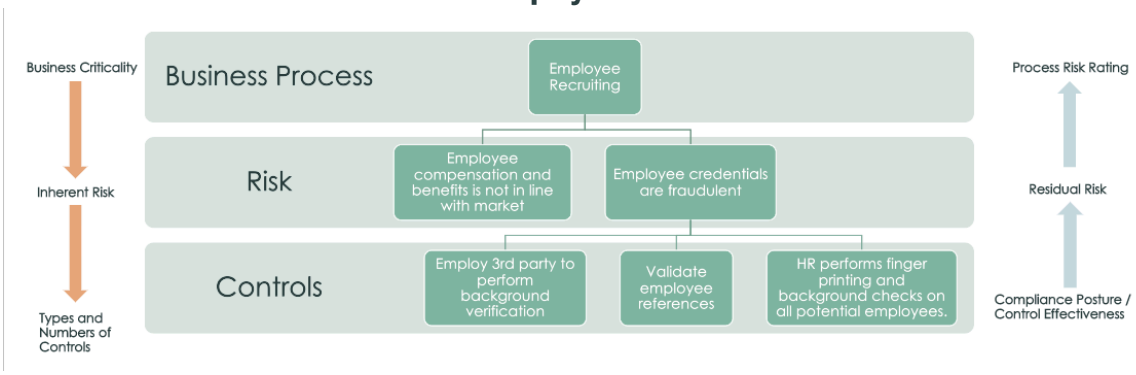
> **Remarque :**
> Même lorsqu'un processus est mis hors service, il reste dans le système à des fins d'audit.

L'image suivante montre un exemple de définition d'un processus business, tel que le recrutement d'employés. Vous pouvez définir la relation du processus avec les risques et contrôles associés. Vous pouvez également déterminer comment l'association des risques et des contrôles permet d'obtenir la cote de risque du processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Processus business de recrutement d'employés**




**Information associée**

Créer un processus business

## Exploration des entités

Les entités sont l'un des éléments les plus fondamentaux et les plus cruciaux pour l'utilisation Gouvernance, risque et conformitéde . Les entités peuvent être des personnes, des processus, des services, des applications ou des objets qui font l'objet d'un examen de risque.

Pour gérer efficacement l'univers des risques de votre organisation, nous vous recommandons de définir des types d'entité, des classes d'entité et des niveaux d'entité. Un univers de risque fait référence à une liste des risques auxquels votre organisation est confrontée ou pourrait être confrontée à l'avenir. La liste contient une description de la criticité et de la fréquence de chaque risque. Les entités sont utilisées dans toutes les offres de GRC , telles que GRC : gestion de la politique et de la conformité, Gestion de l'audit, et GRC: Regulatory Change Management.

### Entités dans GRC

Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets dont l'exposition doit être gérée. Ces entités disposent de contrôles qui sont définis pour afficher l'état.

Pour comprendre les entités, considérez l'exemple suivant. Supposons que vous êtes un nouvel GRC utilisateur et que vous souhaitez implémenter un processus de gestion des changements sur tous vos systèmes financiers critiques. Tous les systèmes peuvent être considérés comme des entités individuelles. Mappez tous les systèmes à une classe d'entité appelée Financière. Disposez d'un filtre de type d'entité pour les systèmes financiers critiques afin de déterminer les systèmes identifiés comme critiques.

Le principal avantage de la création d'entités est que vous pouvez maintenir la responsabilité, car chaque entité a un propriétaire. Pour comprendre cet avantage, supposons que vous souhaitiez configurer tous les serveurs d'une nouvelle manière. Une fois la configuration terminée, vous effectuez un audit et découvrez qu'un seul serveur n'est pas conforme à la nouvelle configuration. Si vous n'aviez pas défini toutes les entités, l'ensemble du résultat de l'audit aurait été considéré comme un échec. Mais comme les entités sont définies, seules l'entité du serveur non conforme et son propriétaire identifié sont tenus responsables, et non tous les serveurs.

Le fait d'avoir défini des entités garantit que les propriétaires des entités peuvent être identifiés et que les contrôles appropriés peuvent être appliqués à ces entités. Il aide également à suivre les entités qui ne sont pas conformes. Toute entité qui a des entités enfants peut être dite avoir des entités en aval. Toute entité qui a des entités parentes peut être dite avoir des entités en amont.

Traduction automatique

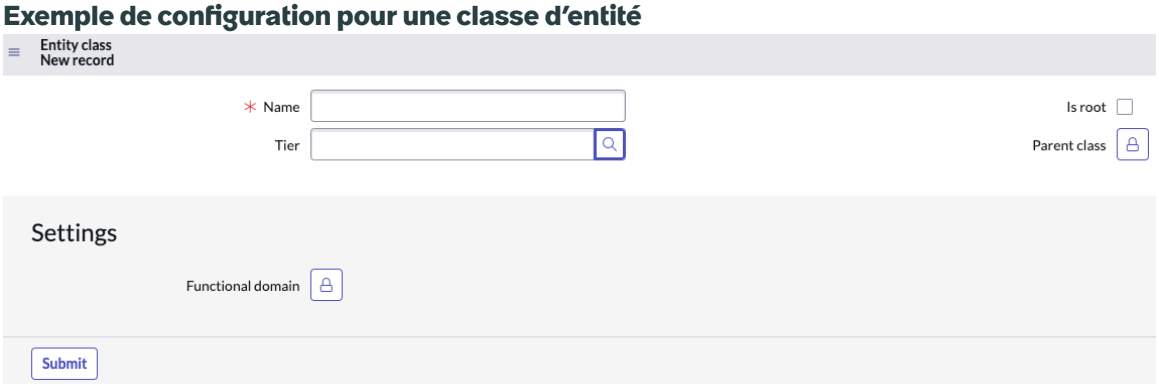
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir créé des entités, vous pouvez baliser les entités similaires en définissant la classe d'entité pour elles individuellement ou vous pouvez les lier à une classe d'entité existante.

## Classes d'entités

Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l'entité ou pour baliser l'entité. Pour comprendre le concept de classe d'entité, prenons un exemple. Une entreprise a des succursales dans trois villes. L'espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d'entité pour ces entités serait l'emplacement. Vous pouvez créer une classe d'entité en l'associant à un niveau d'entité, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple de configuration pour une classe d'entité




## Règles de classe d'entité

Les règles de classe d'entité permettent d'affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée sur la table obtient automatiquement cette classe d'entité. Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité sur une table spécifique, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l'entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle de classe d'entité pour une table.

## Types d'entité

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur un filtrage. Les types d'entité vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités.

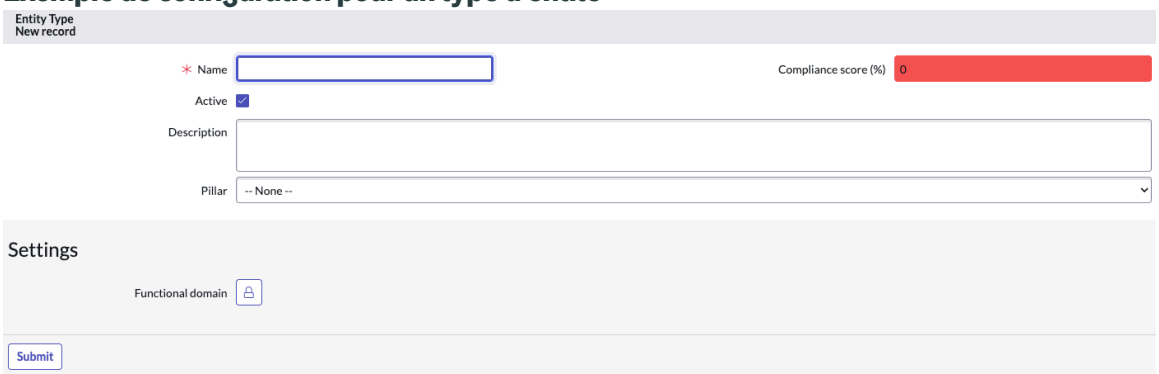
Les types d'entité vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans perdre beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Departments.

Vous pouvez créer un type d'entité en l'associant au pilier d'entreprise principal, comme les technologies ou les installations, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Exemple de configuration pour un type d'entité




## Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques dans l'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Vue de liste pour un niveau d'entité

| Name | Label | Domain | Tier level |
|---|---|---|---|
| application | Application | global | 20 |
| business | Business | global | 10 |
| it_asset | IT Asset | global | 30 |

### Types d'entité dans GRC

Les types d'entité vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Les types d'entité vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans perdre beaucoup de temps.

Une organisation peut avoir plusieurs entités. Chacune de ces entités peut être associée à plusieurs risques et contrôles. La méthode conventionnelle pour cartographier chaque risque avec chaque entité consistait à utiliser plusieurs feuilles de calcul. Cette méthode n'est pas la plus précise ou la plus fiable, car les risques et les contrôles existent en silos et une taxonomie des risques standard n'est pas créée. Une taxonomie des risques est un ensemble complet, commun et stable de catégories de risques utilisées au sein d'une organisation. Lorsque vous créez des types d'entité et que vous leur associez des déclarations de risque, les risques sont automatiquement créés pour toutes les entités. L'association se fait via votre taxonomie des risques. L'avantage de la création de types d'entité est qu'elle élimine la nécessité de gérer plusieurs feuilles de calcul avec les risques et contrôles associés pour chaque entité. En appliquant des types d'entité, vous pouvez créer rapidement des entités à l'aide des filtres d'entité présents dans les types d'entité. Les types d'entité peuvent contenir des entités associées à différentes classes.

Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Departments.

Le regroupement d'entités permet également de déployer et d'agréer les scores de risque une fois les évaluations des risques effectuées. Pour comprendre comment les entités de regroupement contribuent au déploiement des scores de risque, examinez l'exemple suivant. Supposons qu'il existe une organisation bancaire appelée Acer Finance. Acer Finance a deux secteurs d'activité : Banking et Retail. La division Banking comporte d'autres subdivisions telles que Commercial Banking et Private Banking. Les évaluations des risques sont généralement effectuées au niveau le plus bas. Dans cet exemple, l'évaluation est effectuée au niveau de la banque commerciale et de la banque privée. Le reporting, cependant, est fait au plus haut niveau. Cela signifie que les scores d'évaluation des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des services bancaires aux entreprises et des services bancaires privés seront cumulés et regroupés au niveau des services bancaires. De même, les scores de la banque et de l'investissement seront cumulés au niveau de l'organisation Acer Finance.

**Information associée**

Classes d'entités dans GRC

### Classes d'entités dans GRC

Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités et fournir une vue complète de l'état du risque dans votre organisation.

Les classes d'entités sont des balises. Après avoir balisé les entités, vous pouvez collecter des données basées sur les balises d'entité. Pour comprendre le concept de classes d'entités, considérez l'exemple suivant. Supposons que le responsable des risques (CRO) de votre organisation souhaite voir l'état des risques de toutes les applications d'entreprise dans toutes les divisions de l'entreprise. En tant qu'analyste des risques, vous pouvez montrer au CRO le tableau de bord de la classe **d'entité Applications d'entreprise** .

Pour en savoir plus sur la création d'une classe d'entité, reportez-vous à la section Créer une classe d'entité à l'aide de GRC: Console.

**Information associée**

Niveaux d'entité dans GRC

### Niveaux d'entité dans GRC

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez classer les classes d'entités par ordre de priorité.

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher le statut de risque des éléments les plus critiques de l'entreprise. Prenons l'exemple suivant. Supposons que le responsable des risques (CRO) de votre organisation souhaite consulter uniquement l'état des risques des applications d'entreprise financières les plus critiques. Si vous avez créé une hiérarchie ou un ensemble de niveaux pour les entités, vous pouvez filtrer les entités de niveau 1 et présenter les données requises. Chaque classe d'entité ne peut appartenir qu'à un seul niveau.

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez mieux comprendre comment vos entités de niveau inférieur affectent vos entités de niveau supérieur. Par exemple, supposons que vous avez créé la hiérarchie d'entités dans laquelle l'entreprise est de niveau 1, l'application de niveau 2 et la ressource informatique de niveau 3. Par conséquent, les risques des entités de niveau 3 affectent les entités de niveau 2 et cela affecte à son tour le niveau 1. Ce déploiement ou cette agrégation fournit des scores de risque précis.

## Gérer les risques, les déclarations de risque et les cadres du risque

La bibliothèque de risques contient l'ensemble des cadres du risque et des déclarations de risque. Les cadres de risque sont utilisés pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables, tandis que les déclarations de risque regroupent les risques individuels. Le registre des risques est le référentiel central de tous les risques potentiels qui peuvent survenir à tout moment, n'importe où dans l'organisation.

## Évaluer les risques et élaborer des déclarations de risque

L'évaluation des risques consiste à identifier et à analyser les menaces et les vulnérabilités qui pourraient nuire aux objectifs d'affaires de votre organisation. Le risque est fonction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la probabilité qu'une menace donnée présente une vulnérabilité potentielle particulière et de l'impact de cet événement indésirable sur l'organisation qui en résulte. En identifiant vos risques, ainsi que l'impact et la probabilité qu'ils se produisent, votre organisation peut prioriser les tests de contrôle et les activités de rattrapage. Cela vous aide également à comprendre l'impact réel sur l'entreprise en cas d'échec d'un contrôle.

Une bonne définition du risque doit répondre aux questions suivantes :

- Que pourrait-il se passer ?
- Comment cela a-t-il pu se produire ?
- Pourquoi nous en soucions-nous ?

### Workflow d'un risque à l'aide de Risque avancé

Lorsque vous migrez vers l'évaluation avancée des risques, vous pouvez afficher les différents états des risques et prendre les mesures nécessaires. Cette aptitude simplifie votre affichage du formulaire de risque.

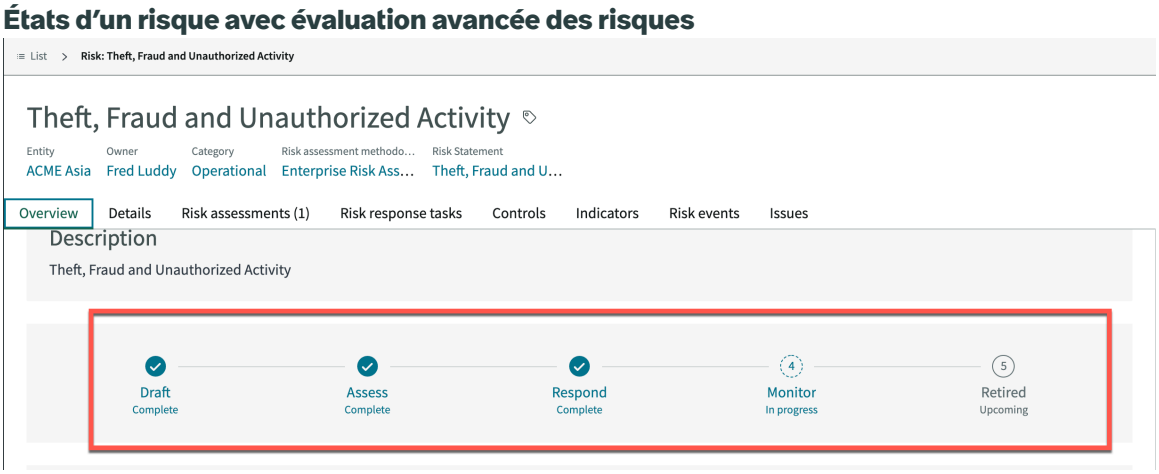
Lorsque votre administrateur des risques active la *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* propriété située sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**, le cycle de vie des risques classiques ou hérités subit un changement. Vous pouvez également lancer une évaluation des risques directement à partir du formulaire de risque.

**Remarque :**
Une fois que vous avez activé cette propriété, vous ne pouvez pas la désactiver.

Avant la version 14.0, lorsque la *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* propriété était activée, les risques étaient uniquement classés comme actifs ou inactifs. À partir de la version 14.0, en tant que propriétaire de risque, lorsque vous Risque avancéactivez , vous pouvez afficher les états suivants de vos risques.

1. Brouillon
2. Évaluer
3. Répondre
4. Moniteur
5. Mis hors service

**États d'un risque avec évaluation avancée des risques**




Tous les états et les actions disponibles pour chaque état sont expliqués dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| État | Description | Actions disponibles |
|---|---|---|
| Brouillon | Il s'agit de l'état d'un risque lorsqu'un risque est créé par la deuxième ligne de défense ou identifié par la première ligne de défense.<br><br>L'objectif de cet état est de mapper et d'identifier les risques relatifs à votre organisation. Si vous modifiez l'entité ou la méthodologie d'évaluation des risques primaires (RAM) pour un risque, l'état du risque est mis à jour en fonction de la dernière évaluation de la RAM primaire. | • **Enregistrer**<br>• **Évaluer** : envoie le workflow par push et lance l'évaluation des risques.<br>• **Surveiller** : si vous ne souhaitez pas évaluer le risque, mais que vous souhaitez le surveiller.<br>• **Mettre hors service** : le risque est mis hors service en même temps que l'ensemble de l'évaluation des risques sous-jacents et de la réponse aux risques.<br>• **Accéder au périmètre de l'évaluation** : raccourci vers le périmètre de l'évaluation des risques. La méthodologie d'évaluation des risques primaires est réussie.<br>• **360 degrés** : affichez l'intégralité des relations à 360 degrés pour le risque. |
| Évaluer | Il s'agit de l'état d'un risque lorsque l'évaluation avancée des risques est initiée et en cours. S'il existe une stratégie de réponse, le risque passe à l'état Répondre. Sinon, il passe à l'état Surveiller une fois l'évaluation terminée. | • **Enregistrer**<br>• **Afficher l'évaluation** : permet d'accéder au formulaire d'évaluation des risques réels.<br>• **Annuler l'évaluation** : si vous souhaitez annuler l'évaluation en cours. L'évaluateur de risque concerné est informé de l'annulation de l'évaluation.<br>• **Revenir au brouillon** : annule les évaluations actuelles et renvoie le risque à l'état précédent.<br>• **Mettre hors service**<br>• **Accéder au périmètre de l'évaluation**<br>• **À 360 degrés** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| État | Description | Actions disponibles |
|---|---|---|
| Répondre | Il s'agit de l'état du risque lorsque la tâche de réponse aux risques est en cours.<br><br>Une fois la tâche de réponse au risque fermée, le risque passe automatiquement à l'état de surveillance | • **Enregistrer**<br>• **Évaluer** : repousse le workflow dans le workflow. La tâche de réponse aux risques en cours serait annulée.<br>• **Mettre hors service**<br>• **Accéder au périmètre de l'évaluation**<br>• **À 360 degrés**<br>• **Revenir au brouillon** |
| Moniteur | Il s'agit de l'état du risque lorsque le risque a été évalué et que la tâche de réponse est fermée.<br><br>Si les KRI sont définis (par le biais de mesures), ils sont exécutés pour surveiller le risque. | • **Enregistrer**<br>• **Évaluer** : remet le risque à l'état Évaluation et lance l'évaluation des risques.<br>• **Mettre hors service**<br>• **Accéder au périmètre de l'évaluation**<br>• **À 360 degrés**<br>• **Revenir au brouillon** |
| Mettre hors service | Il s'agit de l'état du risque lorsque celui-ci n'est plus valide, mais que l'organisation souhaite conserver un système d'enregistrement à des fins d'audit. | • **À 360 degrés**<br>• **Activer** : réactive le risque et le ramène à l'état Brouillon.<br>• **Accédez au périmètre de l'évaluation**. |

Traduction automatique

### Gérer les risques liés à une même définition du risque

Vous pouvez créer et associer plusieurs risques à la même définition du risque et à la même combinaison d'entité. Cette association profite aux gestionnaires des risques et aux propriétaires d'entités.

Avant la dernière version, les utilisateurs ne pouvaient associer qu'un seul risque pour une seule combinaison d'entité et de définition du risque. Cette capacité s'est avérée utile pour les clients qui disposent d'un programme de gestion des risques mature doté d'une taxonomie des risques bien définie et normalisée. Cependant, il ne répondait pas aux exigences des clients qui ne disposaient pas d'une taxonomie des risques standardisée. Ces clients n'ont généralement que deux ou trois niveaux de hiérarchie des définitions des risques, tandis que leurs risques réels sont toujours locaux pour chaque unité commerciale ou secteur d'activité. De plus, lorsque la première ligne identifie de nouveaux risques, elle associe ces risques à une hiérarchie des risques de l'entreprise. Cela permet aux nouveaux scores de risque de s'agréger et d'avoir un impact sur la hiérarchie de risques globale.

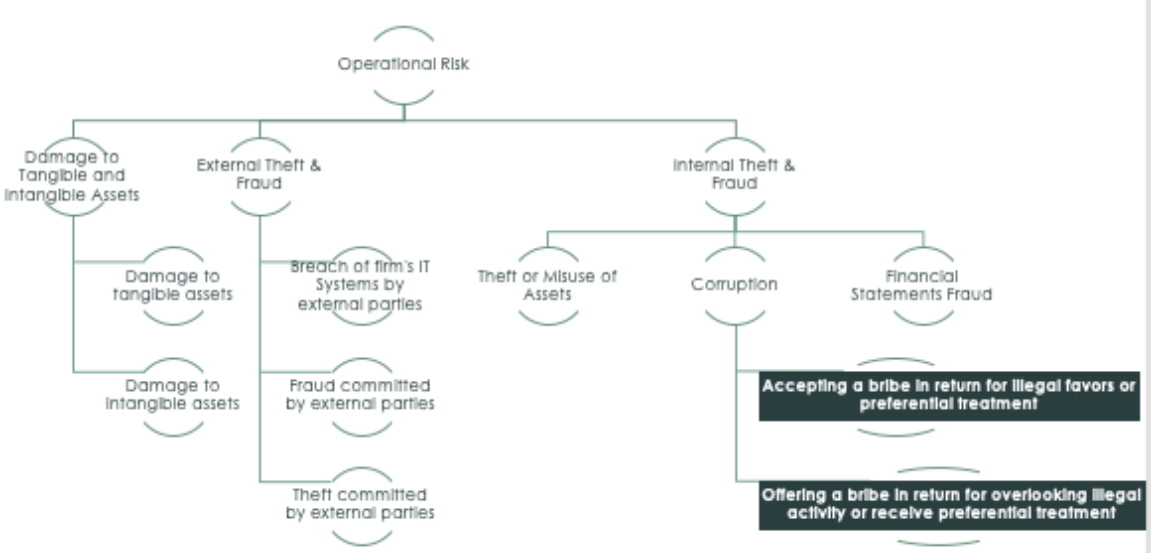
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec la version actuelle, une nouvelle option appelée **Hériter de la définition du risque** est introduite dans le formulaire de risque. Si cette option est sélectionnée, la création du risque se produit de la manière précédente. Cela signifie qu'il ne peut y avoir qu'une seule instance de combinaison de définition du risque et d'entité. Toutefois, si cette option n'est pas sélectionnée, le système permet d'utiliser la hiérarchie des définitions du risque comme hiérarchie de catégorisation et de sous-catégorisation et associe plusieurs risques à la même définition du risque et à la même combinaison d'entités. Cette option permet également à la première ligne d'associer ses risques nouvellement identifiés à la hiérarchie des risques au niveau souhaité. Lorsque cette nouvelle option n'est pas sélectionnée, le système suppose que le nom et la description du risque sont remplacés et qu'ils ne doivent pas être identiques au nom et à la description de la définition du risque.

Cette fonctionnalité profite au gestionnaire des risques, car elle permet aux gestionnaires des risques de définir la taxonomie des risques en fonction des besoins de leur organisation. Il est également avantageux pour les propriétaires d'entité d'identifier les risques pour leur entité et de les lier à la taxonomie des risques de l'entreprise.

Pour comprendre cette fonctionnalité, reportez-vous à l'image suivante et considérez l'exemple. La plupart des clients ont des déclarations de risque définies jusqu'à la corruption. Tout ce qui est inférieur à la corruption, comme l'acceptation d'un pot-de-vin, est défini comme un risque, car il est difficile d'harmoniser ces risques dans l'ensemble de l'organisation. Cette fonctionnalité qui consiste à lier plusieurs risques à la même définition du risque et à la même entité permet aux clients d'empêcher la création de risques orphelins sans que personne n'agisse dessus.

**Nouvelle hiérarchie des définitions du risque**




## Hiérarchie des risques et notation

À partir de New York, les gestionnaires des risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risque (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement remontés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Hiérarchie des risques

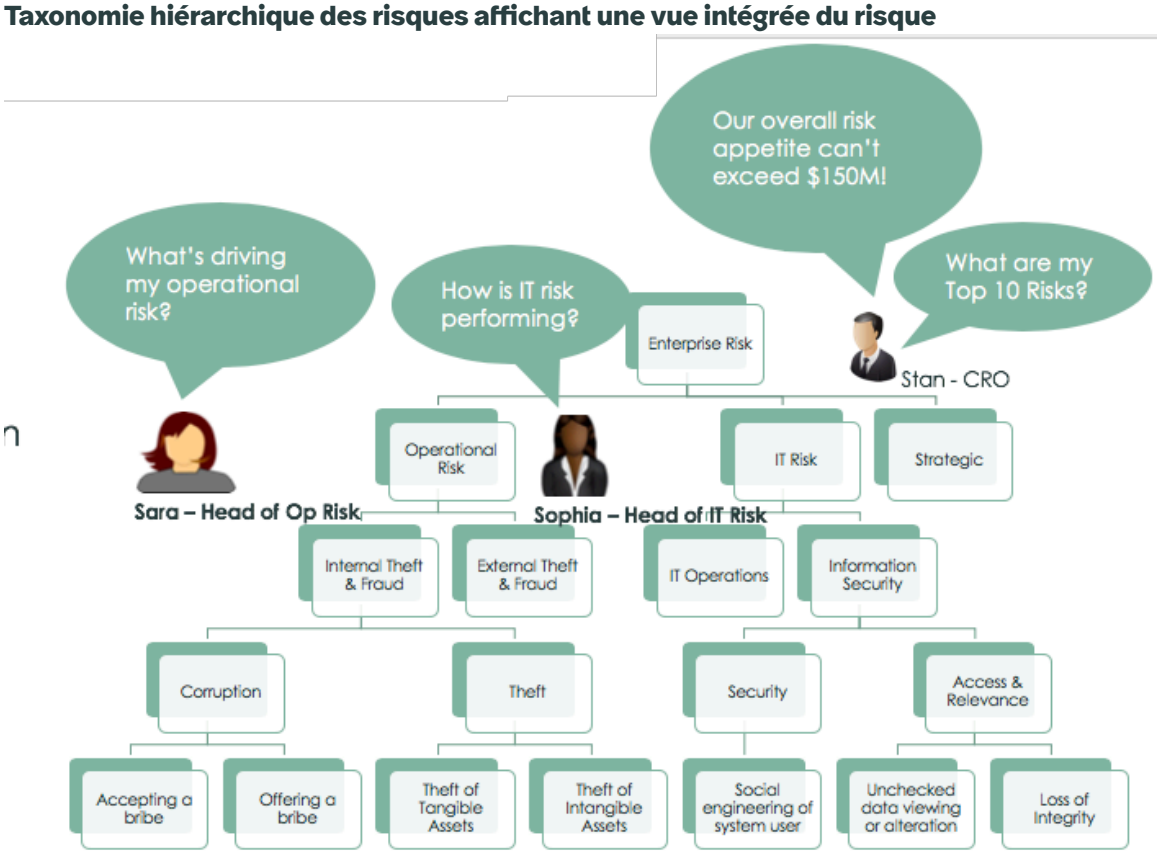
Les gestionnaires et les administrateurs des risques créent et affichent des hiérarchies sur le formulaire Déclaration de risque :

- Définir une définition du risque parent à l'aide du champ **Parent**
- Ajouter des déclarations de risque enfants à l'aide de la liste connexe **Déclarations de risque**

**Remarque :**
Les utilisateurs Risk peuvent afficher les hiérarchies établies par les gestionnaires et les administrateurs.

En fonction des domaines à risque, différentes personnes dans l'organisation possèdent et gèrent leurs propres risques. Toutefois, les scores de risque de niveau supérieur prennent en compte le score de tous les risques inférieurs. Par conséquent, la gestion de tous les différents domaines de risque dans un emplacement central fournit une vue intégrée de la situation de risque total de votre organisation.

**Taxonomie hiérarchique des risques affichant une vue intégrée du risque**




## Convertir les scores de risque quantitatifs en valeurs qualitatives

**L'état de tolérance** et le **score calculé** sont basés sur la perte estimée annuelle (ALE) calculée des risques sous-jacents :

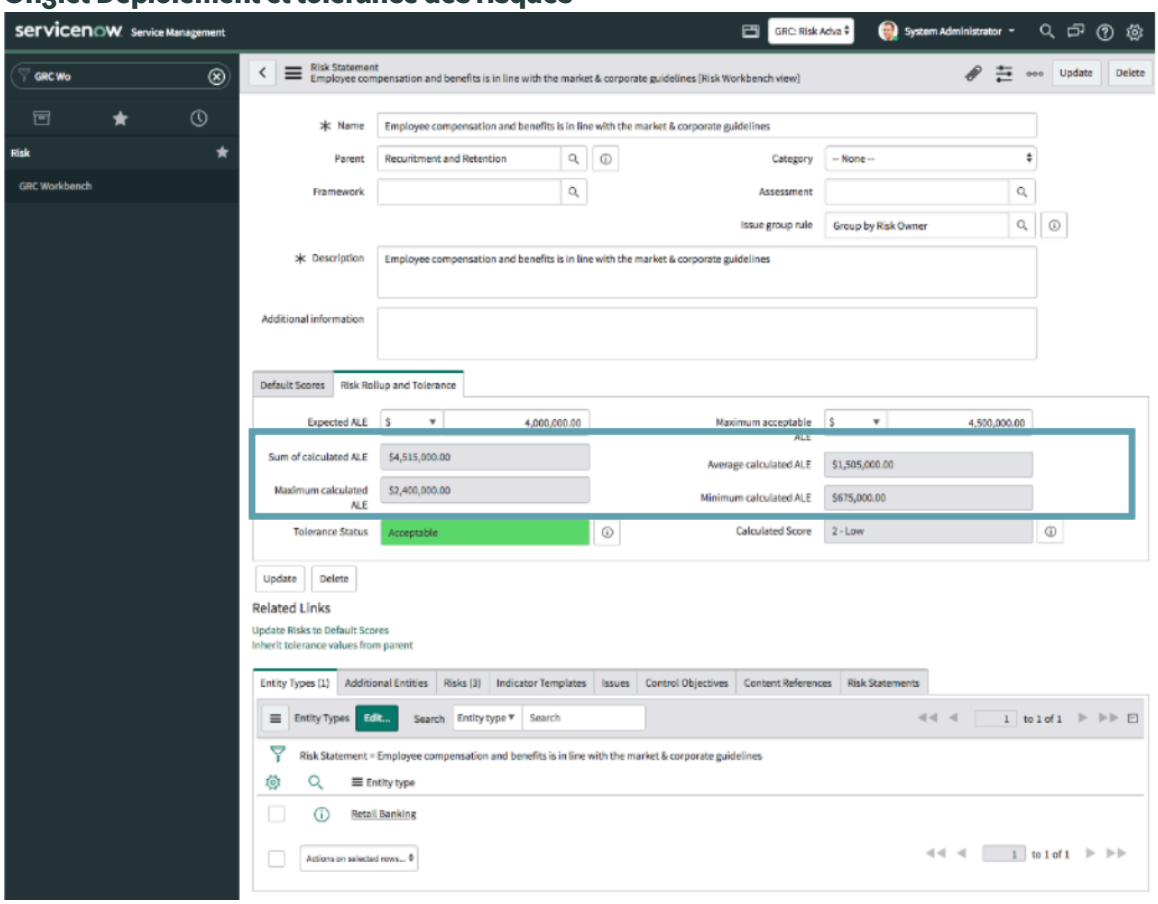
- Somme de l'ALE calculée
- ALE moyenne calculée
- ALE maximale calculée
- ALE minimale calculée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Seuls les risques à l'état **Surveiller** peuvent contribuer aux scores de définition du risque.

### Onglet Déploiement et tolérance des risques




### Association d'entités à n'importe quel niveau d'une définition du risque

Vous pouvez associer des entités, des types d'entité et des modèles d'indicateur à n'importe quel niveau de la hiérarchie des définitions du risque. La création de cette association est utile aux gestionnaires des risques lors de l'évaluation des risques.

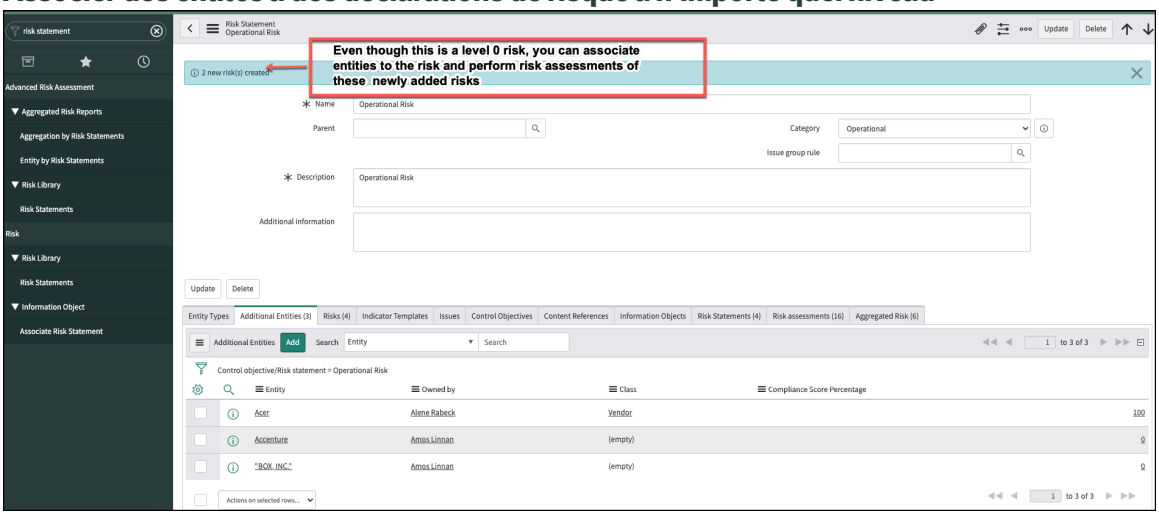
Toutes les organisations disposent d'une taxonomie des risques normalisée. Cette taxonomie est organisée en hiérarchies et sous-hiérarchies qui permettent de communiquer le niveau de risque aux personnes concernées appropriées au bon niveau. De plus, selon l'utilisateur qui évalue les risques, le niveau auquel le risque peut être évalué est différent. Par exemple, les risques de l'entreprise sont évalués au niveau supérieur, tandis que les évaluations détaillées des risques et des contrôles sont effectuées au niveau le plus bas de la hiérarchie des risques. Avec la dernière version, les utilisateurs peuvent désormais associer des types d'entité ou des entités avec des modèles d'indicateurs à n'importe quel niveau de la hiérarchie des définitions du risque. Par conséquent, si un client souhaite effectuer une évaluation des risques de haut en bas, il peut le faire en mappant la société à la hiérarchie des déclarations de risque de niveau supérieur. Ils peuvent également effectuer l'évaluation des risques ascendante traditionnelle en appliquant la définition du risque le plus faible aux unités commerciales ou aux secteurs d'activité. Le niveau le plus bas ou le plus bas est également connu sous le nom de niveau de feuille. Cette flexibilité permettant d'associer des entités au risque à n'importe quel niveau est utile pour les gestionnaires des risques de l'entreprise, car elle les aide à effectuer des évaluations des risques de haut en bas.

La figure suivante montre le formulaire de définition du risque dans lequel les utilisateurs peuvent associer des entités pour créer des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Associer des entités à des déclarations de risque à n'importe quel niveau




## Gérer les évaluations des risques classiques

Les évaluations des risques sont des enquêtes visant à déterminer les risques. Le concepteur d'évaluation des risques fournit une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que modifier les paramètres de notation.

La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. Les risques commencent à l'état **Brouillon** , puis passent à **l'état Évaluer**, qui envoie une notification aux personnes chargées de répondre sur l'évaluation.

**Mes évaluations** sont contenues dans le module **Registre des risques** et contiennent les évaluations actives dont vous êtes le répondant. Les évaluations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'évaluation par risque.

**Toutes les évaluations** sont contenues dans le module **Registre des risques** et contiennent toutes les évaluations actives. Les évaluations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'évaluation par risque.

Les gestionnaires des risques peuvent créer une nouvelle série de questions pour chaque définition du risque.

Dans l'évaluation des risques classique, les scores ne sont pas automatiquement cumulés. Chaque fois qu'une définition du risque est créée, les scores par défaut sont saisis manuellement par l'administrateur des risques. Tous les risques créés à partir d'une définition du risque héritent des scores définis dans la définition du risque.

## Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs

Les indicateurs sont un outil important utilisé pour gérer les risques de votre organisation. Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques, et pour collecter des éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque. Ils sont utilisés pour améliorer et faciliter la surveillance, l'atténuation et la déclaration des risques.

## Indicateurs

Les indicateurs sont utiles lorsque vous voulez savoir si votre organisation est conforme avant de procéder à un audit. Si certains contrôles ne sont pas conformes, des indicateurs vous aident à les identifier et vous permettent de les corriger. La surveillance continue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Les types d'indicateurs sont les suivants :

- Manuel : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers.
- Basique : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés.
- Scripté : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.

La *GRC indicator nightly run* tâche exécute les indicateurs. Lorsqu'un indicateur est exécuté, vous pouvez collecter des données associées. Les données associées font référence aux preuves collectées lors de l'exécution d'un indicateur. Des données ou des informations complémentaires peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles.

Les indicateurs produisent des résultats lorsque les tâches d'indicateur sont fermées. Ces résultats sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle. À partir de la version 10.1, le système affiche les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées à partir des résultats de l'indicateur ou des tâches de l'indicateur. Pour plus d'informations sur la création des différents types d'indicateurs, voir :

- Créer et exécuter un indicateur de risque manuel dans le Espace de travail Risk
- Créer et exécuter un indicateur de risque de base dans le Espace de travail Risk
- Créer et exécuter un indicateur de risque scripté dans le Espace de travail Risk

## Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateurs vous permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires. Vous pouvez utiliser un modèle d'indicateur pour créer des indicateurs ou créer des indicateurs indépendants. Même si vous utilisez un modèle d'indicateur pour créer un indicateur, vous pouvez modifier ou remplacer les détails des indicateurs.

## Gérer les problèmes de risque et le rattrapage

Les problèmes peuvent être créés manuellement pour documenter les rattrapages ou les observations d'audit, ou pour accepter tout problème. Ils sont automatiquement générés à partir des résultats de l'indicateur, des résultats d'attestation ou de l'efficacité des tests de contrôle.

Différents types de problèmes sont créés dans les conditions suivantes :

**Problème**

Créé en cas d'échec d'un indicateur

**Problème de contrôle**

Créé lorsqu'une attestation de contrôle est achevée, indiquant que le contrôle **n'est pas implémenté**

**Problème de test de contrôle**

Créé lorsqu'un test de contrôle est fermé terminé avec l'efficacité du contrôle définie sur **Non effectif**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Autre problème**

Créé par l’utilisateur manuellement

La correction d’un problème marque l’intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l’exposition au risque. L’acceptation d’un problème marque l’intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l’état non conforme jusqu’à ce qu’ils soient réévalués. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

## Configurer Gestion des risques

Configurez l’application Gestion des risques pour utiliser les fonctionnalités qu’elle fournit pour la gestion complète des risques de votre organisation.

### Implémentation de Gestion des risques

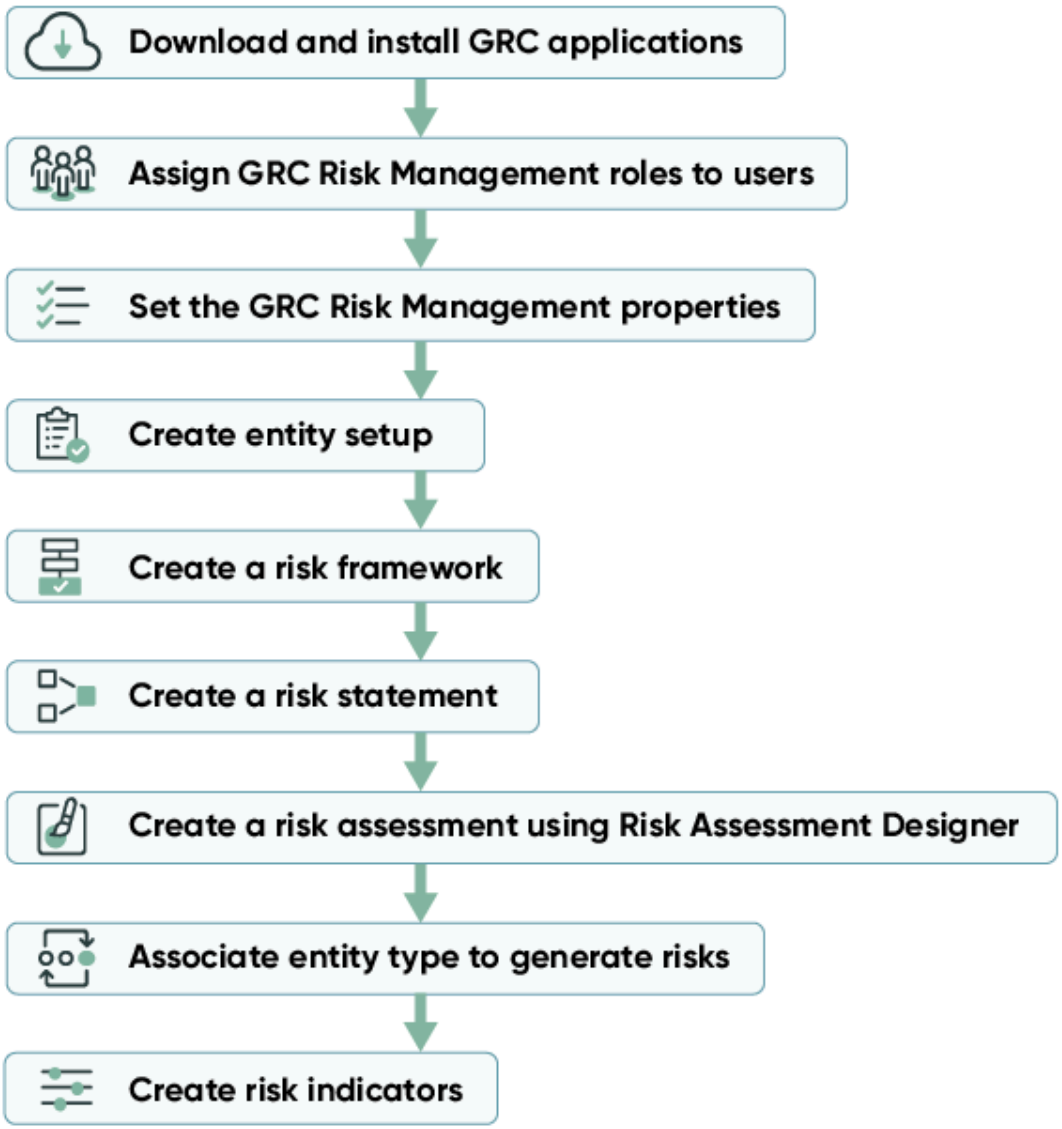
Suivez les étapes de la liste de vérification de l’application Gestion des risques pour télécharger à Gestion des risques partir du ServiceNow Store et le préparer pour le fonctionnement. Des étapes de configuration obligatoires et facultatives, ainsi qu'une liste de vérification d'implémentation sont fournies pour simplifier la configuration.

Le flux d'étapes obligatoires indiquées dans la liste de vérification est illustré ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Liste de vérification pour l'implémentation de Risk Management




Traduction automatique

### Télécharger Gestion des risques

Avant d'exécuter GRC: Gestion des risques (sn_risk) dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

**Avant de commencer**
Rôle requis : administrateur

**Procédure**

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

### Installer Gestion des risques

Vous pouvez installer l'application Gestion des risques (com.sn_risk) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Gestion des risques nécessite les modules d’extension suivants. Assurez-vous que ces modules d’extension sont activés avant d’installer Gestion des risques .

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **GRC Gestion des risques Dépendances**

  Installe tous les modules d’extension dépendants requis pour prendre en charge l’application GRC Risk Management.

- Gestion des risques nécessite les applications suivantes ServiceNow Store . Assurez-vous que ces applications sont installées avant d’installer Gestion des risques .

  **Applications ServiceNow Store requises**

  **GRC Profils**

  L'application GRC: Profiles est un ensemble de composants communs partagés par la suite d'applications GRC. L'application inclut une architecture commune, la gestion des problèmes et des indicateurs.

Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des risques :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

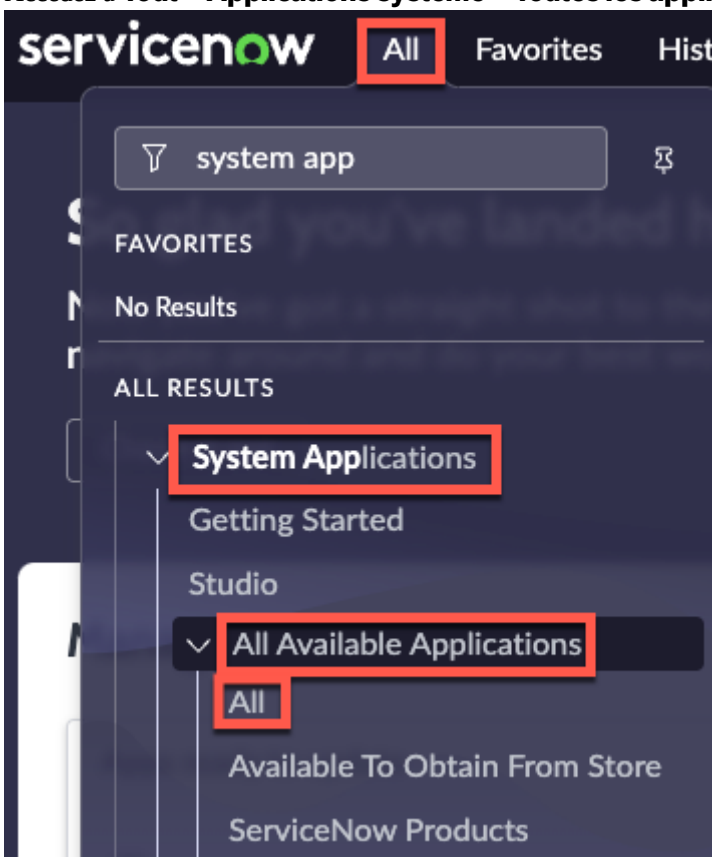
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.




2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des risques (com.sn_risk).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

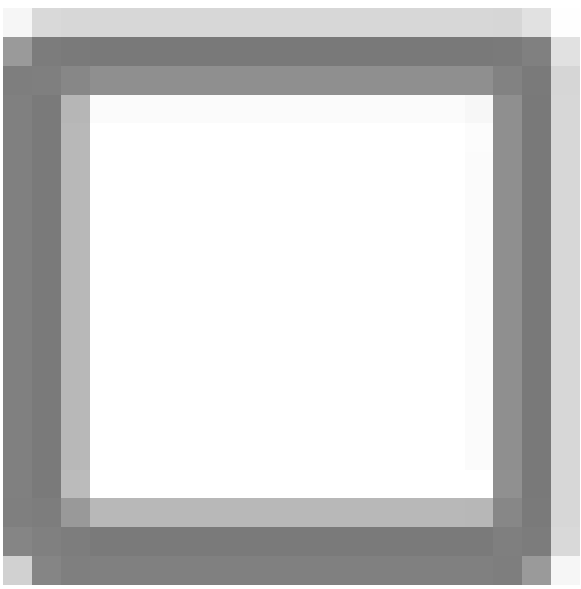
### Configurer la liste de vérification pour l'application Gestion des risques

Cette liste de vérification inclut les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre instance Now Platform®. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_risk.admin

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer sous PDF**, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée** en haut de la rubrique.

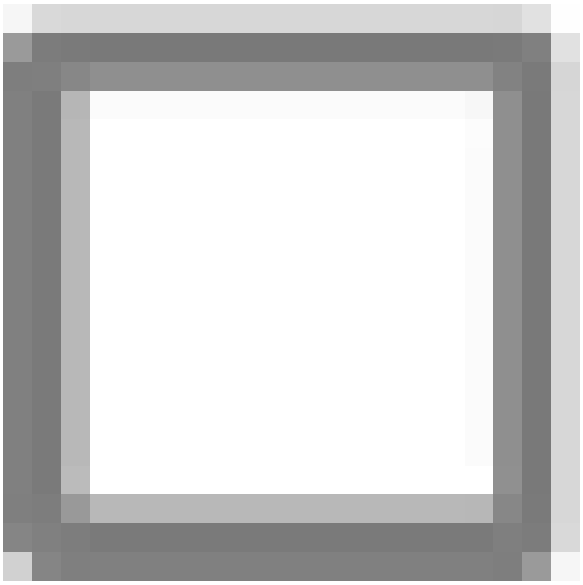
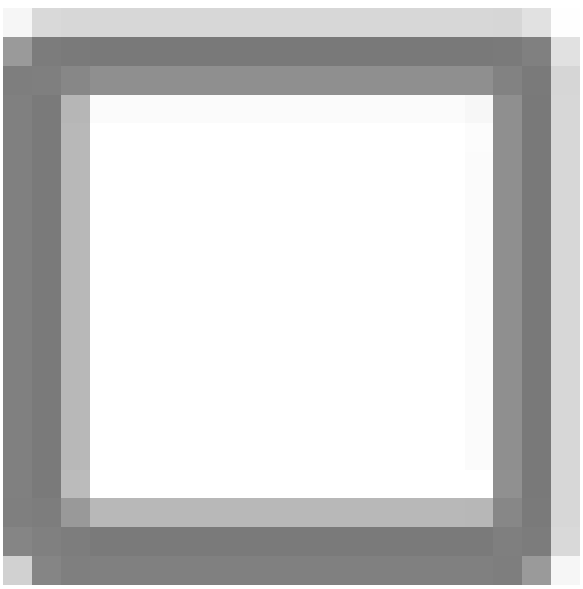
#### Liste de vérification de l'application Gestion des risques

| Élément | Liste de vérification |
|---|---|
|  | Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.admin peut<br>• Définir et modifier les critères de risque<br>• Configurer les propriétés de risque<br>• Créer des évaluations<br>• Modifier les évaluations existantes<br>• Affecter des rôles<br>Pour plus de détails, voir Administration du Gestion des risques. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

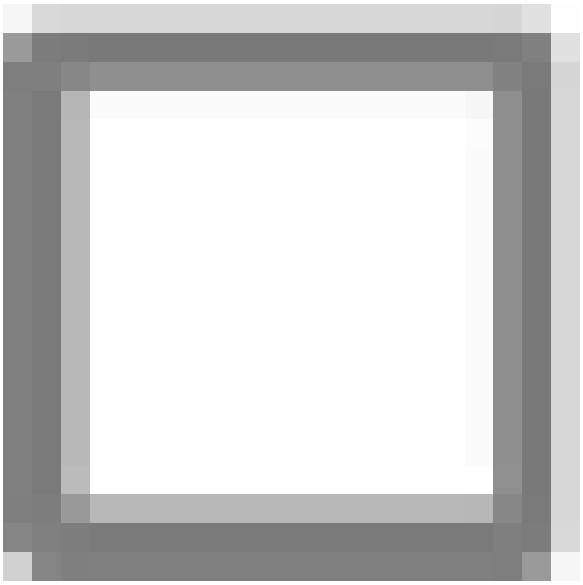
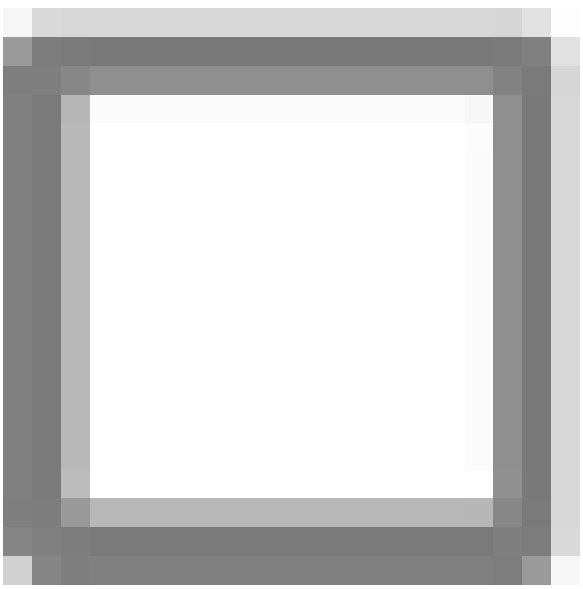
## Liste de vérification de l'application Gestion des risques (suite)

| Élément | Liste de vérification |
| --- | --- |
|  | Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.admin peut également affecter des rôles. Pour plus d'informations, voir Rôles installés avec Gestion des risques |
|  | Un gestionnaire des risques, avec le rôle sn_risk.manager, doit gérer de nombreuses déclarations de risque. Pour atteindre cet objectif, le cadre du risque doit être défini. Pour plus de détails, voir Créer un cadre du risque et y associer des déclarations de risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

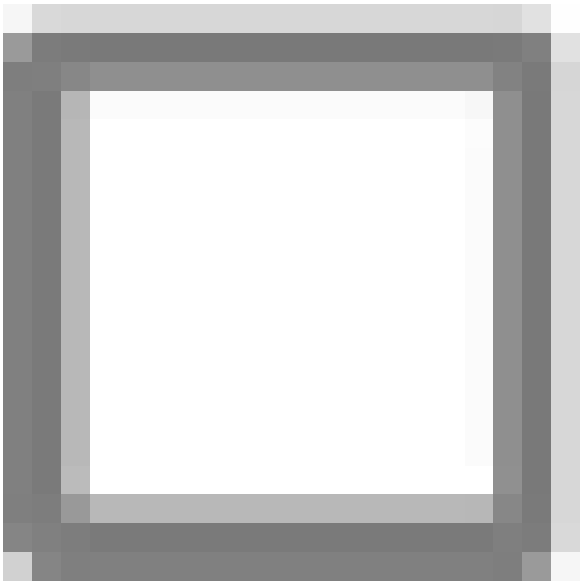
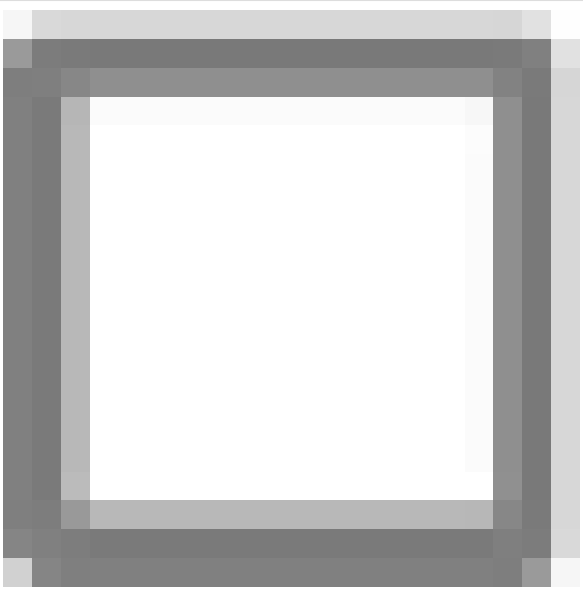
## Liste de vérification de l'application Gestion des risques (suite)

| Élément | Liste de vérification |
| --- | --- |
|  | Un gestionnaire des risques, avec le rôle sn_risk.manager, doit créer une définition du risque pour regrouper les risques de manière logique. Pour plus d'informations, voir Créer une définition du risque |
|  | Un administrateur des risques ou un gestionnaire des risques peut créer des évaluations des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques. Pour plus de détails, voir Créer une évaluation des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

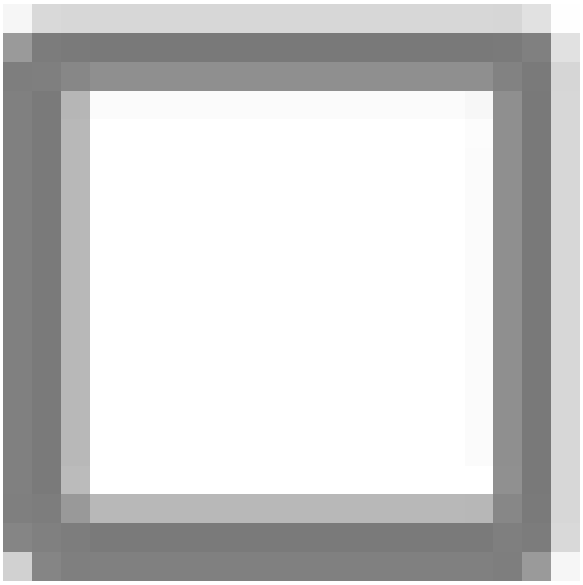
## Liste de vérification de l'application Gestion des risques (suite)

| Élément | Liste de vérification |
| --- | --- |
|  | Les administrateurs des risques et les gestionnaires des risques peuvent créer des indicateurs de risque. Les indicateurs de risque surveillent l'évolution des niveaux d'exposition aux risques et contribuent aux signes avant-coureurs qui permettent aux organisations de signaler les risques, de prévenir les crises et de les atténuer à temps. Pour plus de détails, voir Créer un indicateur de risque. |
|  | Les administrateurs des risques et les gestionnaires des risques peuvent créer des entités manuellement, plutôt que de les générer à partir des types d'entité. Pour plus d'informations, voir Créer des entités indépendantes |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Liste de vérification de l'application Gestion des risques (suite)**

| Élément | Liste de vérification |
| --- | --- |
|  | Les administrateurs des risques et les gestionnaires des risques doivent créer et modifier des types d'entité et les mapper aux tables existantes ServiceNow® pour lesquelles vous devez suivre la conformité. Les entités sont affectées à des objectifs de contrôle et à des déclarations de risque, qui génèrent des contrôles et des risques pour chaque type d'entité. Pour plus d'informations, voir Générer des risques et des contrôles à partir des types d'entité |

## Configurer la liste de vérification pour GRC Risque avancé

Utilisez la liste de vérification suivante pour obtenir une vue d'ensemble des configurations de base disponibles avec l'application Risque avancé .

### Avant de commencer

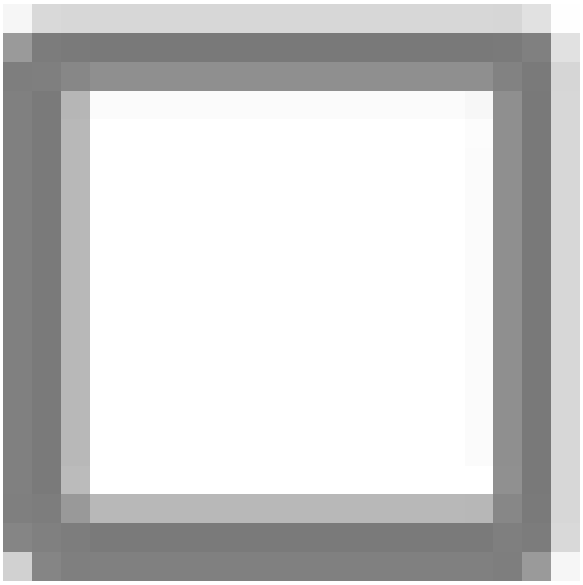
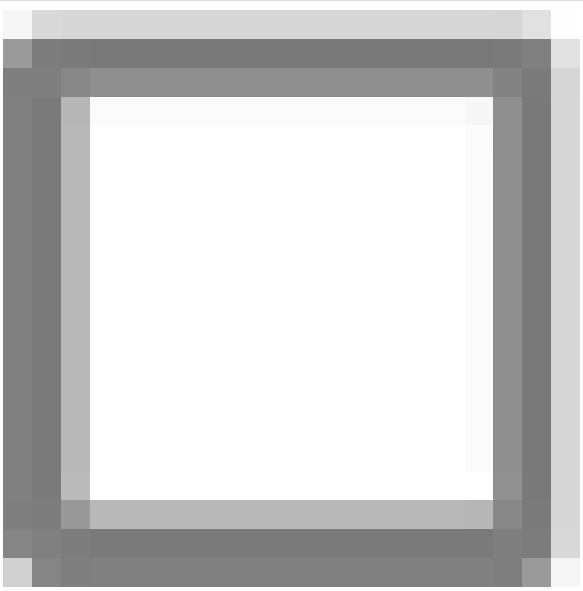
Rôle requis : sn_risk.admin

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez. Pour générer un PDF, cliquez sur **Enregistrer au format PDF** et en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

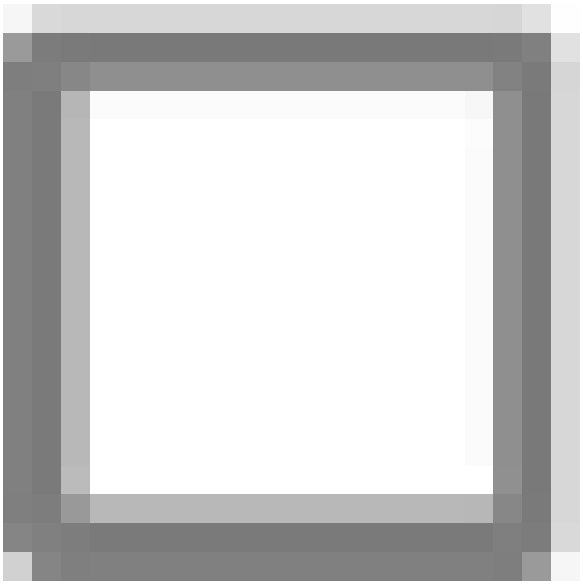
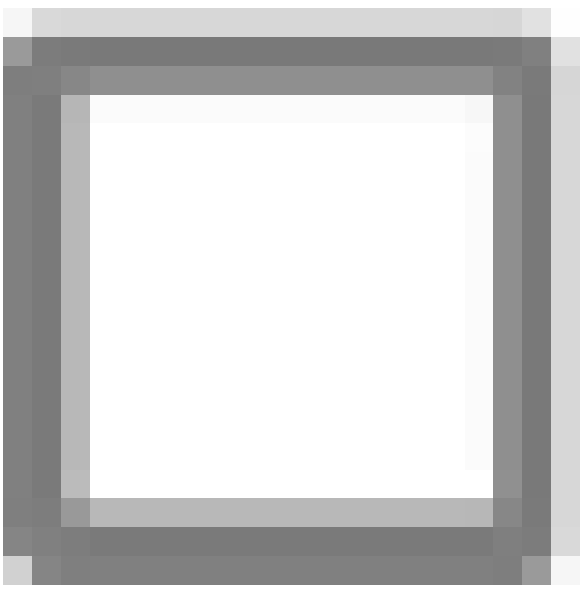
## Liste de vérification de l'application Risque avancé

| Élément | Liste de vérification |
| --- | --- |
|  | Les gestionnaires des risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risque (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement remontés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique. Pour en savoir plus, reportez-vous Hiérarchie des risques et notationà la section . |
|  | Les gestionnaires des risques doivent définir la hiérarchie des définitions du risque et associer les déclarations de risque enfants au parent pour créer une hiérarchie des risques. Pour plus d’informations, voir Définir la hiérarchie des définitions du risque |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

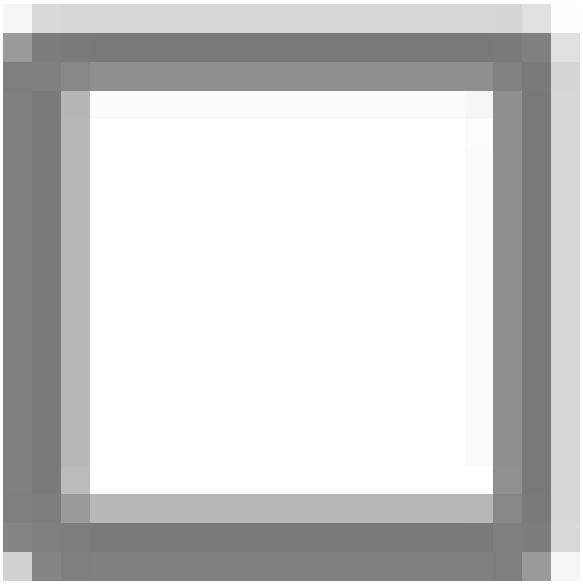
## Liste de vérification de l'application Risque avancé (suite)

| Élément | Liste de vérification |
| --- | --- |
|  | Les déploiements de risques sont essentiels pour afficher des évaluations de risque précises. Les administrateurs des risques peuvent définir les déploiements et la hiérarchie. Pour plus d'informations, voir Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk |
|  | Les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des quasi-accidents et des gains qui se produisent au sein d'une organisation. Les administrateurs des risques peuvent intégrer des événements à risque à d'autres applications pour faciliter la génération de rapports sur les événements à risque. Pour plus d'informations, voir Gérer les événements à risque |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Liste de vérification de l'application Risque avancé (suite)**

| Élément | Liste de vérification |
| --- | --- |
|  | Avec GRC Advanced Risk Assessment, créez une plateforme de risque intégrée. Les administrateurs des risques peuvent configurer des options détaillées d'évaluation des risques. Pour plus d'informations, voir Évaluation Advanced Risk |

### Télécharger Risque avancé

Avant de l'exécuter Risque avancé dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

GRC Risk Advanced permet d'accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Gérer les événements à risque
- Hiérarchie des risques et notation

### Procédure

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

## Gestion des risques Configuration détaillée

Configurez Gestion des risques de manière à pouvoir utiliser les fonctionnalités telles que les évaluations des risques, les événements à risque et d'autres options de l'application GRC Gestion des risques .

Pour configurer Gestion des risques:

1. Télécharger Gestion des risques: avant d'exécuter GRC : Risk Management (com.sn_risk) dans votre instance, vous devez le télécharger à partir du ServiceNow Store.
2. Télécharger Risque avancé: avant d'exécuter Advanced Risk dans votre instance, vous devez le télécharger à partir de ServiceNow Store.
3. Expérience mobile pour GRC Gestion des risques: en tant que gestionnaire des risques, utilisez votre appareil mobile Android ou iOS pour gérer votre travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Tests de démarrage rapide pour Gestion des risques: validez que Gestion des risques fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

### Tests de démarrage rapide pour GRC Risque avancé

Valider que Risque avancé cela fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

## GRC Risque avancé

Les tests de démarrage rapide pour GRC : Risque avancé nécessitent l'activation du module d'extension GRC: Risque avancé (com.sn_risk_advanced) et le chargement des données de démonstration.

### GRC : suite de tests Risque avancé

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| GRC : créer un événement à risque | Validez la création d'événements à risque. | New York |
| GRC : créer une hiérarchie des déclarations de risque | Valide que la définition du risque possède un champ parent afin que la hiérarchie des déclarations de risque puisse être maintenue. | New York |
| GRC : rejeter un événement à risque | Valide la fonctionnalité de rejet de l'événement à risque. | New York |
| GRC : demander plus d'informations - Événement à risque | Valide la fonctionnalité Demander plus d'informations avant d'approuver l'événement à risque. | New York |
| GRC : créer le périmètre d'évaluation des risques | Crée différents types de facteurs tels que les facteurs manuels, les facteurs de requête et le facteur de script automatisé. Crée une méthodologie d'évaluation des risques et associe les facteurs aux différents types d'évaluation dans la méthodologie d'évaluation des risques. Crée le périmètre d'évaluation des risques pour la méthodologie d'évaluation des risques qui a été définie. | Orlando |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**GRC : suite de tests Risque avancé (suite)**

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| | **Remarque :** Lors de l'exécution de tests ATF, il est recommandé d'augmenter le délai d'expiration de l'exécuteur de test de 120 secondes à environ 240 secondes dans les propriétés de l'exécuteur de test. | |

Pour en savoir plus sur Risque avancé, consultez la rubrique Télécharger Risque avancé.

### Configurer Gestion des risques

Les administrateurs du domaine global peuvent définir des propriétés pour déterminer comment le système définit l'application Gestion des risques .

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

**Remarque :** Les administrateurs de domaines inférieurs au domaine global peuvent afficher l'écran Propriétés, mais ne peuvent pas modifier les paramètres.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Renseignez les champs du Gestion des risques formulaire Propriétés.
   Reportez-vous à Propriétés installées avec Gestion des risques pour les descriptions de propriétés.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Information associée

Propriétés installées avec Gestion des risques

### Administration du Gestion des risques

À l'aide de l'application, les administrateurs peuvent personnaliser les catégories de risque, les Gestion des risques critères de risque, les propriétés de gestion des risques et les types d'évaluation des risques.

## Critères de risque

Les critères de risque sont les valeurs de notation attribuées à la probabilité qu'un risque se produise et à l'impact sur votre organisation si le risque se produit.

Les seuils de critères de risque définissent un score élevé/probable ou faible/improbable, comme indiqué :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Seuils de critères de risque

| Probabilité | Impact | Scores |
|---|---|---|
| 1 = Très peu probable | 1 = Très faible | 0-5 = Très faible |
| 2 = Peu probable | 2 = Faible | 6-10 = Faible |
| 3 = Neutre | 3 = Modéré | 11-15 = Modéré |
| 4 = Probable | 4 = Élevé | 16-20 = Élevé |
| 5 = Très probable | 5 = Très élevé | 21-25 = Très élevé |

### Propriétés du risque

| Nom | Description |
|---|---|
| Liste des tables disponibles dans le champ **S'applique à** des formulaires | Si ce champ est vide, toutes les tables sont disponibles sur les différents formulaires pour les types d'entités, les entités et les risques. Définit une liste séparée par des virgules de tables disponibles dans le champ **S'applique à** du type d'entité, de l'entité et du formulaire de risque. Ajoutez `.extended` après le nom de la table pour inclure toutes les tables étendues. |

## Types d'évaluation

Les gestionnaires des risques peuvent créer un nouvel ensemble de questions pour chaque évaluation des risques. Consultez Créer un type d'évaluation.

### Tests de démarrage rapide pour Gestion des risques

Valider que Gestion des risques cela fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des risques (com.sn_risk) et le chargement des données de démonstration.

### GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Gestion des risques

| Test | Description | Version de mise en production |
|---|---|---|
| GRC : créer un profil | Validez la création de profils. | Madrid |
| GRC : créer un risque | Validez la création de risques. | Madrid |
| GRC : créer un contrôle | Validez la création de contrôles. | New York |
| GRC : créer un objectif de contrôle et générer des contrôles | Valide la création de l'objectif de contrôle et associe des profils pour générer des contrôles. | New York |
| GRC : créer un problème | Valide la création de problème | New York |
| GRC : accepter un problème | Valide tous les états d'un problème jusqu'à ce qu'il soit fermé en acceptant le problème. | New York |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Gestion des risques (suite)**

| Test | Description | Version de mise en production |
|---|---|---|
| GRC : corriger un problème | Confirmez que le problème ne peut pas être fermé avec une tâche de correction ouverte. | New York |
| GRC : flux ATF pour l'indicateur (manuel) : | Créez un modèle d'indicateur de type manuel et associez-lui un objectif de contrôle. Exécutez l'un des indicateurs ainsi formés. Marquez l'état de la tâche d'indicateur créée comme fermée, et le résultat comme un échec. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré. | New York |
| GRC : flux ATF pour l'indicateur (basique) | Créez un modèle d'indicateur de type basique et le résultat en tant qu'échec. Associez-lui un objectif de contrôle et donnez les données de support. Exécutez l'un des indicateurs ainsi formés. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré. | New York |
| GRC : flux ATF pour l'indicateur (script) | Créez un modèle d'indicateur de type script et entrez un script, puis définissez les valeurs de result.passed et result.value. Associez-y un objectif de contrôle. Exécutez l'un des indicateurs. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré. | New York |

**Information associée**

Tests de démarrage rapide

## Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile

La liste de vérification suivante répertorie les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance et sur votre équipement mobile. Effectuez ces tâches de configuration avant d'utiliser le Application GRC Mobile pour afficher l'application Gestion des risques sur votre équipement mobile.

### Avant de commencer

En option, imprimez cette liste de vérification et utilisez-la pour vous guider dans les tâches de configuration requises pour le Application GRC Mobile. Vérifiez que chaque élément de la liste est terminé afin de pouvoir vous connecter Application GRC Mobile et ajouter une Now Platform instance.

Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 15 à 20 minutes.

Rôles requis : admin, sn_risk.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

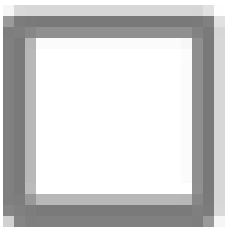
### Application GRC Mobile liste de contrôle

| Élément | Description |
|---|---|
| ☐ | En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez que les GRC applications Core sont installées sur une Now Platform instance. Il s'agit de l'instance Now Platform que vous affichez sur votre appareil mobile.<br><br>**Remarque :**<br>Les GRC applications principales et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille.<br><br>1. Pour vérifier que l'application principale GRC : Dépendances de profil GRC est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC.<br>2. Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Installer** pour l'installer.<br>3. Une fois l'application GRC Profile installée, installez soit l'application Gestion de la politique et de la conformité principale, soit l'application Gestion des risques principale, soit les Gestion de la politique et de la conformité applications and Gestion des risques . Ce sont les deux GRC applications que vous pouvez afficher avec le Application GRC Mobilefichier .<br><br>Si elles ne sont pas visibles dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles à partir du ServiceNow Store.<br><br>Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation des applications principales, reportez-vous à la GRC section GRC et le ServiceNow Store.<br><br>Lorsque vous installez les GRC applications principales, les modules d'extension de dépendance pour le Application GRC Mobile, (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client) sont également installés automatiquement.<br><br>Pour vérifier que ces modules d'extension de dépendance sont installés et activés :<br><br>1. Accédez à **Modules d'extension.**<br>2. Recherchez les ID des modules d'extension (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client).<br>3. S'ils ne sont pas activés, activez ces modules d'extension. |
| ☐ | En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez que l'application GRC Mobile est installée sur l'instance Now Platform que vous souhaitez afficher sur votre équipement mobile.<br><br>**Remarque :**<br>L'application GRC Mobile et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Application GRC Mobile liste de contrôle (suite)**

| Élément | Description |
|---|---|
| | Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation de , Application GRC Mobilereportez-vous à la section GRC et le ServiceNow Store. |
|  | En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez dans votre Now Platform instance que vous avez affecté des utilisateurs mobiles disposant des rôles requis Now Platform .<br>1. Pour afficher les rôles affectés à un utilisateur, accédez à **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.<br>2. Sélectionnez le nom d'utilisateur suivi de la liste connexe des rôles. Tous les rôles affectés à cet utilisateur s'affichent.<br>3. Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez à un utilisateur le rôle ITIL (ITIL Bibliothèque d'infrastructures ITIL). Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer, ouvrir et mettre à jour des enregistrements. Seuls les utilisateurs disposant du rôle itil peuvent se voir affecter des tâches.<br>4. Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez un utilisateur avec le rôle de gestionnaire des risques (sn_risk.manager). Ce rôle est automatiquement ajouté lorsque vous affectez le rôle itil.<br>5. Vérifiez que vous avez créé tous les groupes d'affectation requis et affecté des utilisateurs mobiles à ces groupes.<br>**Remarque :**<br>Si vous avez plusieurs utilisateurs pour l'application mobile, vous pouvez également affecter le rôle sn_risk.manager à un groupe. Chaque utilisateur que vous ajoutez au groupe hérite de ce rôle.<br>Pour plus d'informations sur les utilisateurs et l'affectation de rôles aux utilisateurs et aux groupes, voir Créer un utilisateur . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Application GRC Mobile liste de contrôle (suite)**

| Élément | Description |
| --- | --- |
| ☐ | En tant qu'utilisateur mobile disposant du rôle sn_risk.manager, vérifiez que vous avez installé l'application Agent la plus récente ServiceNow® sur votre équipement mobile.<br><br>**Application mobile Agent**<br><br> <br><br>L'application Agent la plus récente est disponible sur l'App Store d'Apple iOS et le Google Play Store. |
| ☐ | En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager, vérifiez que les notifications sont activées sur votre équipement mobile et dans votre Now Platform instance.<br><br>Les notifications vous informent lorsque des demandes d'approbation critiques en attente vous sont affectées ou sont affectées à votre groupe d'affectation. Pour vous aider à y remédier en temps opportun, après avoir activé les notifications, cliquez sur une notification dans le Application GRC Mobile et accédez directement à l'enregistrement.<br><br>Pour activer les notifications dans votre Now Platform instance afin qu'elles s'affichent sur votre équipement mobile, procédez comme suit.<br><br>**1.** Vérifiez que vous avez téléchargé et installé le Application GRC Mobile sur votre Now Platform instance.<br><br>**2.** Dans les paramètres système de votre Now Platform instance, sous Notifications, vérifiez que vous avez activé **l'application mobile ServiceNow**.<br><br>Pour plus d'informations sur la définition des notifications, consultez « Préférences de notification de l'utilisateur dans Interface utilisateur principale» sur Définition des préférences de notification dans l'interface utilisateur principale . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Application GRC Mobile liste de contrôle (suite)**

| Élément | Description |
|---|---|
| | Now Platform Les notifications sont également affichées sur l'écran Messages de votre appareil mobile. Vérifiez que les notifications sont également activées dans les paramètres de votre équipement mobile. |

Vous avez correctement configuré votre équipement mobile et le Now Platform pour le Application GRC Mobile. L'étape suivante consiste à vous connecter à votre Now Platform instance avec l'application ServiceNow Agent sur votre équipement mobile.

## Configuration de l'appétence au risque

Vous pouvez configurer la fonctionnalité d'appétence au risque dans l'application Risque avancé .

Suivez l'ordre des tâches pour configurer la fonctionnalité d'appétence au risque dans l'application Risque avancé .

### Configurer une appétence et une tolérance au risque dans Risque avancé

Configurez les propriétés de l'évaluation Advanced Risk afin de pouvoir configurer et personnaliser l'appétence et la tolérance au risque dans l'application Risque avancé .

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_risk.admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs de propriété décrites dans la table suivante.

**Propriétés de l'évaluation Advanced Risk**

| Propriété | Description |
|---|---|
| Migrer vers les évaluations Advanced Risk<br><br>sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle | Option permettant de migrer vers les évaluations avancées des risques. Sélectionnez **Oui** pour utiliser la fonctionnalité d'appétence au risque. |
| Définir l'appétence au risque comme<br><br>sn_risk_advanced.échelle_de_l'appétit_de_risque | Option permettant de sélectionner le type d'appétence au risque :<br>○ **Appétence au risque uniquement (échelle de 1 point)** : utilise uniquement l'appétence au risque. Le champ Appétence au risque est disponible sur les formulaires Déclaration de risque, risque et entité. L'état de l'appétence au risque est calculé en fonction de cette sélection de propriétés.<br>○ **Appétence au risque et tolérance au risque (échelle de 2 points)** : utilise à la fois l'appétence au risque et la tolérance. Les champs Appétence au risque et Tolérance au risque sont disponibles |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | sur les formulaires Définition du risque, Risque et Entité. L'état de l'appétence au risque est calculé en fonction de cette sélection de propriétés.<br>○ **Aucun** : vous ne voulez pas utiliser l'appétit pour le risque.<br>**Remarque :** Une seule propriété entre **Définir l'appétence au risque en tant que** et **Exprimer l'appétence au risque dans** peut être configurée à la fois. Configurez d'abord une propriété, enregistrez-la, puis configurez l'autre propriété. |
| Exprime les limites de l'appétence au risque en<br><br>sn_risk_advanced.analyse_de_l'appétence_risque | Option permettant de sélectionner l'échelle d'appétence au risque :<br>○ **Termes qualitatifs uniquement** : définit l'appétence au risque en termes qualitatifs uniquement. Votre appétit pour le risque est basé sur l'échelle d'appétence, qui peut être faible, moyenne ou élevée. Les évaluations du risque sont comparées à l'appétence qualitative et à la tolérance pour calculer l'état de l'appétence qualitative.<br>○ **Termes quantitatifs uniquement** : définit l'appétence au risque en termes quantitatifs uniquement. Un appétit au risque quantitatif peut être mesuré et exprimé à l'aide de valeurs numériques. Par exemple, une organisation décide d'avoir 1 000 $ (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année. L'organisation peut définir 1 000 $ (en dollars américains) comme un appétit au risque quantitatif. Les valeurs annuelles de perte estimée sont comparées à l'appétence quantitative et à la tolérance pour calculer l'état de l'appétence quantitative.<br>○ **Les deux** : définit l'appétence au risque en termes qualitatifs et quantitatifs.<br>**Remarque :** Une seule propriété entre **Définir l'appétence au risque en tant que** et **Exprimer l'appétence au risque dans** peut être configurée à la fois. Configurez d'abord une propriété, enregistrez-la, puis configurez l'autre propriété. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Nombre de jours avant lesquels un e-mail doit être envoyé pour examiner l'appétence au risque<br><br>sn_risk_advanced.risk_appetite_review_notification | Planificateur d'e-mail de notification pour envoyer une notification par e-mail automatisée au propriétaire de la définition du risque avant la date d'examen suivante. |

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Configurer une échelle d'appétence au risque

Configurez une échelle d'appétence au risque dans l'application Risque avancé pour définir l'appétence qualitative au risque au sein de votre organisation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des échelles d'appétence au risque pour définir l'appétence qualitative au risque sur la définition du risque, l'entité et les enregistrements de risque. Les échelles d'appétence au risque expédiées par défaut sont les suivantes :

- **1-Avers**
- **2-Minimaliste**
- **3-Prudent**
- **4-Ouvrir**
- **5-Affamé**

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Échelles de l'appétence au risque**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de l'échelle de l'appétence au risque

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de l'échelle de l'appétence au risque. Par exemple, Hungry. |
| Actif | Option permettant d'activer l'échelle d'appétence. Vous ne pouvez pas supprimer une échelle d'appétence au risque. Au lieu de cela, vous le rendez inactif. Cette option est automatiquement sélectionnée.<br><br>**Remarque :**<br>Lorsque vous activez ou inactive une échelle de l'appétence au risque, elle affecte plusieurs enregistrements, tels que les évaluations des risques, les entités, les déclarations de risque et les risques connexes. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Description | Brève description de l’échelle d’appétence. |
| Valeur | Valeur de l’échelle de l’appétence au risque. Ce champ définit une valeur numérique des échelles d’appétence au risque.<br>**Remarque :** Tout changement de la valeur de l’appétence au risque affecte plusieurs enregistrements, tels que les évaluations des risques, les entités, les déclarations de risque et les risques connexes. |
| Ordre d'affichage | Ordre de l’échelle de l’appétence au risque. Ce champ vous permet de définir une séquence dans laquelle l’échelle de l’appétence au risque apparaît. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Modifier un état de l’appétence au risque

Modifiez le nom, la couleur et l’icône par défaut qui apparaissent pour l’état de l’appétence au risque dans l’application Risque avancé .

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l’état de l’appétence au risque pour définir l’état du risque final des entités, des risques et des déclarations de risque qui sont basés sur l’appétence au risque défini. L’état de l’appétence vous aide à surveiller le risque et à définir d’autres actions pour amener le risque dans le cadre de l’appétence.

Les états de l’appétence au risque envoyés par défaut sont les suivants :

- **Appétence extérieure**
- **Tolérance extérieure**
- **Appétence intérieure**

**Remarque :**
Un état d’appétence au risque ne peut pas être supprimé, mais peut être mis hors service ou créé. Lorsque vous créez un état d’appétence au risque, une personnalisation de l’application est requise pour l’activer pour le calcul de l’état.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **État de l'appétence au risque**.
2. Ouvrez l’état de l’appétence au risque que vous souhaitez modifier.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire État de l'appétence au risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'état de l'appétence au risque. Par exemple, Appétence extérieure. |
| Couleur de l'état de l'appétence au risque | Couleur qui apparaît pour l'état de l'appétence au risque.<br>**Remarque :** Pour effectuer ce changement dans la vue de l'espace de travail pour le risque, l'entité et la définition du risque, vous devez effectuer certaines étapes supplémentaires. Pour en savoir plus sur ces étapes supplémentaires, reportez-vous à la section KB0867184 . Vous devez vous connecter Now Support au pour afficher les Base de connaissances articles. |
| Icône | Icône qui apparaît pour l'état de l'appétence au risque.<br>**Remarque :** Pour effectuer ce changement dans la vue de l'espace de travail pour le risque, l'entité et la définition du risque, vous devez effectuer certaines étapes supplémentaires. Pour en savoir plus sur ces étapes supplémentaires, reportez-vous à la section KB0867184 . Vous devez vous connecter Now Support au pour afficher les Base de connaissances articles. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Modifier les Risque avancé messages

Modifiez les messages affichés sur le formulaire d'évaluation des risques à l'aide de l'application Risque avancé . La modification des messages système permet aux utilisateurs d'envoyer des messages personnalisés et cohérents, en fonction de leurs préférences et de leurs besoins spécifiques.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Messages**.
2. Pour filtrer tous les messages de l'évaluation Advanced Risk, sélectionnez la colonne Clé et recherchez advanced_risk_assessment_component.
   Les messages relatifs à l'évaluation avancée des risques s'affichent.
3. Sélectionnez le message que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Remarque :**
   Assurez-vous de ne pas modifier le champ **Clé** .

   Modifiez le texte du message dans le champ **Message** .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Créer des regroupements de listes connexes dans Risque avancé

Simplifiez les regroupements de listes connexes sur une page d'enregistrement et personnalisez-les en fonction de vos besoins spécifiques, en attribuant des noms significatifs dans le processus. Cette configuration améliore la lisibilité et l'expérience utilisateur lors de l'interaction avec les formulaires.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_grc_workspace.record_view_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur un formulaire, il peut y avoir de nombreuses listes connexes qui peuvent parfois entraîner une vue encombrée. Pour optimiser l'affichage, vous pouvez sélectionner et configurer les listes connexes que vous souhaitez afficher sur le formulaire. Par défaut, la possibilité de configurer les listes connexes est donnée pour les tables suivantes :

- Table de définition de la mesure calculée
- Table de définition de mesure

Bien que vous puissiez sélectionner n'importe quelle table et configurer les listes connexes pour cette table, à titre d'exemple, cette procédure décrit comment vous pouvez créer des regroupements pour la table Définition de mesure. Outre les listes connexes, vous pouvez également spécifier une page UX que vous souhaitez afficher sous un groupe.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Enregistrer la configuration de la vue**.
2. Sélectionnez **Configuration de l'espace de travail Risk (Risque)**.
3. Dans la liste connexe Configurations de table, sélectionnez **Définition de mesure**.
4. Dans la liste connexe Configurations de groupe, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de configuration de groupe

| Champ | Description |
|---|---|
| Configuration des tables | Nom de la table pour laquelle vous configurez la liste connexe. Ce champ est automatiquement défini. |
| Nom | Nom du groupe qui s'affiche dans la liste connexe du formulaire. Par exemple, vous pouvez fournir un nom tel que `Risque` pour regrouper les objets liés aux risques, tels que les risques et les déclarations de risque. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si la configuration est active. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Ordre | Numéro d’ordre du groupe sur le formulaire.<br><br>**Remarque :**<br>Si vous souhaitez afficher la commande avant l’onglet Détails, le numéro d’ordre doit être inférieur ou égal à `100`. |
| Condition | Conditions qui doivent être remplies pour être affichées sur le formulaire. Par exemple, vous pouvez spécifier si un enregistrement est actif, alors seulement il doit être affiché sur le formulaire. |

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans la liste connexe Configurations de groupe, sélectionnez l’entrée que vous avez créée.
   a. Dans la liste connexe Entrées de groupe, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire d’inscription de groupe

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Configuration du groupe | Groupe pour lequel la liste connexe est créée. Par exemple, dans cette procédure, le groupe pour lequel vous configurez l’entrée est **Risques**. |
| Ordre | Ordre de l’entrée sur la page de l’interface utilisateur. |
| Application | Application pour laquelle la liste connexe est en cours de création. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Espace de travail Gestion des risques**. |
| Actif | Option permettant d’indiquer si l’entrée est active. |
| Type | Choix pour indiquer le type d’élément que le groupe contient. Les choix sont les suivants :<br>▪ **Page UX**<br>▪ **Liste connexe** |
| Liste connexe | La liste connexe que vous souhaitez afficher doit apparaître sous le groupe. Cette option s’affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient **Liste connexe**. |
| Écran | Variante ou version spécifique d’une page. Cette option s’affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient **la page UX**. |

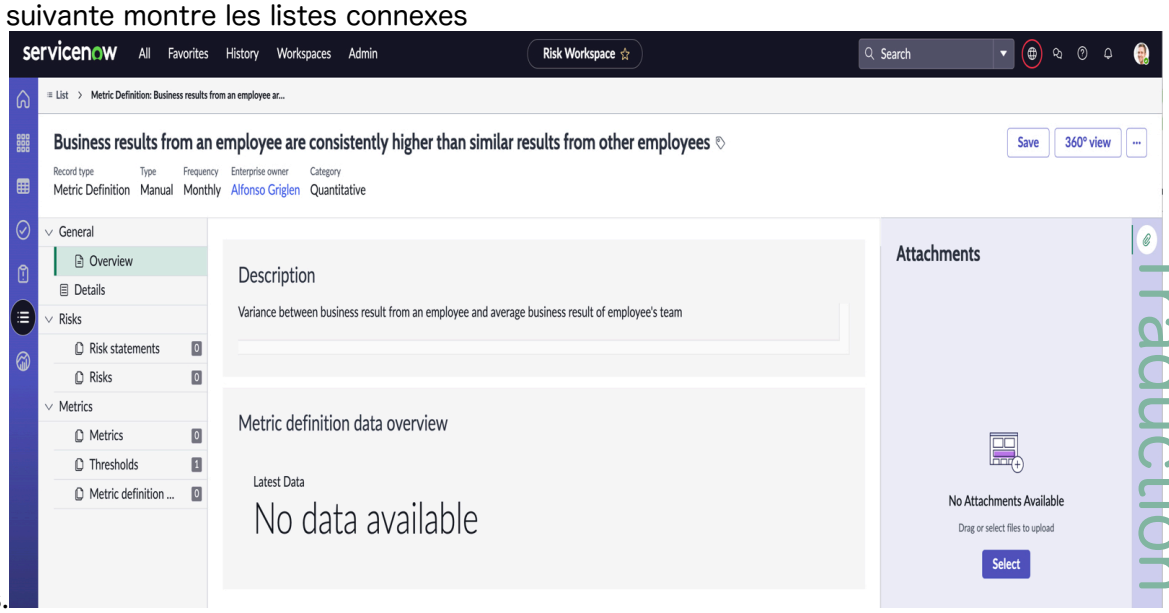
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Routage | Chemin d'accès de l'écran UX. Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient **la page UX**. |

**c.** Sélectionnez **Soumettre**.

**Résultats**
La figure suivante montre les listes connexes groupées.




## Intégrer Gestion des risques avec d'autres applications

Étendez les options telles que l'évaluation Gestion des risques Advanced Risk et aidez d'autres applications à identifier et évaluer les risques.

L'évaluation Advanced Risk va au-delà pour aider d'autres applications, telles que APMGestion des portefeuilles de projets l'identification et l'évaluation de leurs risques et la gestion de leur cycle de Gouvernance, risque et conformité vie.

Gérez les risques de votre projet à l'aide de l'option d'évaluation des risques du projet. Cette aptitude permet aux administrateurs des risques, aux gestionnaires de projets et aux propriétaires des risques de gérer le cycle de vie complet des risques du projet, notamment l'identification et l'évaluation des risques du projet, l'atténuation des risques du projet et la surveillance des risques du projet. Cette fonctionnalité fournit une visibilité et des rapports efficaces sur la situation des risques du projet par le biais de supports tels que les évaluations agrégées des risques du projet et les cartes thermiques. L'intégration de avec garantit également que lorsqu'un risque de projet menace d'affecter une entreprise, le risque peut être facilement signalé à l'équipe des risques de l'entreprise afin que les actions d'atténuation nécessaires puissent être définies. Pour utiliser cette fonctionnalité, assurez-vous que l'application Gestion des portefeuilles de projets est installée. Vous devez également activer la propriété Activer l'intégration du risque avancé PPM sous Propriétés de l'administration de l'évaluation Advanced Risk. Le paramètre par défaut de cette propriété est Non. Seuls les utilisateurs ayant des rôles it_pps_admin ou risk_admin peuvent activer cette propriété.

Gérez vos risques numériques avec des applications d'entreprise à l'aide de l'option Gestion des risques liés aux applications. Cette fonctionnalité permet de gérer le cycle de vie complet des risques d'une application de gestion, y compris la collecte de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

générales sur l'application, l'évaluation des risques inhérents à l'application, l'applicabilité des politiques, réglementations et contrôles appropriés, ainsi que l'implémentation et la surveillance des contrôles. L'intégration du workflow à l'application métier réduit les barrières de GRC communication et réduit les silos d'informations dans les deux organisations. Cette réduction des obstacles réduit l'effort global de gestion des applications d'entreprise. Pour utiliser cette fonctionnalité, assurez-vous que l'application Gestion des portefeuilles d'applications (APM), l'intégration et Gestion de la politique et de la conformitéGestion des portefeuilles d'applications l'intégration Gestion des portefeuilles d'applications avec Gestion des risques sont installées.

## Évaluation des risques du projet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Gérez les risques de votre projet à l'aide de l'option Évaluation des risques du projet. Les administrateurs des risques, les gestionnaires de projets et les propriétaires de risques peuvent gérer le cycle de vie complet des risques du projet à l'aide de l'option d'évaluation des risques du projet.

Au fur et à mesure que votre organisation se développe, il est important d'effectuer des évaluations des risques de vos projets. Étant donné que chaque projet est unique, il est important de personnaliser le processus de gestion des risques du projet en fonction des exigences uniques du projet. Déterminer le bon niveau de processus de gestion des risques du projet constitue le plan de gestion des risques. Le cycle de vie des risques du projet se compose de phases telles que l'identification des risques du projet, l'évaluation des risques du projet, l'atténuation des risques du projet et la surveillance des risques du projet.

Avec la version 11.0.1, vous pouvez utiliser Gouvernance, risque et conformité (GRC) l'évaluation Advanced Risk pour évaluer les risques de votre projet. Cette fonctionnalité améliore les options de gestion des risques dans Gestion des portefeuilles de projets. La fonctionnalité est intégrée à un puissant moteur d'évaluation des risques que vous pouvez utiliser avec des exigences strictes en matière de gestion des risques de projet. Cette fonctionnalité fournit également une visibilité et des rapports efficaces sur la situation des risques du projet à l'aide d'outils tels que les évaluations agrégées des risques du projet et les cartes thermiques. L'intégration garantit également que lorsqu'un risque de projet menace d'affecter l'entreprise, il peut être facilement signalé à l'équipe chargée des risques de l'entreprise. L'équipe chargée des risques de l'entreprise peut alors définir les mesures d'atténuation nécessaires.

## Avantages de l'intégration et Gestion des portefeuilles de projets pour les GRC gestionnaires

À l'aide de cette intégration, les chefs de projet peuvent effectuer les activités suivantes :

- Identifiez les risques à partir d'une taxonomie des risques standard.
- Afficher les risques de leurs projets dans le formulaire Projet.
- Identifiez et évaluez les risques à partir du formulaire de projet lui-même.
- Évaluez les risques inhérents et résiduels.
- Élever un risque de projet au rang de risque de l'entreprise si le risque a un impact sur l'entreprise.
- Calculez les scores de risque cumulés dans les projets, programmes et portefeuilles afin que les personnes concernées puissent consulter ces informations.
- Surveillez la situation vis-à-vis du risque d'un projet grâce à l'agrégation des risques.

**Remarque :**
Seuls les risques du projet évalués contribuent aux scores de risque finaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez la carte thermique des risques et comprenez les actions d'atténuation.
- Consultez le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet pour obtenir une situation globale vis-à-vis du risque.

Les gestionnaires des risques de l'entreprise bénéficient également de l'intégration. Il peut effectuer les activités suivantes :

- Affichez les risques du projet qui affectent l'entreprise et prenez les mesures nécessaires.
- Obtenez une vue d'ensemble des risques au niveau de l'entreprise et de leur nature à tous les niveaux.

## Cas d'utilisation pour l'intégration et GRCGestion des portefeuilles de projets

Pour comprendre le cas d'utilisation de cette intégration, examinez le scénario suivant. Une organisation peut avoir plusieurs projets. Certains projets sont complexes et d'autres moins. La gestion des risques des projets complexes peut être alignée sur les normes d'évaluation des risques ISO 31000. Les projets complexes nécessitent diverses activités telles que l'identification des risques, l'évaluation, la réponse et le suivi. Les projets moins complexes ou plus simples peuvent ne nécessiter que de simples évaluations. L'intégration Gestion des portefeuilles de projets entre et l'évaluation Advanced Risk prend en charge l'évaluation des risques du projet.

**Information associée**

À propos de Project and Portfolio Management

### Workflow de l'évaluation des risques du projet

Pour comprendre les fonctionnalités d'intégration Gestion des portefeuilles de projets et Gouvernance, risque et conformité de gestion des risques, il est important de comprendre le workflow de l'évaluation des risques du projet.

L'évaluation des risques du projet suit une séquence d'étapes. Parfois, un risque est élevé au rang de risque de l'entreprise après son évaluation. Un risque d'entreprise est un risque qui peut entraîner des pertes monétaires ou de réputation. Cela peut mettre en péril votre capacité à rester en affaires.

Le déroulement de l'évaluation des risques du projet est le suivant :

1. Un gestionnaire de projet identifie les risques et ajoute ces risques à un projet. Le gestionnaire peut soit créer des risques, soit les ajouter à partir d'une bibliothèque. Le chef de projet dispose des rôles it_project_manager et sn_grc.business_user. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des risques pour un projet .
2. Le chef de projet lance ensuite l'évaluation des risques pour les risques nouvellement ajoutés. Dans le formulaire de configuration de l'intégration de projet, les évaluateurs et les approbateurs sont définis pour l'évaluation. Ils reçoivent une notification par e-mail pour évaluer les risques.

   **Remarque :**
   Vous pouvez évaluer uniquement les risques qui sont à l'état En attente, Ouvert ou Travail en cours.

3. Si des parties prenantes sont sélectionnées comme évaluateurs dans le formulaire de configuration de l'intégration de projet, le gestionnaire de projet doit affecter manuellement les risques à la personne concernée.
4. En tant que spécialiste des risques, l'évaluateur des risques est informé des nouveaux risques aux fins d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'évaluateur de risque peut utiliser le lien contenu dans la notification par e-mail pour commencer l'évaluation. L'évaluateur des risques peut également accéder à **Évaluation Advanced Risk** > **Tâches d'évaluation des risques** > **Mes tâches** pour effectuer une évaluation Advanced Risk. Consultez Évaluation Advanced Risk.

5. Dans le formulaire de risque du projet, le chef de projet passe en revue la section Résumé de l'évaluation des risques pour afficher les scores d'évaluation des risques.
6. Si le chef de projet détermine que le risque du projet a un impact sur l'entreprise, il peut élever le risque au rang de risque de l'entreprise.

**Remarque :**
Lorsqu'un risque de projet est élevé au rang de risque de l'entreprise, le risque du projet est copié du registre des risques du projet vers le registre des risques de l'entreprise.

7. Si un risque est élevé au rang de risque de l'entreprise, le gestionnaire des risques de l'entreprise est invité à évaluer le risque.
8. Le gestionnaire de projet affiche le score de risque inhérent de l'entreprise et le score de risque résiduel de l'entreprise dans le **résumé de l'évaluation des risques**.
9. Dans le Gestion des portefeuilles de projets cadre du workflow, si un risque se matérialise et qu'une action doit être entreprise pour ce risque, le chef de projet peut convertir le risque en problème. Pour plus d'informations, consultez les entrées d'enregistrement RIDAC (Risques, Problèmes, Décision, Action et Demander des changements) pour un projet .
10. Le chef de projet peut également consulter la situation vis-à-vis du risque du projet grâce à la carte thermique de la section Vue d'ensemble des risques du formulaire de projet. La carte thermique affiche les risques d'impact élevé et les risques de probabilité élevée. Avec la carte thermique, vous pouvez hiérarchiser les risques qui nécessitent une attention immédiate. Les risques évalués contribuent au score de risque agrégé. Le score de risque agrégé est un score unique qui peut être communiqué à toutes les parties prenantes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Créer un projet .
11. Consultez le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet pour comprendre la situation globale vis-à-vis du risque des risques du projet et des risques de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de vue d'ensemble des risques du projet.

**Remarque :**
L'évaluateur et l'approbateur doivent disposer du rôle d'utilisateur métier Risk (sn_grc.business_user) pour exécuter les tâches requises. Si les risques du projet sont réévalués pour une raison quelconque et que les scores changent, l'évaluateur des risques de l'entreprise reçoit une notification par e-mail avec la possibilité de réévaluer le risque de l'entreprise.

Les utilisateurs clés et le parcours utilisateur sont présentés dans les figures suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

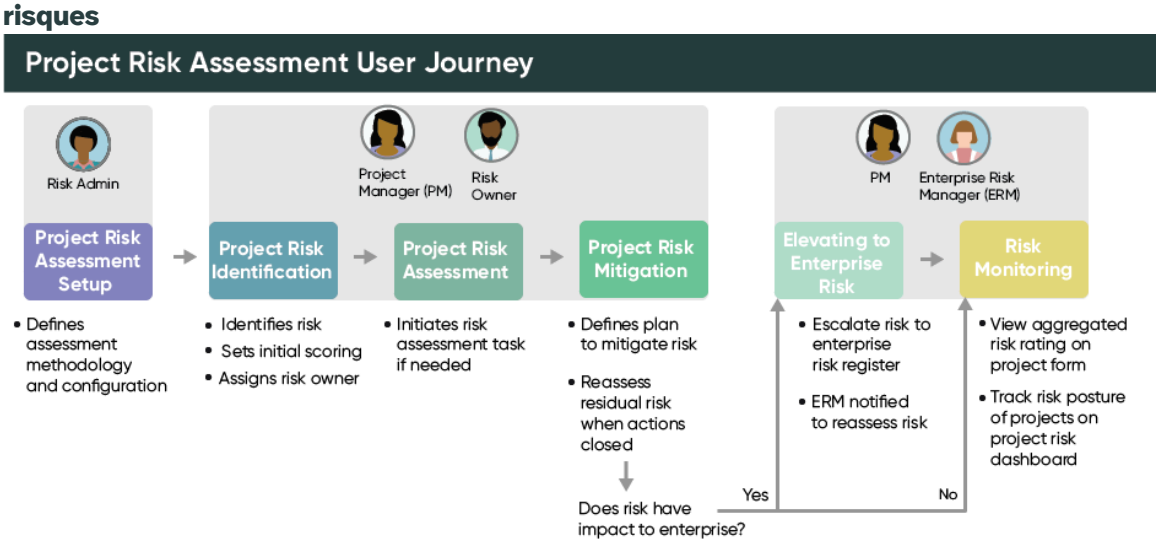
## Utilisateurs clés de l'intégration des Gestion des portefeuilles de projets risques

**Project Managers**
- Own the overall project risk and need visibility into project risks
- Use the aggregated risk to understand the overall project risk posture as well as visualize their distribution on the heatmap
- Can elevate risks to enterprise risk register if they have materialistic impact to the enterprise

**Project Risk Owners**
- Own the specific risk and assess and mitigate it to contain it from materializing
- Use the ARA to assess the inherent risk, define actions to mitigate those risks and assess the leftover (risidual) risk to decide if further mitigating actions are required

**Enterprise Risk Managers**
- Need visibility into risks from the projects and understanding of which risks may impact the overall organization risk posture
- Can reassess project risk which may have an enterprise impact to analyze such risks and take appropriate action on them

## Parcours utilisateur et intégration des Gestion des portefeuilles de projets risques




### Configurer Gestion des portefeuilles de projets et Risque avancé intégration

Utilisez le formulaire Configuration de l'intégration du projet pour configurer l'évaluation des risques. Vous devez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques, les évaluateurs et les approbateurs appropriés, ainsi que la formule permettant de déployer les scores de risque et d'afficher les scores au niveau du projet.

### Avant de commencer

Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk pour Gestion des projets, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activez le module d'extension Gestion des portefeuilles de projets .
- Activez le module d'extension Risque avancé .
- Activez la *Enable Advanced Risk PPM Integration* propriété sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**. Par défaut, cette propriété est automatiquement définie sur **Non** . Seuls les utilisateurs ayant les rôles it_pps_admin ou sn_ risk.admin peuvent activer cette propriété.

**Remarque :**
Actuellement, dans la Gestion des portefeuilles de projets suite, les évaluations avancées des risques ne sont prises en charge que pour l'application Gestion des projets .

Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez sélectionner les éléments suivants sur le formulaire Configurations de l'intégration du projet :

- La méthodologie d'évaluation des risques (RAM).
- Les approbateurs et les évaluateurs de l'évaluation des risques de l'entreprise et de l'évaluation des risques du projet.

Deux RAM prédéfinies sont fournies pour l'évaluation des risques de l'entreprise et l'évaluation des risques du projet. Vous pouvez modifier la méthodologie par défaut ou créer des méthodologies. Si vous sélectionnez votre propre méthodologie d'évaluation des risques, la classe d'entité pour cette méthodologie doit être Project. Pour évaluer les risques du projet et les risques de l'entreprise, vous pouvez ajouter les approbateurs et les évaluateurs de votre choix. La méthodologie d'évaluation des risques pour le risque du projet est automatiquement sélectionnée comme méthodologie associée à la table des Gestion des portefeuilles de projets risques.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Configuration de l'intégration du projet**.
2. Cliquez sur d'information. Icône permettant d'afficher l'enregistrement de configuration de l'intégration des risques du projet.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration de l'intégration des risques du projet**

| Champ | Description |
|---|---|
| Évaluation des risques du projet | |
| Méthodologie d'évaluation | La méthodologie d'évaluation pour l'évaluation des risques du projet. Ce champ est automatiquement défini **sur Évaluation d'entreprise pour les projets** |
| Type d'évaluateur | Évaluateur pour l'évaluation des risques du projet. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Gestionnaire de projet : utilisateur affecté en tant que chef de projet du projet.<br>○ Propriétaire du risque : utilisateur identifié dans le champ**Affecté à** du risque.<br>○ Parties prenantes : parties prenantes du projet.<br>**Remarque :** Si **Partie prenante** est sélectionnée, lorsque le chef de projet affecte l'évaluateur, tous les utilisateurs qui sont ajoutés à la liste connexe Personnes concernées dans le projet s'affichent. Le chef de projet peut sélectionner la partie prenante requise. |
| Formule de déploiement de risque | La formule utilisée pour déployer les scores de risque du projet. Les choix sont les suivants :<br>○ Moyenne<br>○ Maximum<br>○ Minimum<br>**Remarque :** Seuls les risques évalués à l'aide de l'évaluation Advanced Risk sont regroupés et leurs scores sont cumulés. Si un risque est mis hors service, le score du risque mis hors service n'est pas agrégé. Pour plus de détails, voir Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk. |
| Type d'approbateur | Approbateur du risque du projet. L'approbateur doit approuver l'évaluation des risques. Les choix sont les suivants :<br>○ Aucun : aucun approbateur n'est nécessaire.<br>○ Chef de projet : le chef de projet est l'approbateur.<br>○ Partie prenante : les parties prenantes du projet. |
| Évaluation des risques de l'entreprise | |
| Type d'évaluateur | Évaluateur des risques de l'entreprise. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Gestionnaire de projet : utilisateur affecté en tant que chef de projet du projet.<br>○ Propriétaire du risque : utilisateur identifié dans le champ**Affecté à** du risque.<br>○ Groupe : groupe auquel le risque est affecté.<br>**Remarque :** Cet utilisateur doit avoir le rôle sn_risk.manager. |
| Type d'approbateur | Approbateur du risque de l'entreprise. Les choix sont les suivants :<br>○ Aucun : lorsqu'aucun approbateur n'est nécessaire.<br>○ Gestionnaire de projet : utilisateur affecté en tant que chef de projet du projet.<br>○ Groupe : groupe auquel le risque est affecté. |
| Nombre de jours avant l'échéance | Nombre de jours après lesquels une évaluation est considérée comme en retard à compter de la date de lancement. Ce champ est automatiquement défini sur **5**.<br>**Remarque :** L'évaluateur reçoit des notifications de rappel avant l'approche de la date d'échéance. L'évaluateur et son responsable reçoivent une notification après la date d'échéance. |
| Groupe d'évaluateurs | Groupe qui évalue le risque de l'entreprise si le champ **Type d'évaluateur** comporte **Groupe**. |

Traduction automatique

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats
Les détails de l'évaluateur et de l'approbateur sont définis.

## Affecter les risques du projet aux personnes concernées pour évaluation

Affectez les risques du projet à la personne concernée pour évaluation. Vous devez affecter manuellement les risques aux personnes concernées.

### Avant de commencer
Rôle requis : it_project_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des **parties prenantes** du formulaire de configuration de l'intégration des risques du projet sont sélectionnées en tant qu'évaluateur, le gestionnaire de projet doit affecter manuellement l'évaluation à l'une des personnes concernées du projet.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Projet** > **Projets** > **Tout**.
2. Sélectionnez le projet pour l'évaluation des risques.
   Assurez-vous que les risques de ce projet sont présents. Reportez-vous à la section Ajouter des risques pour un projet .
3. Cliquez sur la liste connexe Risques.
4. Sélectionnez le risque que vous souhaitez évaluer.
5. Cliquez sur **Évaluer les risques**.
   Les valeurs sont affichées en fonction de la configuration de l'intégration.
6. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un évaluateur pour le risque du projet.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

Le risque se déplace vers le workflow de l'évaluateur des risques.

#### Information associée

Configurer Gestion des portefeuilles de projets et Risque avancé intégration

## Évaluer les risques du projet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Évaluez les risques du projet en répondant à des facteurs ou à des questions prédéfinis. Obtenir un score de risque pour le projet.

### Avant de commencer

Rôle requis : it_project_manager et sn_grc.business_user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un risque est évalué en fonction des risques inhérents et des risques résiduels. Un risque inhérent est un risque qui n'a aucun contrôle d'atténuation. Un risque résiduel est un risque qui subsiste après la prise en compte des contrôles. Le workflow de l'évaluation des risques est déterminé par l'administrateur des risques sur la base des configurations de méthodologie d'évaluation des risques. Si le chef de projet souhaite activer l'approbation de l'évaluation, il peut configurer le flux d'approbation dans le formulaire de configuration de l'intégration de projet. Si une évaluation d'un risque a déjà été effectuée, les résultats des évaluations précédentes apparaissent dans la liste connexe Évaluations précédentes.

Un évaluateur des risques peut effectuer les actions suivantes :

- Évaluez les risques qui ont été ajoutés pour un projet.
- Décidez si les risques doivent être élevés au rang de risques de l'entreprise.

Pour comprendre comment évaluer les risques sur une instance d'évaluation des risques et comment répondre aux questions, reportez-vous à Présentation de l'instance d'évaluation des risques.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mes tâches** > **Module**.
2. Sélectionnez l'évaluation que vous souhaitez évaluer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Évaluer**.
4. Dans la section Évaluation inhérente, répondez aux facteurs comme il convient et cliquez sur **Enregistrer et calculer**.
5. Dans la section Résultats, vous pouvez remplacer le score calculé.

   a. Si vous pensez que le score de risque calculé n'est pas correct, cochez la case **Remplacer le score calculé** pour remplacer le score de risque calculé.

   b. Dans le champ **Remplacer le risque inhérent** , sélectionnez une valeur pour remplacer la cote de risque calculée.
   Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

   c. Dans le champ **Commentaires** , entrez votre justification pour remplacer la cote de risque calculée.

6. Cliquez sur **Effectuer une évaluation résiduelle**.
   a. Dans la section Évaluation résiduelle, répondez aux facteurs appropriés.
   b. Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.
7. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.
8. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   L'option de demande d'approbation s'affiche uniquement lorsque les approbateurs sont identifiés dans le formulaire Configurations de l'intégration du projet. Dans ce cas, le workflow passe à l'état En attente d'approbation. Toutefois, si l'option de demande d'approbation n'est pas sélectionnée, le workflow passe à l'état Surveiller.

## Que faire ensuite

Élever le risque d'un projet au rang de risque de l'entreprise.

### Élever le risque d'un projet au rang de risque de l'entreprise

Élever un risque de projet au rang de risque de l'entreprise si le risque du projet a un impact sur l'entreprise.

## Avant de commencer

Rôle requis : it_project_manager ou sn_grc.business_user

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous constatez qu'un risque de projet a un impact sur l'entreprise, vous pouvez élever le risque du projet au rang de risque de l'entreprise. Une fois qu'un risque est élevé, le risque du projet est automatiquement copié dans le registre des risques de l'entreprise. Un risque élevé nécessite une évaluation de l'impact sur l'entreprise. Le risque de l'entreprise est toujours lié au risque du projet. Si un risque de projet est mis hors service, le risque de l'entreprise l'est également.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Projet** > **Projets** > **Tout**.
2. Sélectionnez le projet pour l'évaluation des risques.
3. Sélectionnez le risque évalué que vous souhaitez augmenter.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Élever au rang de risque de l'entreprise**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
L’évaluateur est prédéfini dans le champ **Évaluateur** . La valeur de ce champ est obtenue à partir du formulaire Configuration de l’intégration du projet.

5. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Une nouvelle évaluation des risques est générée pour l’évaluation des risques de l’entreprise. L’évaluation est envoyée à l’évaluateur des risques de l’entreprise.

### Que faire ensuite
En fonction des évaluateurs identifiés comme évaluateurs d’entreprise dans le formulaire de configuration de l’intégration du projet, le gestionnaire des risques de l’entreprise reçoit une notification l’obligeant à évaluer le risque du point de vue des risques de l’entreprise. Les étapes pour effectuer l’évaluation des risques sont les mêmes que celles indiquées dans Évaluer les risques du projet à l’aide de l’évaluation Advanced Risk.

## Évaluation des risques de l’application à l’aide de l’évaluation Advanced Risk

Gérez facilement les risques numériques des applications d’entreprise en les intégrant GRC aux applications d’entreprise. Grâce à l’intégration, vous obtenez des informations en temps réel sur la posture des applications d’entreprise vis-à-vis des risques numériques, vous améliorez la communication entre les propriétaires d’applications et les responsables des risques informatiques, et vous pouvez réduire les charges de travail.

Les entreprises utilisent Gestion des portefeuilles d'applications (APM) pour gérer leur inventaire d’applications d’entreprise. Des exemples d’applications d’entreprise sont Zoom, Workday, Jobvite, etc. Chaque application d’entreprise a deux propriétaires :

- Propriétaire de l’application informatique : propriétaire de l’application de l’équipe informatique et constitue le principal point de contact. Le propriétaire de l’application informatique est également appelé propriétaire de l’application ou propriétaire de l’application.
- Propriétaire de l’entreprise : propriétaire de l’application pour ses utilisations professionnelles. Le propriétaire de l’entreprise est le sponsor exécutif de l’application d’entreprise. Le propriétaire fait généralement partie de l’entreprise qui parraine la demande. Par exemple, les demandes de financement sont généralement parrainées par le responsable des finances.

Lorsque vous intégrez GRCAPMà , vous pouvez simplifier le travail des gestionnaires des risques informatiques en identifiant les risques et les contrôles nécessaires. Vous pouvez atténuer les risques numériques des applications d’entreprise. Vous pouvez également vous assurer que les contrôles sont efficaces. Les avantages de cette intégration sont les suivants :

- Réduit le temps consacré par les gestionnaires des risques et par les propriétaires d’applications aux risques numériques.
- Fournit une communication plus rapide et plus efficace entre les propriétaires de l’application et les gestionnaires des risques
- Une vue d'ensemble de la posture du risque digital des applications d'entreprise.
- Permet une surveillance continue des applications.

Les utilisateurs qui bénéficient de cette intégration sont illustrés dans la figure suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Bénéficiaires de l'intégration des APM risques et des risques**

## Key Personas

**IT Risk Manager**
- Primary person responsible for application risk
- Decides the Business Impact Analysis (BIA) rating for the application
- Identifies and implements the necessary controls for the application

**IT Application Owner / Product Owner**
- Maintains the business application and is primary point of contact
- Provides accurate information about the application for:
  - Risk and control identification
  - Business impact computation
- Assists IT Risk manager in implementation of controls

**Application Sponsor / Business Owner**
- Business sponsor accountable for the application
- Monitors the application status on a periodic basic

**IT Governance Team**
- People from compliance and audit team acting as a 2nd and 3rd line of defense
- Conduct audits of the business application to ensure compliance
- Create IT Governance framework that all business applications should comply with

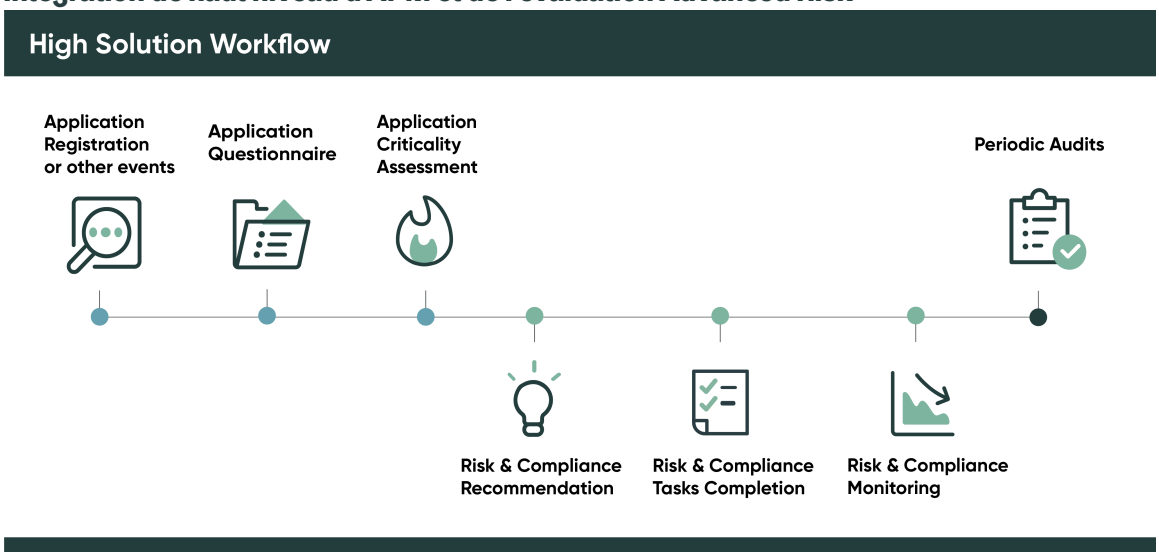
La fonctionnalité d'évaluation des risques de l'application est disponible lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. Mais les configurations par défaut pour l'enregistrement APM d'identification des risques ne sont disponibles que lorsque l'intégration avec Gestion des risques le module d'extension APM (com.snc.apm_risk_assessment) est activée.

L'image suivante montre le workflow de haut niveau de l'intégration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Intégration de haut niveau d'APM et de l'évaluation Advanced Risk**




**Information associée**

Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

## Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

Lors de l'évaluation des risques d'une application, celle-ci passe par différentes étapes d'identification et d'évaluation des risques. Vous pouvez définir le workflow d'identification et d'évaluation en fonction de vos besoins.

Avant d'évaluer les risques d'une application, celle-ci doit être créée dans la table Application d'entreprise et importée dans GRC. Une fois que l'application arrive à GRC, un enregistrement d'identification des risques est créé. Le propriétaire de l'application fournit des informations sur l'application au gestionnaire des risques informatiques. Le gestionnaire des risques informatiques mappe ensuite les risques, les citations et les politiques recommandés.

Considérez l'exemple suivant pour comprendre le workflow d'identification et d'évaluation des risques pour une application d'entreprise. Une nouvelle application d'entreprise est introduite dans votre organisation. Cette nouvelle application fait partie de la table Application d'entreprise. La nouvelle application a deux propriétaires :

- Propriétaire de l'application informatique
- Propriétaire de l'entreprise : cet utilisateur doit avoir le rôle sn_grc.business_user.

**Remarque :**
Votre organisation peut utiliser différents rôles.

À ce stade, l'application ne fait pas partie de GRC. Il doit être amené en tant qu'entité GRC avant que ses risques puissent être évalués. Des objets d'informations doivent également être associés à la nouvelle application.

Le workflow et les approbateurs de l'évaluation des risques de l'application sont déterminés par les paramètres du formulaire de configuration de l'identification des risques. Reportez-vous à Configurer l'intégration de l'identification des risques pour comprendre le processus de définition du workflow. Pour relancer l'identification des risques, une action de Flow Designer est fournie.

Lors de l'évaluation d'une nouvelle application d'entreprise, le workflow de l'identification des risques est le suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Une application d’entreprise est créée automatiquement ou par un propriétaire d’application dans la table d’applications d’entreprise.
2. GRC Détecte la nouvelle application d’entreprise. Une GRC entité est créée pour la nouvelle application. La détection est gérée par la tâche planifiée Génération de GRC profil qui s’exécute en arrière-plan.
3. Un nouvel enregistrement d’identification des risques est créé pour l’application.

   **Remarque :**
   Le gestionnaire des risques peut modifier l’enregistrement de configuration et déterminer le workflow de l’évaluation. Une fois qu'une configuration d'identification des risques est publiée, le gestionnaire des risques peut uniquement modifier certains champs de l'enregistrement de configuration.

4. Un questionnaire est lancé et envoyé au propriétaire de l’application pour recueillir des informations sur l’application.
5. Le propriétaire de l'application répond au questionnaire.
6. Le responsable des risques informatiques examine les réponses. Si les réponses ne sont pas satisfaisantes, le gestionnaire renvoie le questionnaire au propriétaire de l’application.

   **Remarque :**
   Si le questionnaire est renvoyé, les nouvelles réponses reviennent à leur forme initiale.

7. Selon la configuration, une fois que le gestionnaire des risques informatiques est satisfait des réponses, le système lance l’évaluation inhérente.
8. GRC mappe les risques et les objets de conformité en fonction des types d’entité.
9. Le responsable des risques informatiques examine le mappage d’objets d’informations.
10. Le système exécute le moteur de recommandation en fonction de l'algorithme sélectionné dans la configuration.
11. Le responsable des risques informatiques examine et mappe les risques, les politiques et les contenus des documents de référence recommandés en fonction des objets d’informations associés.
12. Le responsable des risques informatiques mappe les contrôles recommandés en fonction des citations, des politiques et des risques associés.
13. Le propriétaire de l’application gère le cycle de vie du contrôle et atteste les contrôles.

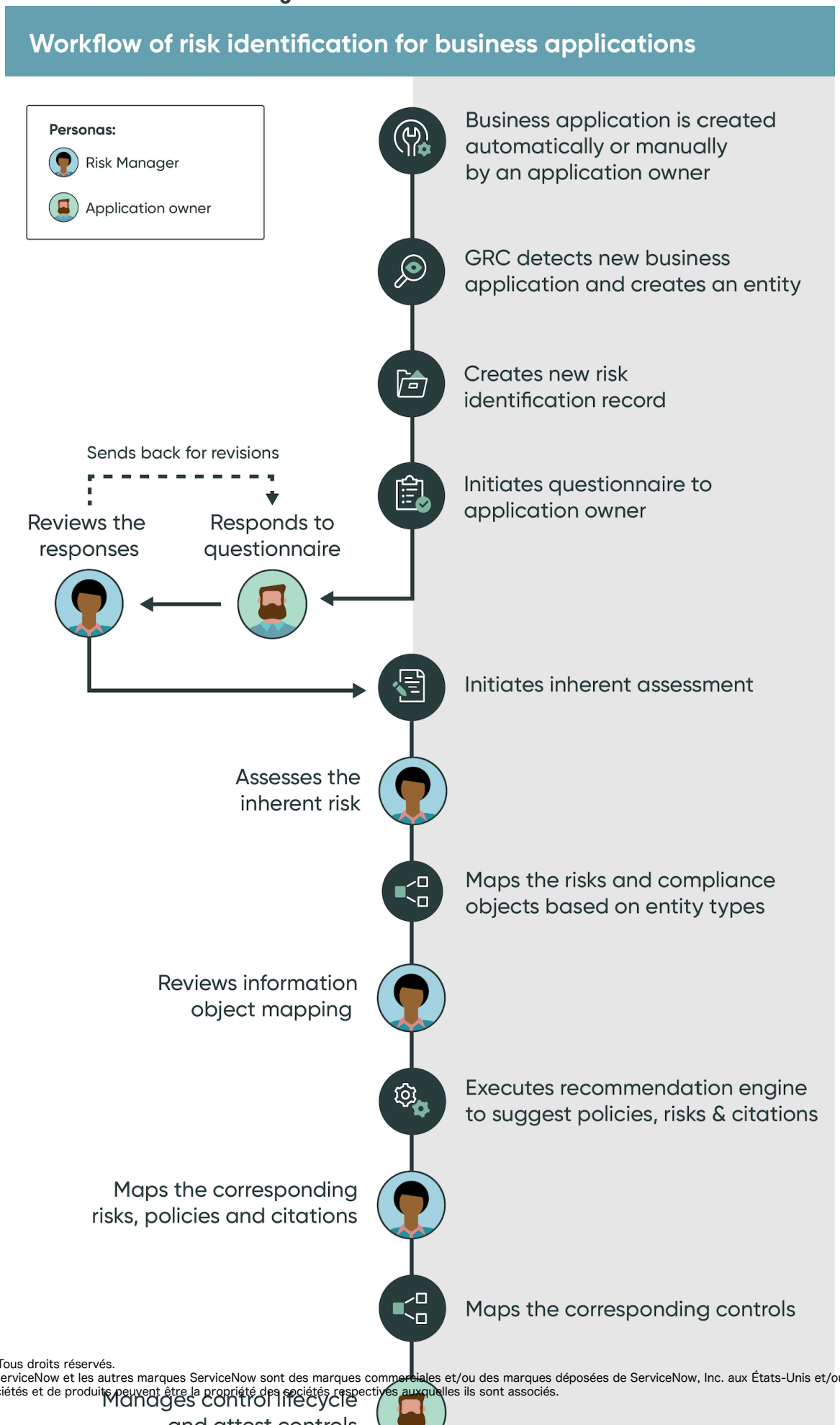
La figure suivante représente le workflow de la solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

## Workflow de solution de l'intégration GRC et APM




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## États de l'enregistrement d'identification des risques

Une fois que la configuration d'identification des risques est passée à l'état Publié, un enregistrement d'identification des risques est créé pour l'entité connexe.

L'enregistrement d'identification des risques passe par les états suivants :

- Nouveau : un nouvel enregistrement est créé
- Collecte d'informations : Les informations sur l'application sont collectées.
- Révision : le gestionnaire des risques examine les informations.
- Évaluation inhérente : le gestionnaire des risques effectue une évaluation des risques inhérents.
- Mappage des risques : le gestionnaire des risques mappe les risques, les citations et les politiques nécessaires.
- Surveiller : Les risques sont surveillés.
- Mis hors service : les risques sont mis hors service si nécessaire.

Une fois que la configuration d'identification des risques est passée à l'état Mis hors service, la configuration devient non valide et les enregistrements d'identification des risques ne sont pas créés pour les entités associées.

En termes de cycle de vie, un enregistrement d'identification des risques passe par les états suivants :

1. Nouvelle
2. Collecte d'informations
3. Revue
4. Évaluation inhérente
5. Mappage des risques
6. Moniteur
7. Mis hors service

### Configurer l'intégration de l'identification des risques

Avant d'évaluer une application, spécifiez l'application cible vers laquelle l'identification des risques doit être initiée.

#### Avant de commencer

Assurez-vous de disposer des applications suivantes :

- Gestion des portefeuilles d'applications doit être installé si vous souhaitez activer le moteur de recommandation et utiliser l'intégration.
- Gestion des portefeuilles d'applications l'intégration à Gestion des risques (com.snc.apm_risk_assessment) doit être installée. Cette application n'est requise que si vous souhaitez utiliser l'intégration.
- Moteur d'évaluation intelligent et GRC Common Workspace Elements doit être installé pour utiliser le questionnaire d'évaluation intelligent lors de l'identification des risques.

Rôle requis : sn_risk.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire de configuration de l'identification des risques contient un type d'entité et un enregistrement d'identification par défaut pour la table d'application d'entreprise. En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez modifier l'enregistrement par défaut ou créer votre propre configuration. Les étapes de cette procédure concernent la création d'un enregistrement. Le formulaire de configuration de l'identification des risques est utilisé pour effectuer les actions suivantes :

- Recueillez des informations sur l'application à l'aide d'un questionnaire.
- Déterminez la criticité de l'application.
- Déterminez si une évaluation inhérente à l'application est requise.
- Identifiez les risques et mappez les contrôles pertinents.
- Choisissez de recevoir des recommandations pour les risques et les contrôles.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Configuration de l'identification des risques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration de l'identification des risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration. L'identification des risques pour l'application d'entreprise en est un exemple. |
| Niveau de configuration | Niveau où la configuration est effectuée. Les choix sont les suivants :<br>○ Classe d'entité<br>○ Table |
| Classe de l'entité cible | Classe d'entité pour laquelle le questionnaire d'identification des risques est lancé. Pour chaque entité de cette classe d'entité, un enregistrement d'identification des risques est automatiquement créé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **la classe d'entité** est sélectionnée dans **le niveau de configuration**. |
| Table cible | Table contenant l'enregistrement de l'application. Pour chaque entité de cette table, un enregistrement d'identification des risques est automatiquement créé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Table** est sélectionnée dans **Niveau de configuration**. |
| État | État de la configuration. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Groupe du gestionnaire des risques | Groupe qui examine le workflow d'identification des risques. Les utilisateurs qui appartiennent à ce groupe doivent avoir les rôles sn_risk.manager et sn_compliance.manager. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Questionnaire d'identification | Option permettant de lancer un questionnaire pour recueillir des informations sur l’application. |
| Évaluation inhérente | Option permettant d’effectuer une évaluation inhérente ou une évaluation de l’analyse d’impact sur l’entreprise (BIA). |
| Moteur de recommandation | Option permettant de recommander des risques et des contrôles. Cette option n’est disponible que lorsque le champ **Table cible** a **une application d’entreprise**. |
| Questionnaire d'identification | |
| Utiliser l'évaluation intelligente | Cette option permet d’utiliser des modèles d’évaluation intelligents. Vous pouvez sélectionner un modèle d’évaluation intelligent dans le champ **Questionnaire** .<br><br>Pour en savoir plus sur la création d’un modèle d’évaluation intelligente, reportez-vous à la section Créer un modèle d’évaluation intelligent pour l’identification des risques. |
| Questionnaire | Questionnaire utilisé pour la collecte d’informations.<br><br>**Remarque :**<br>Vous pouvez voir une liste de modèles d’évaluation intelligente uniquement lorsque vous sélectionnez l’option **Utiliser une évaluation intelligente**. Seuls les modèles d’évaluation publiés avec une catégorie d’identification des risques et le champ **Cible d’évaluation** sélectionné en tant qu’entité sont disponibles à la sélection. |
| Type de personne chargée de répondre | Répondant au questionnaire. Les choix sont les suivants :<br>○ Propriétaire de l'entité<br>○ Utilisateur sur l'enregistrement cible |
| Examen du questionnaire requis | Option permettant d’exiger que le questionnaire soit révisé par un réviseur. |
| Champ de la personne chargée de répondre | Champ de la table cible qui contient la personne chargée de répondre pour le questionnaire.<br>Ce champ s’affiche lorsque le champ **Type de personne chargée de répondre** a **un utilisateur sur l’enregistrement cible**. |
| Évaluation inhérente | |
| Examen de l'évaluation inhérente requise | Option permettant de choisir si l’évaluation inhérente doit être revue. |
| Méthodologie d'évaluation des risques | Option permettant de sélectionner la méthodologie d’évaluation des risques (RAM) pour effectuer une |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | évaluation inhérente. Vous pouvez afficher la liste des RAM associées à la table cible sélectionnée.<br><br>**Remarque :**<br>Seules les RAM basées sur un objet publiées avec l'option d'évaluation inhérente activée sont disponibles à la sélection. |
| Type d'approbateur | Type d'approbateur pour l'évaluation inhérente. Les choix sont les suivants :<br>○ Utilisateur sur l'enregistrement cible<br>○ Groupe<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Examiner pour l'évaluation inhérente requise** est sélectionnée. |
| Approbateur | Approbateur de l'évaluation inhérente. Pour une application d'entreprise, l'approbateur est le propriétaire de l'entreprise de l'application.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'utilisateur de l'enregistrement cible** est sélectionné à partir du **type d'approbateur**. |
| Groupe d'approbateurs | Groupe d'approbation pour l'évaluation inhérente. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type d'approbateur** comporte **Groupe**.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné à partir du **type d'approbateur**. |
| Moteur de recommandation | |
| La section Moteur de recommandation s'affiche uniquement lorsque le champ **Table cible** a **Application d'entreprise**. | |
| Algorithme du moteur de recommandation | Spécifiez le moteur de recommandation. Les choix sont les suivants :<br>○ Aucun<br>○ Basé sur le mappage d'objets d'informations<br><br>Pour en savoir plus sur les objets d'informations, reportez-vous à la section Objets d'informations. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Fréquence | |
| Fréquence | Fréquence de réinitiation du workflow.<br><br>**Remarque :**<br>La date du prochain cycle de réinitiation du workflow est calculée en fonction de la fréquence définie dans l'enregistrement de configuration de l'intégration des risques. Cette fréquence assure une évaluation continue de l'application. |
| Mois | Mois pendant lequel la tâche doit être exécutée. |
| Jour du mois | Jour du mois où la tâche doit être exécutée. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour définir le mappage de la méthodologie d'évaluation des risques pour la configuration de l'identification des risques, procédez comme suit :

   a. Dans la section Configuration de l'identification des risques sur mappages de la méthodologie d'évaluation des risques, sélectionnez **Nouveau**.
   La section Configuration de l'identification des risques pour mappages de la méthodologie d'évaluation des risques s'affiche uniquement lorsque **la classe d'entité** est sélectionnée dans **Niveau de configuration**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Configuration de l'identification des risques vers mappage de la méthodologie d'évaluation des risques**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Configuration de l'identification des risques | Configuration de l'identification des risques pour le mappage de la méthodologie d'évaluation des risques. Ce champ est automatiquement défini sur Numéro de configuration de l'identification des risques. |
| Table | Table sur laquelle vous souhaitez définir le mappage de RAM. |
| Méthodologie d'évaluation des risques | Option permettant de sélectionner la RAM pour effectuer une évaluation inhérente. Vous pouvez afficher la liste des RAM associées à la table sélectionnée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Seules les RAM basées sur un objet publiées avec l'option d'évaluation inhérente activée sont disponibles à la sélection. |

c. Sélectionnez **Soumettre**.

6. Sélectionnez **Publier** pour publier l'enregistrement.

**Information associée**

Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

### Répondre à un questionnaire d'application

Répondre à un questionnaire sur une demande d'évaluation des risques.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user ou sn_grc.businesss_user_lite

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire d'identification des risques contient plusieurs étapes pour le workflow. Lorsqu'une application est créée en GRC tant qu'entité, un questionnaire est envoyé au propriétaire de l'application informatique. Le questionnaire est utile aux gestionnaires des risques pour identifier les menaces et les contrôles d'atténuation.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.
   Vous pouvez également accéder aux **questionnaires classiques sur l'identification des risques** ou **aux questionnaires sur l'identification des risques** à partir de la page Mes tâches pour accéder au questionnaire. Sélectionnez **Questionnaires d'identification des risques** pour le questionnaire d'évaluation intelligente.
2. Ouvrez l'enregistrement avec l'évaluation à laquelle vous devez répondre.
3. Entrez vos réponses.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Résultats

L'état de l'enregistrement d'identification des risques passe de l'état Collecte d'informations à l'état Réviser.

## Que faire ensuite

Le responsable des risques informatiques peut examiner les réponses et renvoyer le questionnaire ou accepter les réponses.

### Créer un modèle d'évaluation intelligent pour l'identification des risques

Créez un modèle d'évaluation intelligent pour l'identification des risques à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'évaluation**.
2. Sur la page de destination de l'espace de travail d'évaluation, sélectionnez **Nouveau modèle** , puis renseignez le formulaire Détails du modèle.

### Formulaire Créer un modèle d'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du modèle | Nom unique et significatif pour le modèle. |
| Nom de l'évaluation | Option permettant d'inclure un autre nom pour les évaluations générées. La personne chargée de répondre voit ce nom plutôt que le nom du modèle.<br>**Remarque :** Le champ **Nom de l'évaluation** est disponible lorsque vous sélectionnez T+ icône. |
| Description | Texte qui aide d'autres personnes à comprendre à quoi servira le modèle. |
| Catégories de modèles d'évaluation | Catégorie dont le nouveau modèle d'évaluation doit être membre. Vous devez sélectionner la catégorie d'identification des risques.<br>Catégories de modèles qui appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Une catégorie contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d'évaluation est associé à une ou plusieurs catégories de modèle. Pour afficher un modèle dans une catégorie, vous devez disposer d'un rôle de catégorie associé à la catégorie.<br>Reportez-vous à la rubrique Créer une catégorie de modèle d'évaluation.<br>**Remarque :** Vous pouvez créer une évaluation uniquement à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active ne lui est associée. |
| Cible de l'évaluation | Enregistrements de table sélectionnés pour être évalués, également appelés périmètre d'évaluation. Plusieurs tables peuvent être ajoutées en tant que cible d'évaluation, ce qui fait du champ |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | d'application une combinaison des enregistrements de chaque table. Vous devez sélectionner l'entité. |

3. Sélectionnez **Créer**.

### Examiner les réponses et effectuer une évaluation des risques inhérents

Calculez le score de risque global pour une application en effectuant une évaluation avancée des risques. Une fois que le propriétaire de l'application informatique a répondu au questionnaire, un gestionnaire des risques examine les réponses et procède à l'évaluation inhérente.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que l'évaluateur des risques a renvoyé le questionnaire d'évaluation, vous pouvez passer en revue le questionnaire en tant que gestionnaire des risques. Après votre révision, vous pouvez lancer une évaluation des risques pour l'application.

La tâche d'évaluation des risques est initiée au groupe responsable de la réalisation de l'évaluation. La tâche est disponible dans **Tâches de mon groupe**. N'importe quel gestionnaire des risques faisant partie du groupe peut effectuer l'évaluation. Les évaluateurs ne varient généralement pas.

Vous pouvez choisir d'utiliser les facteurs manuels ou automatisés. Par défaut, trois facteurs manuels sont associés à une méthodologie d'évaluation des risques. Il existe également trois facteurs automatisés qui ne sont associés à aucune méthodologie d'évaluation des risques. Les noms des facteurs sont les suivants :

- Impact de la confidentialité
- Impact sur l'intégrité
- Impact sur la disponibilité

Il est possible que certains facteurs ou questions sur l'instance d'évaluation des risques aient déjà une réponse ou une réponse. Ces valeurs sont dérivées des réponses du propriétaire de l'application. Vous pouvez afficher la manière dont la valeur a été calculée.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Identification des risques** > **Tout**.
2. Ouvrez l'enregistrement avec l'évaluation que vous devez réviser.
3. Dans la liste connexe Questionnaires, cliquez sur **Afficher les réponses** pour l'évaluation requise.

   a. Si vous n'êtes pas satisfait des réponses fournies dans le questionnaire, cliquez sur **Rejeter le questionnaire**.
   Le répondant reçoit un e-mail et est invité à soumettre à nouveau le questionnaire.

   b. Si vous êtes satisfait des réponses fournies par le propriétaire de l'application, effectuez l'évaluation inhérente en cliquant sur **Effectuer une évaluation inhérente**.
   Le lien de l'instance d'évaluation des risques est créé.

Pour en savoir plus sur le processus d'évaluation des risques et sur la façon de répondre aux questions, reportez-vous à Présentation de l'instance d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur le lien de l'instance d'évaluation des risques qui est générée.
5. Répondez aux questions ou aux facteurs manuels.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
7. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

### Résultats

L'approbateur sélectionné dans le formulaire de configuration de l'identification des risques peut revoir l'évaluation inhérente. L'état du formulaire d'identification des risques passe à l'état de mappage des risques.

### Que faire ensuite

Associer les risques, les citations, les politiques et les contrôles à un enregistrement d'identification des risques.

## Associer les risques, les citations, les politiques et les contrôles à un enregistrement d'identification des risques

Une fois l'évaluation inhérente terminée, vous pouvez associer les risques, les citations, les politiques et les contrôles à l'enregistrement d'identification des risques. Vous pouvez identifier les méthodes à utiliser pour atténuer les risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager et sn_compliance.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les risques, les citations et les politiques peuvent être associés manuellement ou à l'aide du moteur de recommandation. Le moteur de recommandation fournit automatiquement des suggestions concernant les risques, les citations et les politiques. Le choix d'activer le moteur de recommandation est fait dans l'enregistrement de configuration de l'identification des risques. Le choix n'est disponible que pour la table d'applications d'entreprise. Pour que les recommandations soient activées, les déclarations de risques, les citations et les politiques doivent avoir des objets d'informations.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Identification des risques** > **Tout**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez associer des risques, des citations et des politiques. Il s'agit de l'enregistrement pour lequel vous avez effectué les évaluations inhérentes.
3. Cliquez sur **Associer les risques**.
   La liste connexe Mappage d'objets d'informations et la liste connexe Risques s'affichent. À ce stade, vous pouvez soit ajouter manuellement des risques, soit autoriser le moteur de recommandation à recommander des risques.
4. Pour ajouter des risques manuellement, cliquez sur **Ajouter à partir de la bibliothèque**.
5. Pour utiliser le moteur de recommandation, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Recommander des risques** pour utiliser le moteur de recommandation.
   b. Sélectionnez la définition du risque appropriée et cliquez sur **Ajouter des risques**.
6. Pour ajouter un contenu des documents de référence et des politiques, cliquez sur **Associer le contenu des documents de référence et les politiques**.
   La liste connexe Contenu des documents de référence et la liste connexe Politiques s'affichent.
7. Ajoutez les contenus des documents de référence et les politiques requis manuellement à partir de la bibliothèque ou à l'aide des politiques et des contenus des documents de référence recommandés.
8. Pour associer des contrôles, cliquez sur **Associer des contrôles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Ajoutez les contrôles requis manuellement à partir de la bibliothèque ou en cliquant sur **Contrôles recommandés**.
   Les contrôles sont créés en fonction des objectifs de contrôle.
10. Pour déplacer un contrôle vers l'état Attester, sélectionnez-le et cliquez sur **Lancer l'attestation**.
11. Cliquez sur **Surveiller** pour faire passer l'enregistrement à l'état Surveillance.

**Information associée**

Moteur de recommandation pour le mappage des risques et de la conformité

## Moteur de recommandation pour le mappage des risques et de la conformité

Un moteur de recommandation est un système qui suggère des produits, des services et des informations aux utilisateurs en fonction de l'analyse des données. Un moteur de recommandation augmente les revenus et d'autres mesures essentielles.

Les recommandations découlent de divers facteurs, tels que l'historique de l'utilisateur et le comportement d'utilisateurs similaires. Un exemple de moteur de recommandation est un site Web de partage de vidéos. En fonction de votre historique de visionnage et de vos préférences, le site Web recommande des vidéos. Certains moteurs de recommandation sont basés sur des règles. Le mappage GRC des risques et de la conformité utilise un moteur de recommandation basé sur des règles.

Lors de l'utilisation du moteur de recommandation, le gestionnaire des risques doit mapper les objets d'informations avec leurs déclarations de risque, contenus des documents de référence et politiques. Les principales fonctionnalités du moteur de recommandation sont les suivantes :

- Utilise le concept d'objets d'informations pour recommander les risques et les conformités.
- Associe les applications d'entreprise aux bibliothèques de risque et de conformité en comparant les objets d'informations des bibliothèques.
- Permet aux gestionnaires des risques informatiques de définir et de mapper les bibliothèques de risques et de conformité en fonction des informations contenues dans l'application.
- Réduit le temps consacré au mappage des bibliothèques de risques et de conformité.
- Améliore le temps global nécessaire pour définir le champ d'application des applications et des actifs appropriés qui doivent être audités pour un type particulier d'audit.

## Objets d'informations

Les objets d'informations font partie de l'option de gestion du portefeuille d'informations de l'application Gestion des portefeuilles d'applications .

Un objet d'information est un élément de configuration qui affiche des informations dans un formulaire organisé. L'objectif de l'objet d'information est de décrire logiquement le type de données qui sont échangées entre l'application et la base de données. Une fois les objets d'informations créés, ils sont mappés aux applications d'entreprise. Pour une application d'entreprise donnée, les objets d'informations déterminent si les informations peuvent être créées, mises à jour, supprimées ou lues dans cette application d'entreprise. Cette capacité permet aux propriétaires d'applications de gérer efficacement les informations. Du point de vue de la gestion de la sécurité de l'information, cette capacité permet à la fonction de risque et de conformité de définir le bon niveau de contrôles à appliquer.

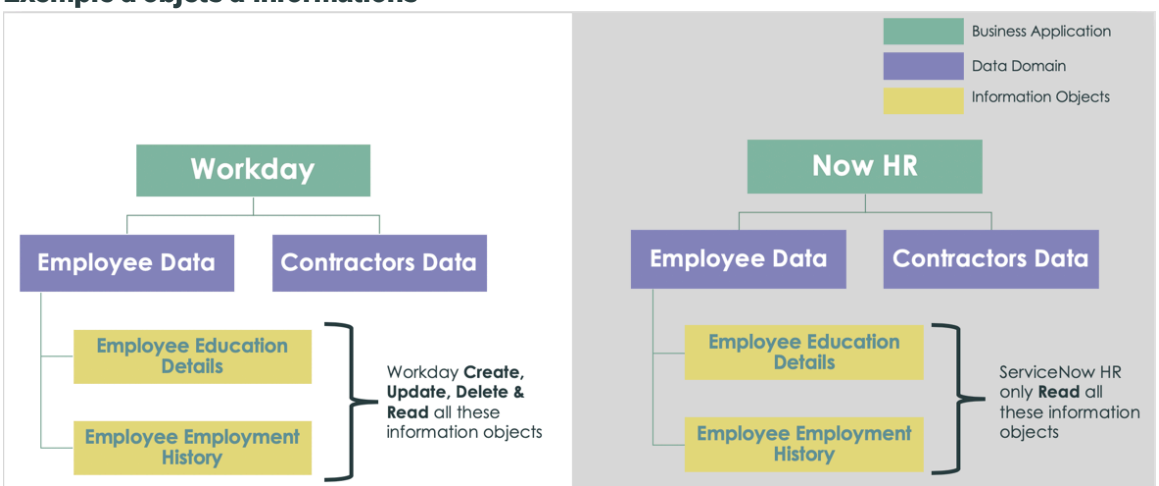
La figure suivante montre un exemple d'objets d'information. Il existe deux applications : Workday et Now HR. Les deux applications stockent des informations sur les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations sur les employés sont un objet d'informations. L'application Now HR ne peut lire que les informations des employés, alors que l'application Workday dispose de plus d'autorisations. Les risques et les contrôles qui s'appliquent aux applications sont similaires. Cependant, Workday ne se contente pas de lire, il crée, met à jour et supprime les informations sur les employés. Cela signifie que les risques associés à Workday sont plus élevés et que les contrôles appliqués à Workday sont donc plus stricts.

**Exemple d'objets d'informations**




## Intégration de l'évaluation avancée des risques avec d'autres applications

En tant qu'administrateur, vous pouvez intégrer les évaluations des risques dans d'autres workflows et définir des règles déterminant quand les évaluations des risques doivent être lancées. Le principal avantage de l'intégration des évaluations des risques est la numérisation du flux de travail, de sorte que les évaluations sont lancées automatiquement sans effort manuel.

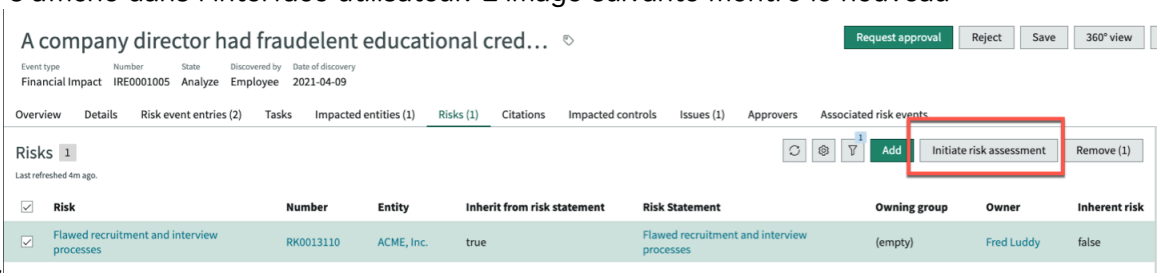
Avant la San Diego mise en production, vous pouvez effectuer des évaluations des risques de manière cyclique. Cela signifie que les évaluations antérieures des risques n'ont été effectuées que quelques fois par an et que vos rapports sur la situation vis-à-vis du risque peuvent donc ne pas être exacts. Pour résoudre ce problème, vous pouvez désormais effectuer des évaluations des risques pilotées par des événements. Les évaluations des risques pilotées par les événements signifient que lorsqu'un événement se produit, vous pouvez effectuer une évaluation des risques. La réalisation d'évaluations des risques pilotées par des événements vous aide à obtenir une vue rapide de la situation réelle vis-à-vis du risque et à prendre les mesures correctives nécessaires. Vous pouvez intégrer l'évaluation avancée des risques à n'importe quelle application et effectuer des évaluations basées sur les risques dans vos espaces de travail. Par défaut, ServiceNow® fournit l'intégration de l'évaluation avancée des risques aux événements à risque dans le Espace de travail Risk.

Pour intégrer l'évaluation des risques dans une application de votre espace de travail, vous devez effectuer les étapes de configuration indiquées dans l'article Intégration de l'évaluation des risques dans l'espace de travail [KB0999135] de la Now Support base de connaissances. Une fois les étapes de configuration effectuées, le bouton **Lancer l'évaluation des**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**risques** s'affiche dans l'interface utilisateur. L'image suivante montre le nouveau bouton.




Bien que vous puissiez intégrer la fonctionnalité Lancer l'évaluation des risques sur n'importe quelle application de votre espace de travail, cet article utilise les événements à risque comme exemple. Lorsque vous analysez un événement à risque et identifiez les risques pertinents, vous pouvez facilement lancer des évaluations des risques pour ces risques en intégrant le workflow d'évaluation avancée des risques dans vos événements à risque. Cette intégration vous permet d'effectuer des évaluations des risques sans passer par l'ensemble du processus de création des champs d'application de l'évaluation des risques. Avant la San Diego publication, pour qu'un évaluateur des risques puisse effectuer une évaluation des risques, l'utilisateur du risque devait créer un périmètre d'évaluation des risques définissant l'entité, l'évaluateur et l'approbateur.

Lorsque vous lancez une évaluation d'un risque créé pour un événement à risque, bien que la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) soit définie sur la RAM primaire de la classe d'entité, vous pouvez sélectionner une autre méthodologie d'évaluation des risques pertinente. Seules les méthodologies d'évaluation des risques associées à la classe d'entité du risque sélectionné peuvent être sélectionnées. Vous pouvez ensuite spécifier l'évaluateur et l'approbateur pour l'évaluation des risques. Seuls les utilisateurs ayant le rôle sn_risk_advanced.ara_assessor peuvent être les évaluateurs et les utilisateurs ayant le rôle sn_risk_advanced.ara_approver peuvent être les approbateurs. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à Rôles pour effectuer une évaluation avancée des risques. auparavant, les approbateurs étaient définis lorsque les administrateurs des risques créaient les champs d'application de l'évaluation des risques. Toutefois, lorsque vous lancez une évaluation des risques à partir d'une application, vous pouvez spécifier les approbateurs au moment de la création de l'évaluation. Vous ne pouvez pas changer les approbateurs une fois que vous les avez spécifiés. Si l'approbateur est défini comme **identique au gestionnaire de l'évaluateur, l'approbateur** est automatiquement défini en fonction de l'évaluateur. Vous pouvez également définir le nombre de jours après lesquels l'évaluation est considérée comme en retard.

Même lorsque vous lancez une évaluation des risques à partir d'une application à l'aide de l'API, vous pouvez ajouter ces risques au périmètre d'évaluation des risques à tout moment. Une fois le risque ajouté au périmètre de l'évaluation des risques, la fréquence de l'évaluation est basée sur la fréquence définie dans le périmètre de l'évaluation des risques.

Dans certains cas, vous ne serez peut-être pas en mesure de lancer une évaluation des risques à partir d'une application. Ces scénarios sont énumérés comme suit.

- Si vous sélectionnez plusieurs risques et essayez de lancer les évaluations en même temps. La raison en est que différents risques peuvent avoir des entités différentes et peuvent avoir des méthodologies d'évaluation des risques différentes.
- S'il existe une évaluation des risques en cours.
- Si une méthodologie d'évaluation des risques n'est pas définie pour l'entité pour laquelle le risque existe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## L'intégration de Centre des employés et GRC

L'intégration des GRC tâches avec le Centre des employés permet aux employés d'accomplir les GRC tâches plus facilement et efficacement. Cette intégration leur permet de signaler des événements à risque ou de demander des exceptions aux politiques, ce qui les rend GRC plus utiles dans l'organisation.

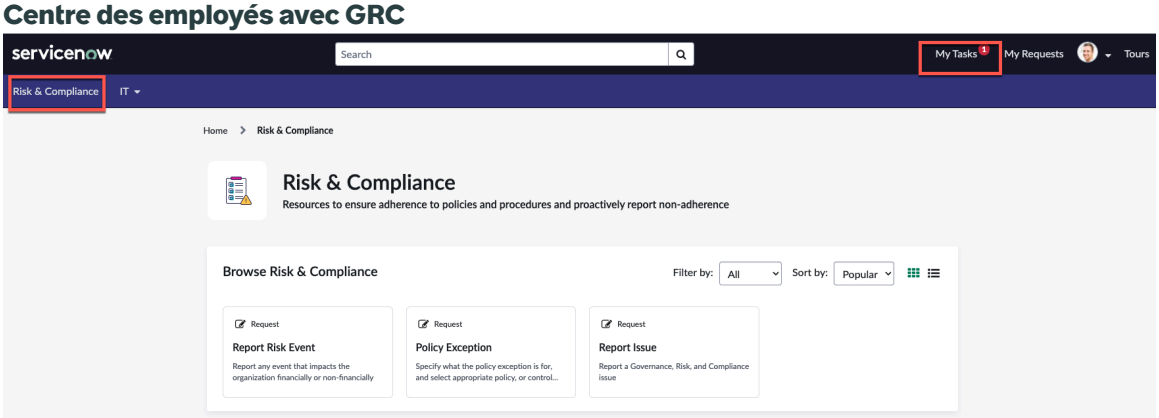
Le Centre des employés portail est un portail unifié qui permet de connecter les systèmes de l'entreprise à un site de destination unique qui offre une expérience simple et centralisée aux employés avec des options faciles à configurer. Pour en savoir plus sur le Centre des employés, reportez-vous à Exploration du Centre des employés .

Si vous intégrez GRC le Centre des employés, vous pouvez fournir à tous les employés une interface pour effectuer les tâches suivantes :

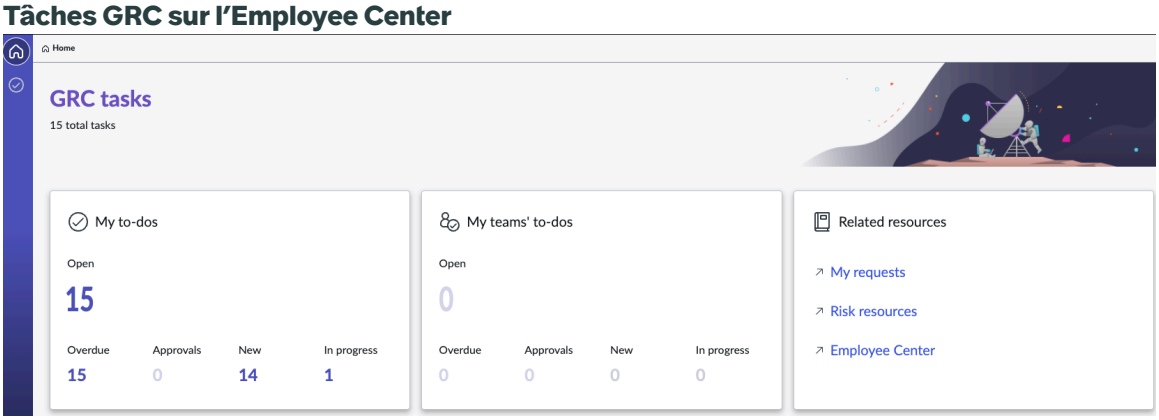
- Signalez rapidement les événements à risque.
- Signalez un problème.
- Demandez une exception de politique.
- Utilisez **Mes tâches** pour obtenir une vue consolidée de toutes vos tâches et les effectuer immédiatement.
- Répondez à un questionnaire sur l'identification des risques.
- Effectuez d'autres tâches telles que le questionnaire d'attestation GRC de contrôle, les évaluations des risques classiques, etc.

Les images suivantes vous montrent l'interface utilisateur du Centre des employésfichier .

### Centre des employés avec GRC




### Tâches GRC sur l'Employee Center




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Gérer la surveillance continue des risques entre Gestion des risques et Réponse aux vulnérabilités

La surveillance continue des risques est une intégration de fonctionnalités entre le GRC: Gestion des risques et les produits, qui utilise des indicateurs pour identifier rapidement les vulnérabilités à fort impact en fonction de l'impact Opérations de sécurité Réponse aux vulnérabilités sur l'entreprise.

Les administrateurs des risques, les gestionnaires ou les utilisateurs peuvent surveiller les vulnérabilités critiques en visualisant l'effet direct sur la situation vis-à-vis du risque. Un nouveau type d'entité Services **d'entreprise** et des modèles d'indicateurs identifie automatiquement les services impactés qui sont critiques, représentent une perte de disponibilité et datent de plus de deux semaines. Ces vulnérabilités à haut risque peuvent entraîner une violation et éventuellement une perte de propriété intellectuelle.

**Remarque :**
Le type d'entité appelé « Services d'entreprise critiques » est défini sur Inactif par défaut et doit être activé.

### Surveillance continue du workflow des risques

1. L'administrateur système active les modules d'extension Gestion des risques and Réponse aux vulnérabilités .
2. L'administrateur des risques crée les déclarations de risque et les modèles d'indicateurs.
3. Le gestionnaire des risques associe le type d'entité **Services d'entreprise critiques** aux déclarations de risque et aux modèles d'indicateurs.
4. L'application Réponse aux vulnérabilités ingère les données de vulnérabilité des scanners liés aux services impactés.
5. Au fur et à mesure que des risques sont identifiés, des problèmes sont générés et affectés aux propriétaires de service d'entreprise appropriés.
6. Les tableaux de bord fournissent une vue à jour aux personnes concernées de l'entreprise à mesure que les risques sont identifiés et corrigés.

## Intégrer Microsoft 365 à Reporting de gestion du risque

L'intégration Reporting de gestion du risque (sn_grc_mgmt_report) fournit des options de génération de rapports aux gestionnaires de rapports sur les risques pour générer des rapports de données ServiceNow Gestion des risques système, des rapports de liste, des graphiques, des rapports croisés dynamiques et des rapports à tableaux croisés dynamiques à l'aide Microsoft Wordde .

Les gestionnaires des risques préparent périodiquement des rapports à l'intention des membres du conseil d'administration ou de la haute direction afin de fournir des mises à jour sur le profil de risque en fonction de l'information disponible dans ServiceNow.

Cette intégration permet aux gestionnaires de génération de rapports sur les risques de consulter l'inventaire des liens de ServiceNow Gestion des risques données sur le rapport et d'actualiser les données insérées pour les synchroniser avec les dernières ServiceNow Gestion des risques données. Une piste d'audit est également établie entre les données importées et l'instance ServiceNow. La piste d'audit permet à tout auditeur de sélectionner les liens dans le document et d'accéder à la source des données dans l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Cette intégration est compatible avec la version de bureau 16.71 (23031200) et la version web 16.0.16412.41005 de Microsoft Word. Cependant, les graphiques ne sont pas interactifs dans la version Web. Vous ne pouvez donc pas modifier les couleurs, formats des graphiques, etc. La version de Windows Office prise en charge est 2303 (version 16130.20394).

Vous pouvez également modifier le format, le style et les couleurs des données importées. Les styles de graphiques suivants sont pris en charge :

### Styles de graphiques pris en charge

| Type de graphique | Styles pris en charge |
|---|---|
| Graphique à secteurs | • Graphique en couleur<br>• Afficher les étiquettes de données<br>• Titre du graphique<br>• Afficher la légende |
| Histogramme | • Graphique en couleur<br>• Afficher les étiquettes de données<br>• Titre du graphique<br>• Axe X et axe Y<br>  ◦ Titre<br>  ◦ Titre en gras<br>  ◦ Afficher la grille<br>  ◦ Étiquette en gras |
| Histogramme à barres horizontales | • Graphique en couleur<br>• Afficher les étiquettes de données<br>• Titre du graphique<br>• Axe X<br>  ◦ Titre<br>  ◦ Titre en gras<br>  ◦ Afficher la grille<br>  ◦ Étiquette en gras<br>• Axe Y<br>  ◦ Afficher la grille<br>  ◦ Étiquette en gras |

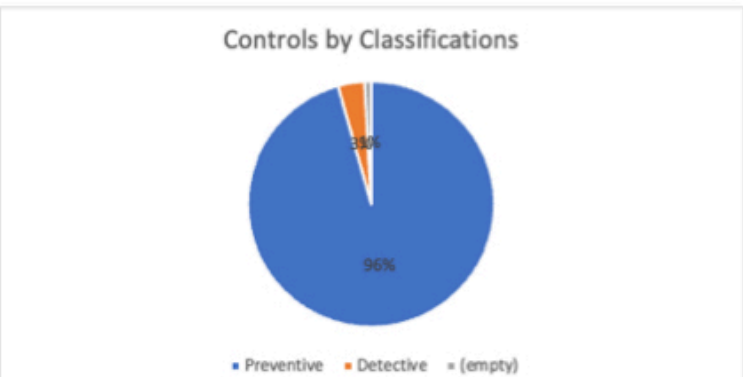
L'image suivante montre comment les données importées apparaissent dans un document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Comment les différents types de données importées apparaissent dans un document

The data that is imported from an instance into a Word document.




| Control | Classification | Control effectiveness | Design effectiveness | Operating effectiveness | Actual start | Status |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Establish and maintain electronic storage media management procedures. | Preventive | Ineffective | Effective | Ineffective | 2027-07-02 22:17:48 | Green |
| Manage changes. | Preventive | Ineffective | Ineffective | None | 2023-10-23 08:15:01 | Green |

### Workflow de Reporting de gestion du risque

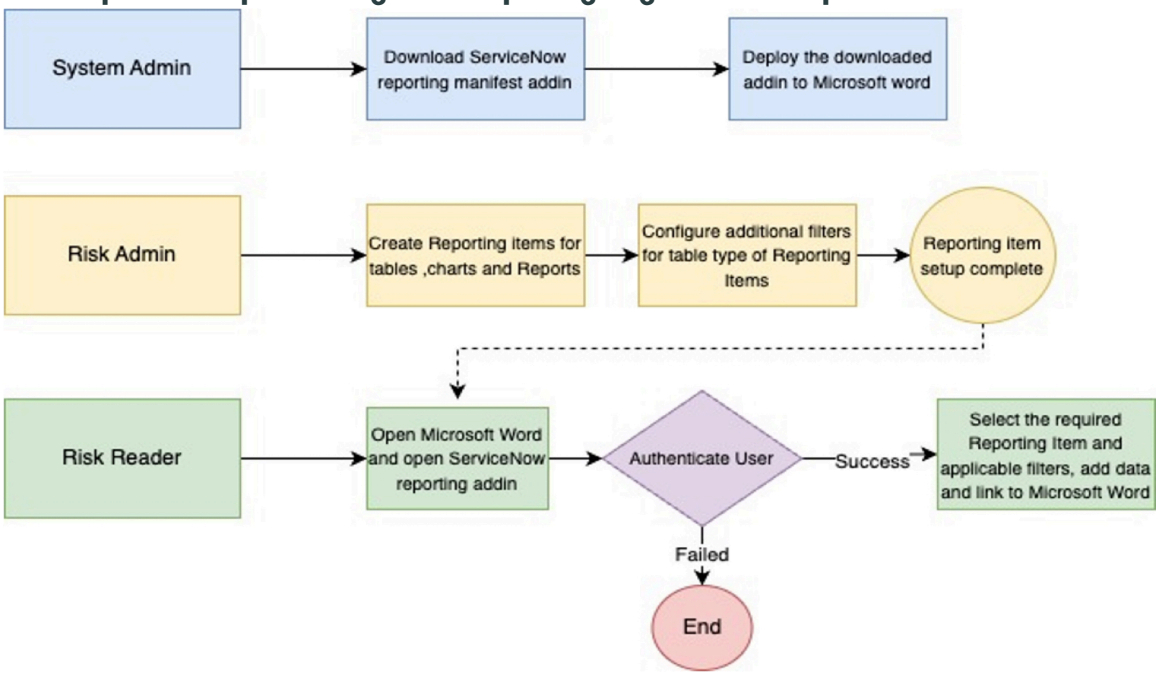
L'intégration Reporting de gestion du risque utilise un workflow qui nécessite la participation de plusieurs rôles d'utilisateur tels que les administrateurs système, les administrateurs des risques et les gestionnaires des risques. En définissant un flux de travail clair, les individus et les équipes peuvent mieux comprendre leurs rôles et responsabilités et générer les rapports nécessaires.

La figure suivante illustre le workflow complet d'utilisation de l'intégration Reporting de gestion du risque pour générer des rapports dans un Microsoft Word document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Flux de processus pour l'intégration Reporting de gestion du risque**




Pour générer des Microsoft Word rapports :

1. Télécharger le Reporting ServiceNow complément : en tant qu'administrateur système, téléchargez et installez le fichier du manifeste de risque. Un fichier manifeste contient des informations sur les fichiers inclus dans une application logicielle ou un package. Il est utilisé par le programme d'installation du logiciel pour s'assurer que tous les fichiers nécessaires sont installés aux emplacements appropriés. À cette étape, vous devez également travailler avec votre administrateur Microsoft 365 pour charger le fichier manifeste dans l'application Microsoft Word. L'administrateur Microsoft 365 dispose des droits d'accès nécessaires.
2. En tant qu'administrateur des risques, configurez les enregistrements de configuration de génération Microsoft 365 de rapports pour spécifier les tables, les rapports et les graphiques de votre ServiceNow® instance qui doivent être utilisés pour importer des données dans votre Microsoft Word. Vous pouvez également spécifier les colonnes d'une table à partir de laquelle vous souhaitez importer des données.
3. En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez configurer des filtres de génération de rapports supplémentaires. Ces filtres spécifient à un niveau granulaire quelles données doivent être importées dans le rapport de divulgation à partir d'une table.
4. En tant que gestionnaire des risques, accédez à votre Microsoft Word document, authentifiez-vous avec les informations d'identification ServiceNow® et importez les données de votre instance dans le document. Vous pouvez modifier le formatage des données en fonction de vos préférences.

### Installer le complément pour la génération de rapports sur les Reporting ServiceNow risques

Associez le complément Reporting ServiceNow à votre document Microsoft Word. Ce complément est nécessaire pour importer des rapports et des données de votre ServiceNow® instance vers des Microsoft Word documents afin de créer des rapports de risques.

**Avant de commencer**

Assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_esg_msoff_intg
- sn_outlook_addin
- sn_grc_mgmt_report

Rôle requis : sys_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **ServiceNow Reporting**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.
4. Pour activer le complément, contactez votre chargé de clientèle Microsoft 365 qui peut utiliser le fichier manifeste que vous avez téléchargé à l'étape 3.

### Que faire ensuite

Pour obtenir des instructions détaillées sur le déploiement du fichier manifeste, consultez l'article Déployer des compléments dans le centre d'administration Microsoft 365 [KB1307378] de la base de Now Support connaissances.

Pour configurer les en-têtes de réponse HTTP pour le complément dans Microsoft Word le navigateur, consultez l'article Résolution de l'en-tête de réponse [KB1434453] dans la base de Now Support connaissances.

## Configurer Microsoft 365 la configuration de la génération de rapports dans Risk

Configurez les enregistrements de configuration de génération Microsoft 365 de rapports pour spécifier les points de données et les rapports que vous souhaitez importer dans un Microsoft Word document à des fins de génération de rapports sur les risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données sont importées dans un Microsoft Word document à des fins de génération de rapports sur les risques. Vous devez spécifier quelles tables et quels rapports de votre ServiceNow instance doivent être utilisés pour importer des données dans le Microsoft Wordfichier . Vous pouvez également spécifier les colonnes d'une table à partir de laquelle vous souhaitez importer des données. Seuls les rapports créés par l'administrateur des risques ou partagés avec lui peuvent être sélectionnés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Configurations de la génération de rapports**.
2. Dans la liste Configurations de génération de rapports de Microsoft 365, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configurations de génération de rapports de Microsoft 365.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Configurations de génération de rapports de Microsoft 365

| Champ | Description |
|---|---|
| Domaine d'entreprise | Domaine à partir duquel la configuration est créée. Ce champ est automatiquement défini sur **Risque**. |
| Élément de génération de rapports | Nom de la configuration. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données sur votre définition du risque dans votre document Word, vous pouvez fournir un nom tel que déclaration de risque. |
| Type de source | Source à partir de laquelle vous souhaitez extraire les données. Les choix sont les suivants :<br>○ **Table** : sélectionnez cette option lorsque vous souhaitez importer des données à partir d'une table.<br>○ **Rapport** : sélectionnez cette option si vous souhaitez importer des données à partir d'un rapport ou d'un graphique prédéfini. Pour plus d'informations sur la façon de créer un rapport, consultez Create a report with Analytics Q&A .<br>**Remarque :** Seuls les rapports de liste, les rapports sous forme de tableau croisé dynamique, les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux, les histogrammes horizontaux et verticaux et les graphiques à secteurs sont disponibles pour la sélection. Les histogrammes empilés et les graphiques à barres groupées ne sont pas pris en charge. |
| Table source | Table source à partir de laquelle extraire les données. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**. |
| Filtre | Condition de filtre pour filtrer les enregistrements. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**. |
| Colonnes | Colonne de la table dont les valeurs doivent être insérées. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**. |
| Rapport source | Rapport disponible à insérer dans le rapport de divulgation. Ce champ s'affiche uniquement si **Rapport** est sélectionné dans le champ **Type de source**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Actif | Option qui indique si l'enregistrement est actif. Seuls les enregistrements actifs sont disponibles pour la sélection dans le document. |

4. Sélectionnez **Envoyer**.

### Que faire ensuite

Ajoutez des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires à la configuration de génération de rapports. Ces filtres permettent d'extraire les données de votre rapport de divulgation Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un Microsoft 365 enregistrement de configuration dans le risque.

## Configurer un rôle de domaine d'entreprise dans Reporting de gestion du risque

Configurez les rôles de domaine d'entreprise afin que les utilisateurs d'un domaine particulier puissent sélectionner le domaine pour lequel ils souhaitent importer les données. Seuls les utilisateurs ajoutés pendant la configuration sont en mesure d'afficher le domaine sur le document Microsoft Word.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Domaines business**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de nom de domaine Risk par défaut.
3. Sélectionnez le champ **Rôles**.
4. Ajoutez ou supprimez les rôles selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un Microsoft 365 enregistrement de configuration dans le risque

Ajoutez des filtres de rapport supplémentaires pour spécifier à un niveau granulaire quelles données doivent être importées dans le rapport à partir d'une table à l'aide de l'application Reporting de gestion du risque .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous indiquez que vous souhaitez importer des données à partir d'une table particulière, vous devez également spécifier à partir de quel enregistrement exact de la table vous avez besoin des données. Par exemple, supposons que vous spécifiez que vous souhaitez extraire les données de la table sn_risk_risk. Cette table peut avoir plusieurs enregistrements. Par conséquent, vous devez spécifier l'enregistrement exact à partir duquel vous souhaitez extraire les données. Vous pouvez spécifier autant de filtres que vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Configurations de la génération de rapports**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez ajouter les filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Filtres de la configuration de génération de rapports de Microsoft 365, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Filtre de la configuration de génération de rapports de Microsoft 365

| Champ | Description |
|---|---|
| Configuration de génération de rapports | Nom de la configuration à laquelle vous ajoutez des filtres supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini. |
| Nom de champ | Nom du champ à partir duquel les données doivent être extraites. Par exemple, pour la table des risques, vous pouvez spécifier le champ **Nom** . Si vous sélectionnez un nom, tous les noms des risques peuvent être sélectionnés pendant l'importation des données. |
| Ordre | Ordre du champ tel qu'il apparaît dans le panneau de complément du document. |
| Agréger sur la dimension temporelle | Option permettant d'agréger les données de la table source de configuration de la génération de rapports en fonction de la dimension temporelle choisie. Pour plus d'informations sur cette option, consultez l'exemple exposé dans la procédure. Ce champ n'apparaît que lorsque le **Nom de champ** comporte **Dimension temporelle**. |
| Dimension temporelle | Dimension temporelle pour laquelle les données doivent être agrégées. La liste des dimensions temporelles est la suivante :<br>○ Année<br>○ Semi-annuel<br>○ Trimestriel<br>○ Mois<br>○ Semaine<br>○ Date<br>Sélectionnez les dimensions en fonction de vos besoins et déplacez-les de la liste Disponible vers la liste Sélectionné. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Ce champ n'apparaît que lorsque l'option **Agréger sur la dimension temporelle** est sélectionnée. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats
Les données de configuration sont prêtes à être importées dans votre complément.

#### Ajouter le complément Reporting ServiceNow à Microsoft Word

Avant de pouvoir importer des données dans votre document Microsoft Word en vue de créer vos rapports de divulgation, vous devez ajouter le complément Reporting ServiceNow à votre Microsoft Word.

### Avant de commencer
Rôle requis : n'importe quel utilisateur du document Microsoft Word.

### Procédure

1. Ouvrez l'application Microsoft Word.
2. Dans la barre de menus, sélectionnez **Accueil**.
3. Sélectionnez **Compléments**.
4. Sélectionnez **GÉRÉ PAR L'ADMINISTRATEUR**.
5. Sélectionnez le complément **ServiceNow Reporting**.
6. Sélectionnez **Ajouter**.

### Résultats
L'intégration de Microsoft 365 pour le Reporting ServiceNow est activée et les boutons suivants sont disponibles sur le document Microsoft Word dans le complément **ServiceNow Reporting**.

- **Insérer un lien**
- **Gérer les liens**

#### Importer des données sur les risques dans un Microsoft Word

Importez et insérez des données telles que des points de données de risque et des rapports dans un Microsoft Word document de rapport à partir d'une ServiceNow instance. Vous ne pouvez importer et insérer que les données configurées dans vos configurations de génération de rapports.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_reader

### Procédure

1. Accédez au document Microsoft Word dans lequel vous souhaitez insérer des données.
2. Sur le ruban, sélectionnez **Insérer un lien**.
   Sur le volet droit, l'écran ServiceNow de connexion apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour vous connecter à votre instance ServiceNow, sélectionnez **Se connecter**.
   a. Un message s'affiche et indique que ServiceNow Reporting s'affichera dans une nouvelle fenêtre, sélectionnez **Autoriser**.
   b. Sur l'écran de connexion ServiceNow, saisissez vos informations d'identification.
   c. Sélectionner **Autoriser**.
4. Pour insérer un point de données de risque à partir d'une table dans le document, déplacez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer des données.
   a. Sélectionnez l'onglet **Données** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine d'entreprise** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   Les filtres supplémentaires s'affichent dynamiquement en fonction de l'enregistrement de configuration sélectionné.
   d. Dans le champ **Nom** , sélectionnez le nom de l'enregistrement de configuration.
   e. Dans le champ **Valeur à insérer**, sélectionnez la colonne à partir de laquelle vous souhaitez insérer des données.
   f. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Pour insérer un tableau dans le rapport, déplacez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer des données.
   a. Sélectionnez l'onglet **Table** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine d'entreprise** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les données sont insérées dans le document de rapport. Le texte inséré prend la mise en forme du document. Vous pouvez modifier le formatage selon vos besoins.
6. Pour insérer un graphique, déplacez le curseur au point où vous souhaitez insérer le graphique.
   a. Sélectionnez l'onglet **Graphique** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine d'entreprise** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   Le graphique est inséré dans le document de rapport. Le graphique inséré peut être modifié en fonction de vos préférences. Par exemple, vous pouvez modifier les couleurs, le type de graphique, etc.
7. Pour afficher les détails de n'importe quel enregistrement inséré dans le document, sélectionnez le contrôle de contenu, puis **Ouvrir le lien**.
   Vous êtes redirigé vers l'instance ServiceNow, où vous pouvez accéder aux données.
8. Pour afficher la liste de tous les liens ServiceNow que vous avez insérés dans le rapport et obtenir les données les plus récentes sur le document, sélectionnez **Gérer les liens**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**a.** Cochez les cases pour les liens que vous souhaitez actualiser.

**b.** Sélectionnez
Les données sont actualisées lors de l'affichage de l'heure d'actualisation et de la conservation du formatage du document.

**9.** Pour identifier et mettre en surbrillance le contrôle de contenu sélectionné sur le rapport, sélectionnez les trois points verticaux ou l'icône Plus d'actions.
Le contrôle de contenu est mis en surbrillance dans le volet droit.

## Utiliser Gestion des risques

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités et les options de l'application Gestion des risques pour effectuer diverses activités telles que la création de problèmes, le signalement d'événements à risque, l'exécution d'évaluations des risques, etc.

### Expérience mobile pour GRC Gestion des risques

En tant que gestionnaire des risques, utilisez votre appareil ou iOS un Android appareil mobile pour gérer votre travail.

### Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

### Vue d'ensemble

En tant qu'utilisateur ayant le Now Platform® rôle de gestionnaire des risques (sn_risk.manager), gérez vos tâches, affectations, demandes, approbations et autres actions de suivi à partir de votre équipement mobile. Recevez des notifications en temps opportun pour les alertes actuelles, ainsi que l'état des risques et de la conformité pour tous vos actifs critiques, fournisseurs et services business essentiels impactés.

Avec le Application GRC Mobile, vous pouvez effectuer les activités suivantes Gestion des risques sans être lié au bureau :

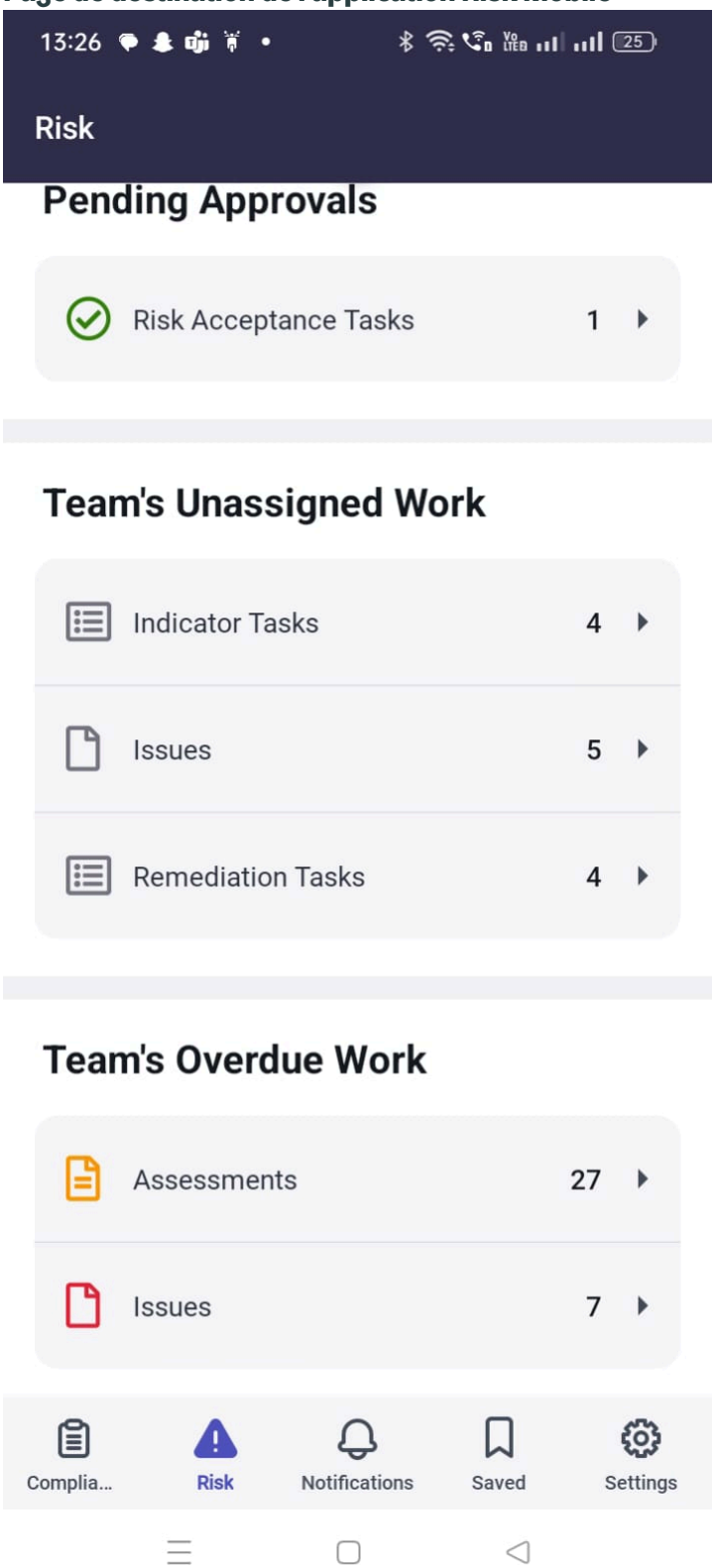
- Approuvez ou rejetez les tâches en attente qui vous sont affectées à l'aide de l'applet Tâches d'acceptation des risques.
- Affectez des tâches non affectées à votre équipe à l'aide des applets Tâches d'indicateur, Problèmes et Tâches de rattrapage.
- Gérez et réaffectez les tâches en retard de votre équipe avec les applets Évaluations et Problèmes en retard.

La figure suivante illustre la façon dont vous vous connectez à votre Now Platform instance à partir de votre appareil mobile et l'écran d'accueil qui s'affiche une fois connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Page de destination de l'application Risk Mobile**




Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de votre instance et l'installation de , Now PlatformApplication GRC Mobilereportez-vous à la section Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile. Pour obtenir des instructions sur la façon de se connecter, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.

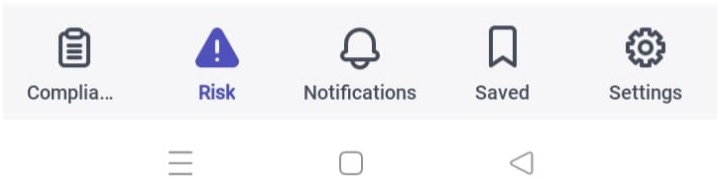
**Applications**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les applications sont les composants logiciels ServiceNow® , tels que Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risqueset Gestion de l'audit qui fournissent des fonctions et des fonctionnalités spécifiques au sein de votre Now Platform instance. Une fois que vous avez installé ces applications principales et l'application GRC Mobile sur votre Now Platform instance, ces applications s'affichent sous forme d'icônes sous forme de partie inférieure de votre appareil mobile ou iOS de votre Android appareil mobile après votre connexion.

**Icônes en bas de l'écran de l'appareil**




**Dossiers**

Chaque ServiceNow® Mobile application contient des dossiers qui séparent les applets par catégories. Dans l'image précédente, les dossiers En attente d'approbation, Travail non affecté de l'équipe et Travail en retard de l'équipe sont les dossiers du Application Risk Mobilefichier .

**Applets**

Les applets sont les différentes options au sein de l'application. Dans l'image précédente, les icônes sous les sections Approbations en attente, Travail non affecté de l'équipe et Travail en retard de l'équipe sont les applets disponibles pour le Application Risk Mobilefichier .

## Connectez-vous au Application GRC Mobile

Ouvrez et Application GRC Mobile ajoutez une Now Platform® instance à Gestion des risques votre équipement mobile.

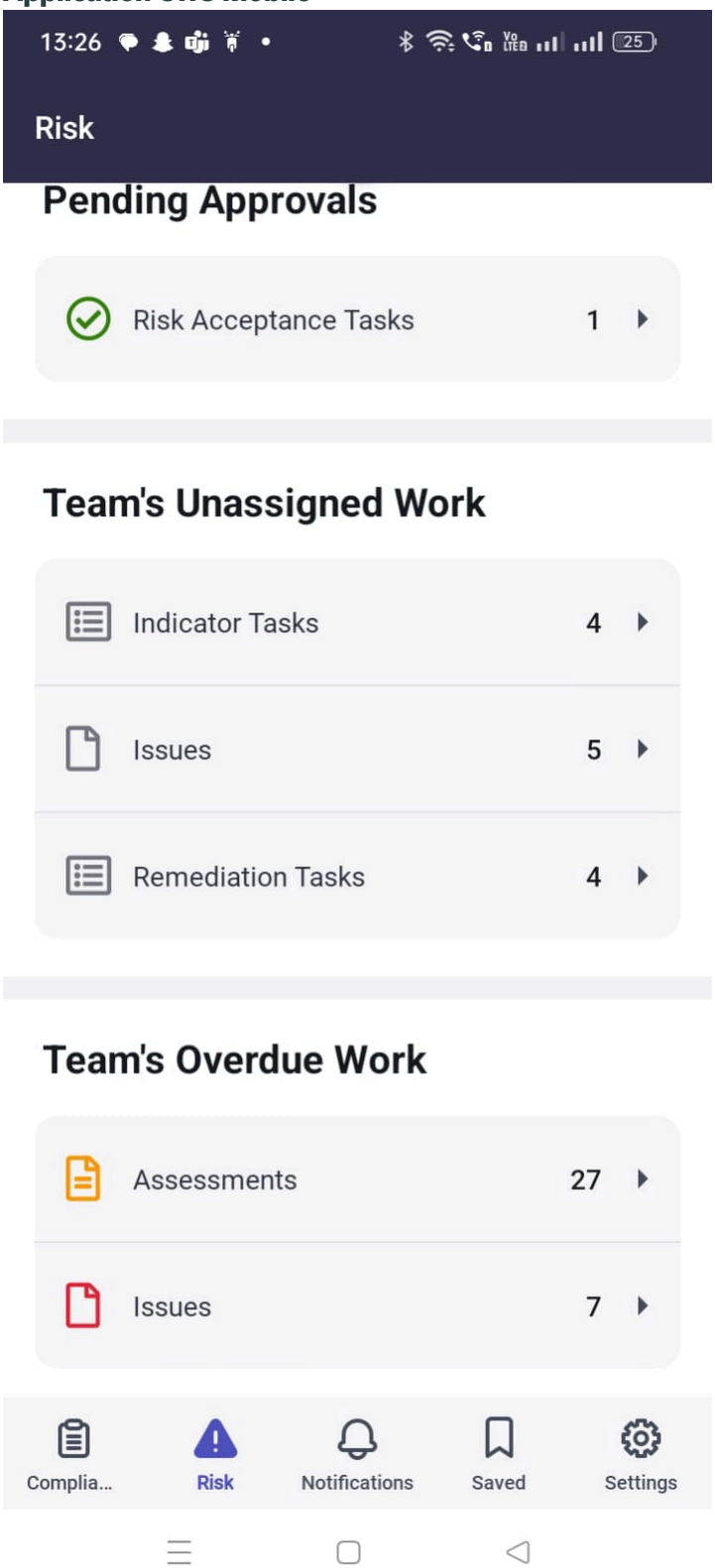
## Avant de commencer

Vérifiez que vous avez terminé les étapes de configuration décrites à la section Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Application GRC Mobile**




Rôle requis : GRC Gestionnaire des risques (sn_risk.manager)

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 7 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'application **ServiceNow Agent** .

   Si vous n'êtes pas déjà connecté à une Now Platform instance, l'écran Instances s'affiche.

2. Si l'instance Now Platform avec l'application Gestion des risques principale n'est pas déjà ajoutée à votre appareil mobile, procédez comme suit pour l'ajouter.

   a. Sur l'écran Instances qui s'affiche, appuyez sur l'icône plus (
   Un écran s'affiche et vous invite à saisir et à enregistrer l'adresse d'une Now Platform instance.

   b. Renseignez les champs.

| Champ | Description |
|---|---|
| Entrez l'adresse de l'instance ou scannez un code QR. | Choisissez-en un pour continuer :<br>▪ Avant le .service-now.com, entrez le nom de votre Now Platform instance, par exemple, grcmobile.<br>▪ Saisissez une adresse dans ce champ. Cette adresse correspond à l'URL de votre Now Platform instance que vous souhaitez afficher sur votre appareil mobile, par exemple https://grcprkny.service-now.com.<br>▪ Scannez un code QR.<br>Pour plus d'informations sur l'application mobile, consultez Se connecter à une instance avec une application mobile |
| (Facultatif) Entrez le pseudonyme | entrez un surnom pour cette instance. Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil , des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une Now Platform instance. |

   c. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.

3. Sur l'écran de connexion qui s'affiche ServiceNow , saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance Now Platform que vous souhaitez ajouter, puis appuyez sur **Connexion**.
   L'écran d'accueil Risk (Risque) s'affiche. Vous vous êtes connecté avec succès au Application GRC Mobilefichier .

4. Après vous être connecté, vérifiez que les notifications sont activées dans le Application GRC Mobile.

   a. Sur l'écran d'accueil en bas, appuyez sur **Plus**.

   b. Sur l'écran Plus, appuyez sur **Notification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur l'écran Notifications, appuyez sur **Activer les notifications** si elles ne sont pas activées.
Les notifications provenant de s'affichent Now Platform sur l'écran Notifications du Application GRC Mobile.

5. Une fois que vous êtes connecté à une instance sur votre équipement mobile, il s'agit de l'instance par défaut Now Platform sur l'appareil.
Si vous souhaitez afficher une autre Now Platform instance sur l'appareil, vous devez vous déconnecter de l'instance par défaut. Pour vous déconnecter :

a. Appuyez sur **Plus**.
L'écran Plus s'affiche.

b. Appuyez sur **Paramètres**.

c. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur **Déconnexion**.
L'écran Instances s'affiche avec toutes les Now Platform instances que vous avez ajoutées à l'équipement mobile.

d. **Facultatif :** Appuyez sur une autre instance pour vous y connecter ou, à défaut, suivez les étapes précédentes pour ajouter une autre instance.

**Trouble?**

Si l'écran des instances ne s'affiche Application GRC Mobile pas après que vous avez appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** sur votre appareil, vérifiez que **ServiceNow Agent** est autorisé en tant qu'application approuvée sur votre appareil. Pour autoriser l'accès en tant qu'application approuvée, accédez aux paramètres ou à la zone générale de gestion des appareils de votre appareil mobile et appuyez sur l'option (**Application de confiance**, etc.) pour autoriser l'accès.

Si un message d'erreur s'affiche une fois que vous avez saisi vos informations d'identification dans l'écran de connexion, vérifiez que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour l'instance Now Platform sont corrects.

Si vous rencontrez des problèmes pour afficher l'écran d'accueil, vérifiez votre connexion réseau.

Si vous ne pouvez pas afficher l'écran des instances après avoir appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** , essayez de la désinstaller de votre appareil. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de l'application de l'App Store d'Apple iOS ou du Google Play Store et essayez de la réinstaller.

## Que faire ensuite

Sélectionnez l'une des rubriques suivantes pour plus d'informations sur chaque applet.

### Traiter les tâches d'acceptation des risques en attente avec l'attribut Application GRC Mobile

Traitez les demandes d'approbation en attente pour Gestion des risques les tâches d'acceptation qui vous sont soumises.

**Avant de commencer**

Rôle requis : Gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

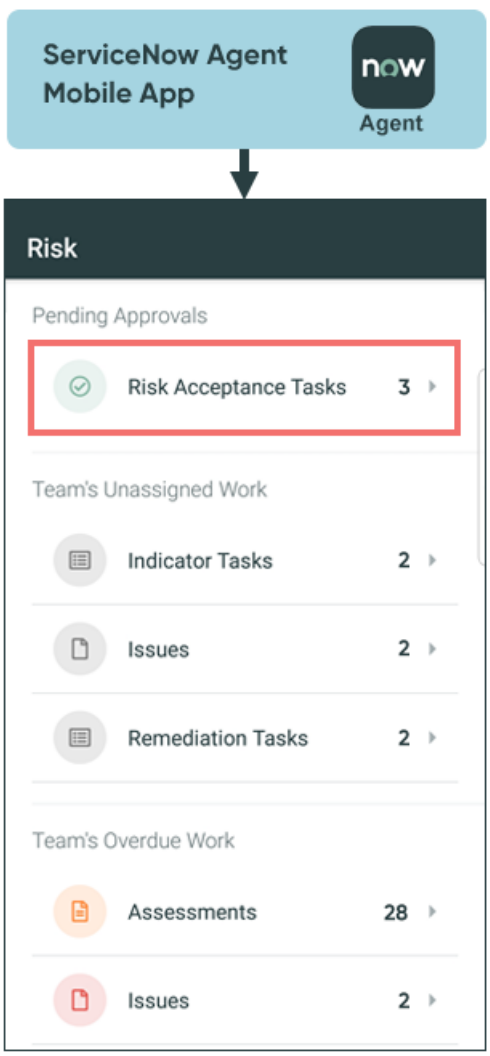
## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Approuvez ou rejetez une demande en attente à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant de traiter la demande. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

## Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risk affiché, appuyez sur **Tâches d'acceptation des risques**.

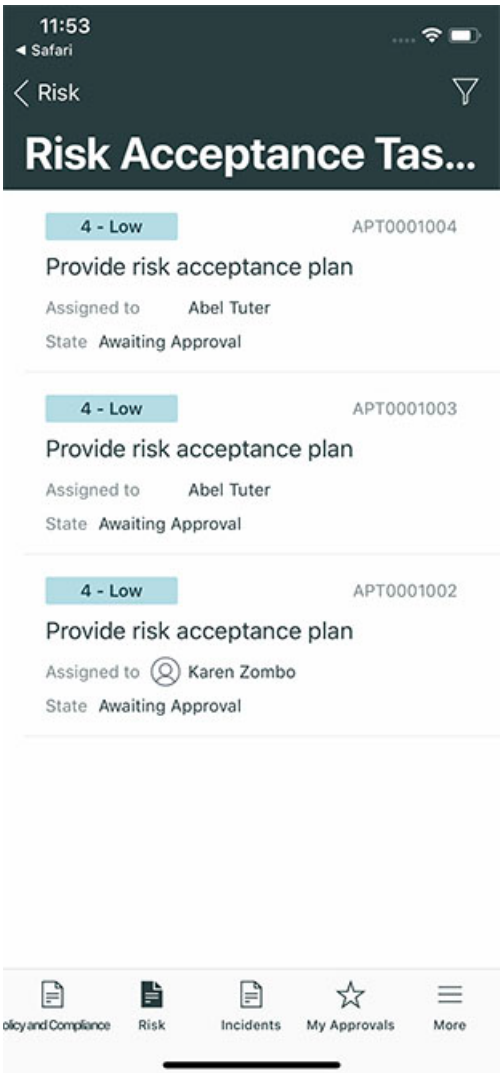
   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.




L'écran Tâches d'acceptation du risque s'affiche avec une liste d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



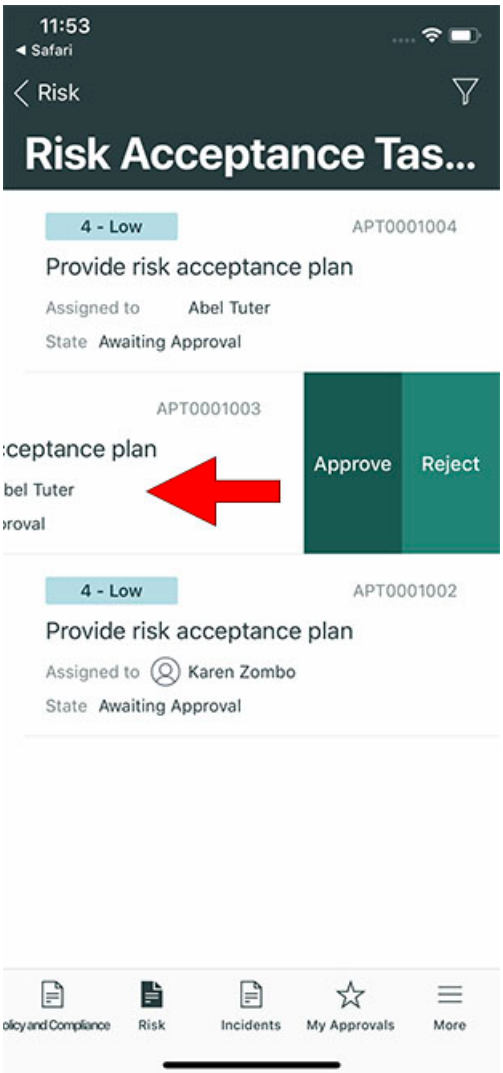

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour approuver ou rejeter une demande directement à partir de la liste, avec l'écran Tâches d'acceptation du risque affiché, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



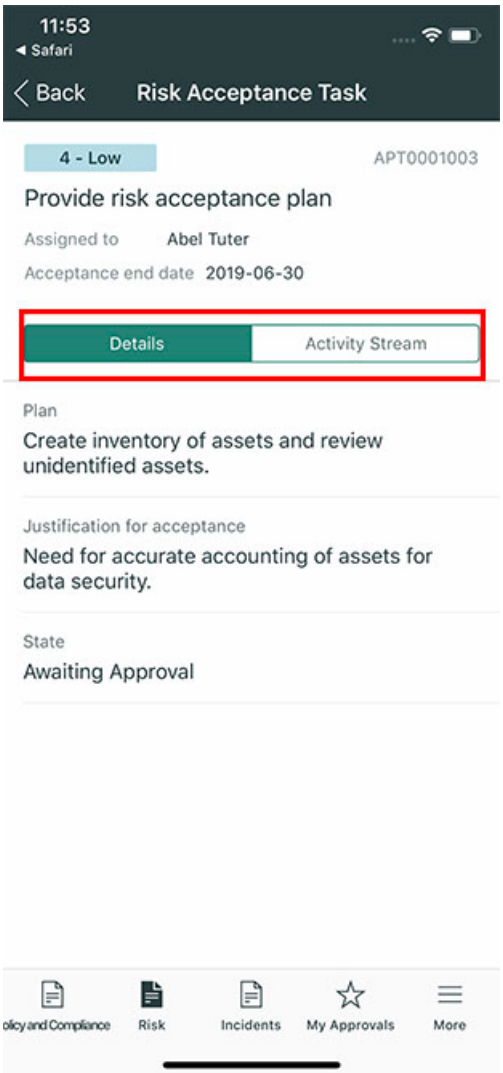

5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Alternativement, lorsque l'écran Tâches d'acceptation des risques est affiché, suivez ces étapes pour afficher plus de détails ou ajouter une note de travail à un enregistrement de la liste.
7. Avec l'écran Tâche d'acceptation des risques affiché, appuyez sur l'enregistrement pour l'ouvrir.
8. Pour afficher plus de détails, sur l'enregistrement qui s'affiche, appuyez sur **Approbation pour** afin d'afficher la tâche d'acceptation des risques.
9. Appuyez sur l'enregistrement de tâche qui s'affiche pour l'ouvrir.

Sur l'enregistrement qui s'affiche, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Affecter Gestion des risques des tâches d'indicateur avec l'attribut Application GRC Mobile

Affectez des tâches d'indicateur non affectées à un membre de votre groupe d'affectation. Une tâche d'indicateur est associée à un enregistrement de risque affecté à votre groupe de conformité.

### Avant de commencer

Rôle requis : GRC Gestionnaire des risques (sn_risk.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez une tâche d'indicateur à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant l'affectation. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

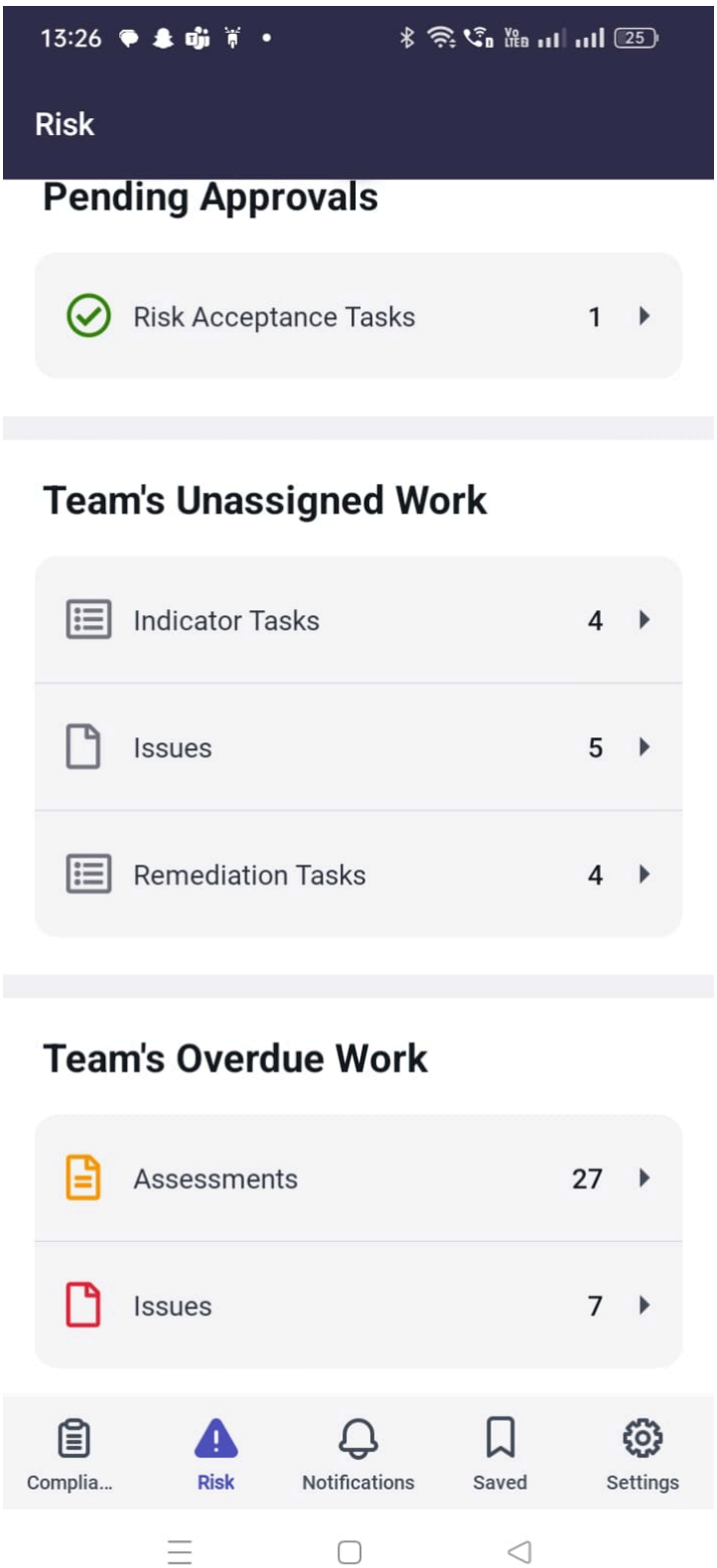
### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risk (Risque affiché), sous la section Travail non affecté de l'équipe , appuyez sur **Tâches d'indicateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

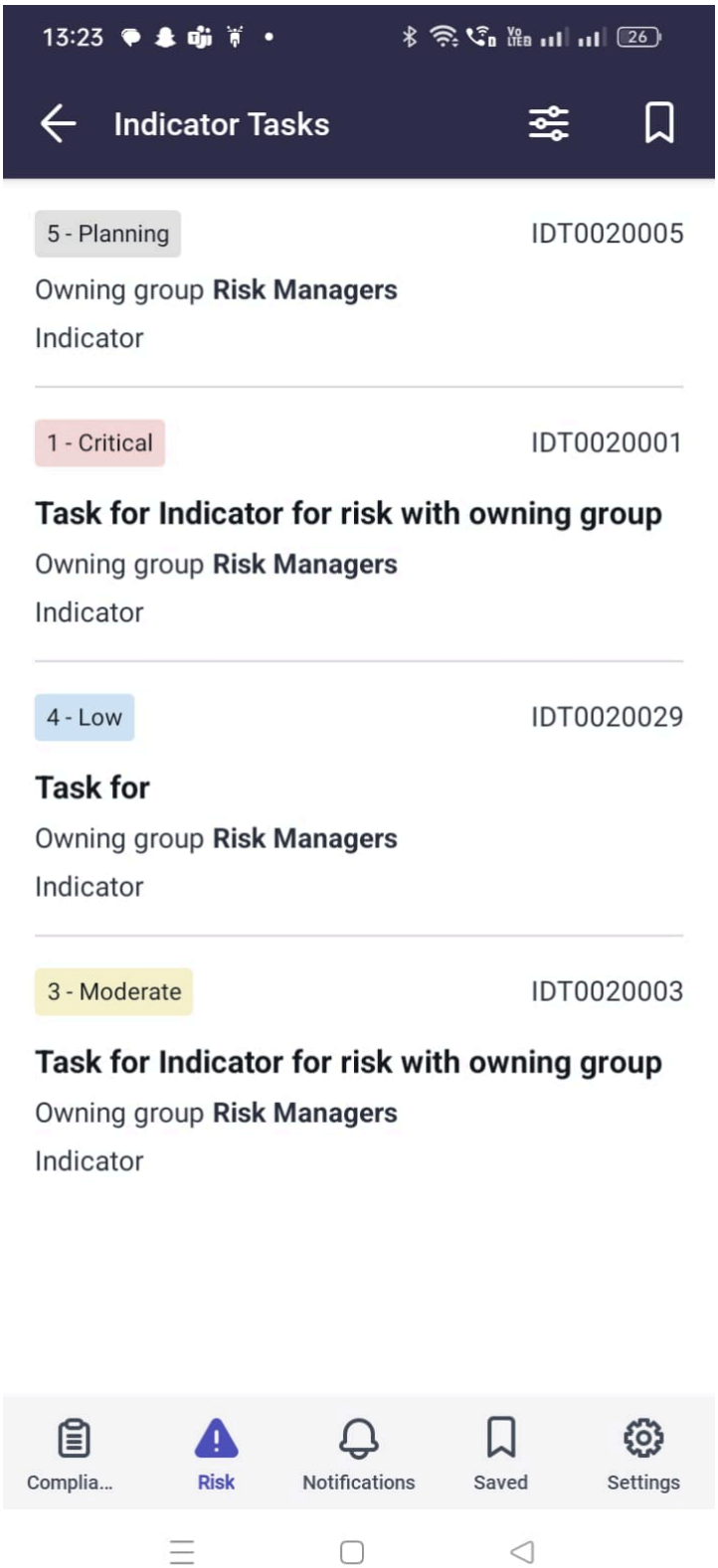
Si vous quittez l’application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l’application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.




L’écran Tâches d’indicateur s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



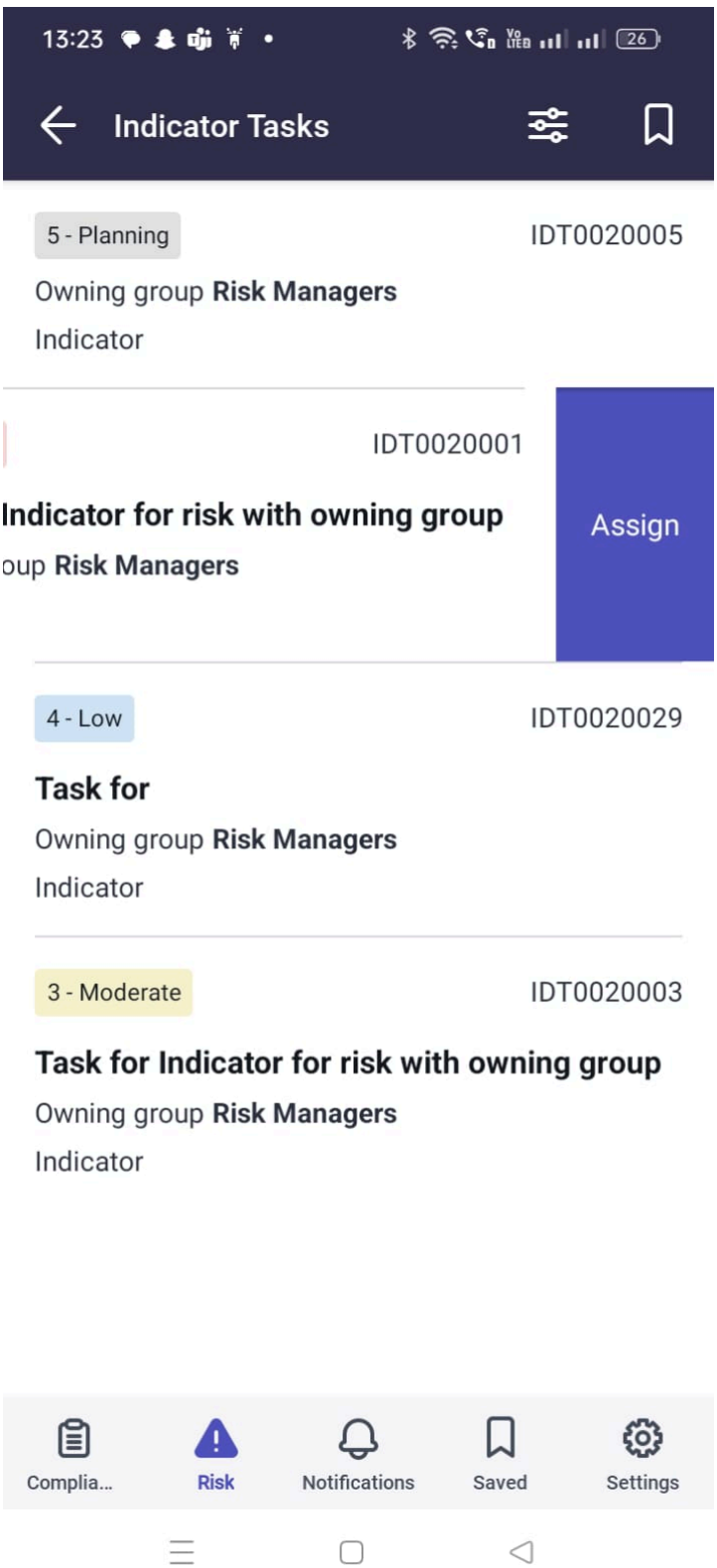

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Tâches d'indicateur, faites glisser un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



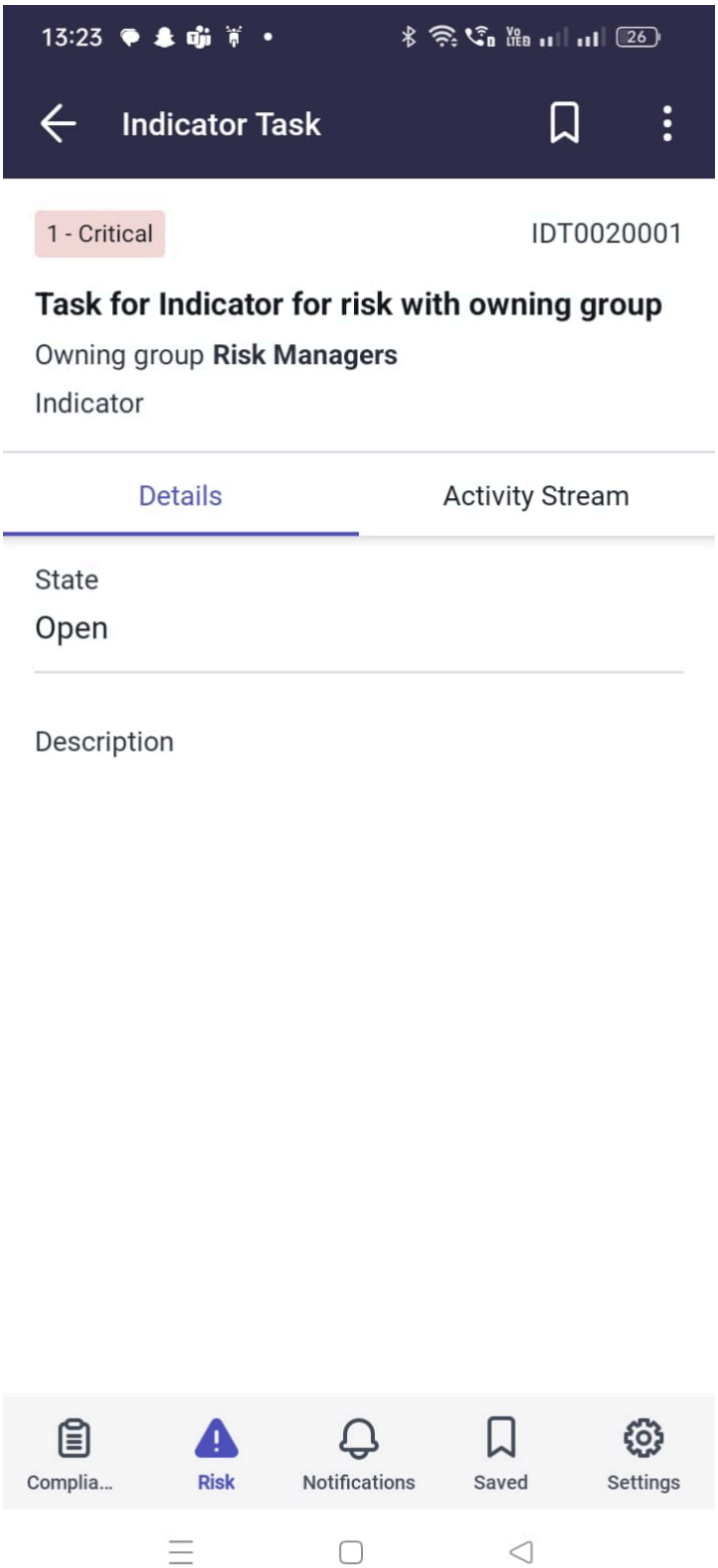

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Affecter**.
6. Appuyez sur **Affecté à**, puis, sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur.
   Vous pouvez également saisir du texte dans le champ Rechercher.
   Le nom de l'utilisateur s'affiche sur l'écran Affecter une tâche d'indicateur. Vous pouvez affecter des tâches d'indicateur à n'importe quel utilisateur.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
   Une fois que vous avez affecté la tâche à un utilisateur, l'enregistrement n'est plus affiché dans la liste des tâches d'indicateur.
8. Pour examiner plus de détails ou ajouter des notes de travail, appuyez également sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir lorsque l'écran Affecter une tâche d'indicateur est affiché.
9. Une fois les champs de l'enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

### Affecter Gestion des risques des problèmes avec le Application GRC Mobile

Affectez des problèmes non affectés à un membre de votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement du risque et les tâches de rattrapage associées à un problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou affectez un problème à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou afficher les détails et les listes connexes de l'enregistrement avant l'affectation. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

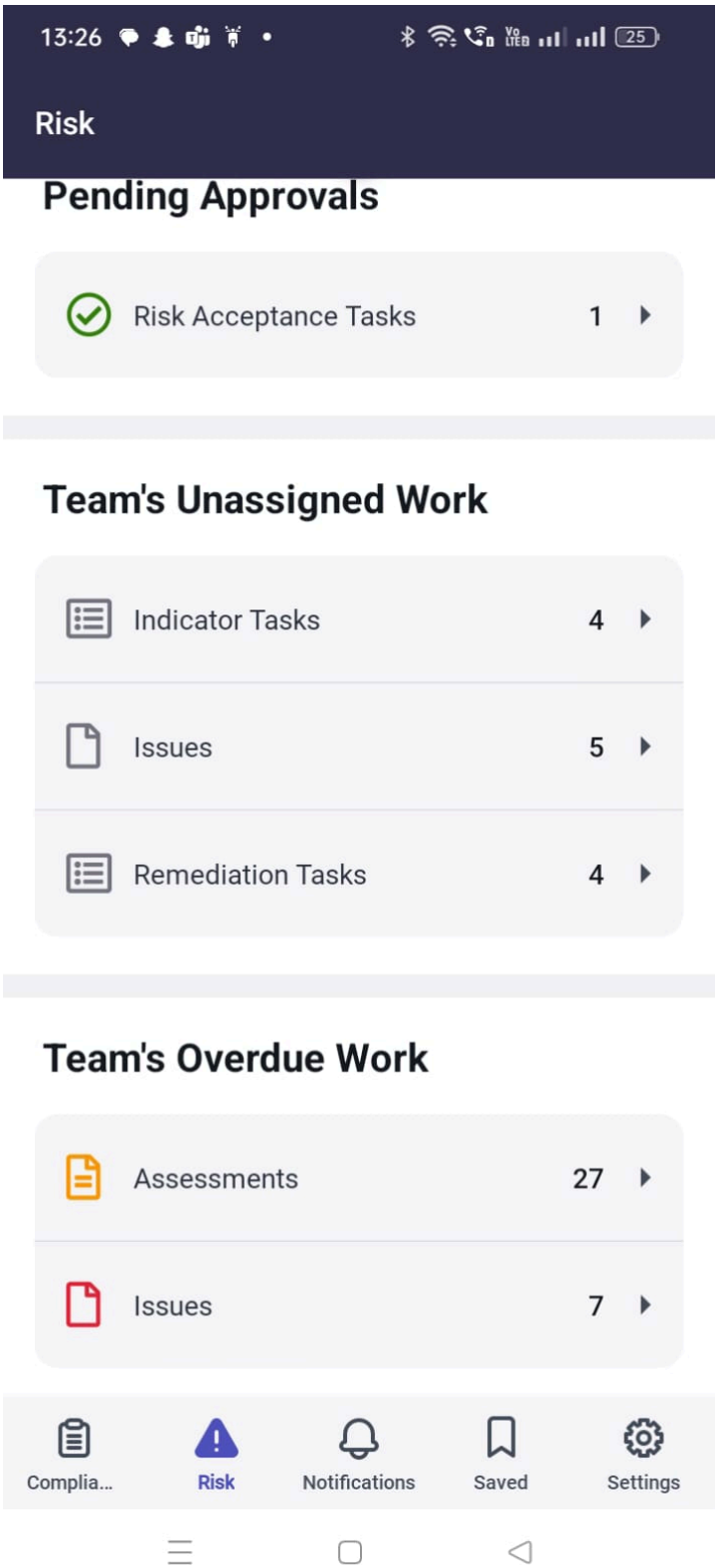
### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risque affiché, sous la section Travail non affecté de l'équipe , appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

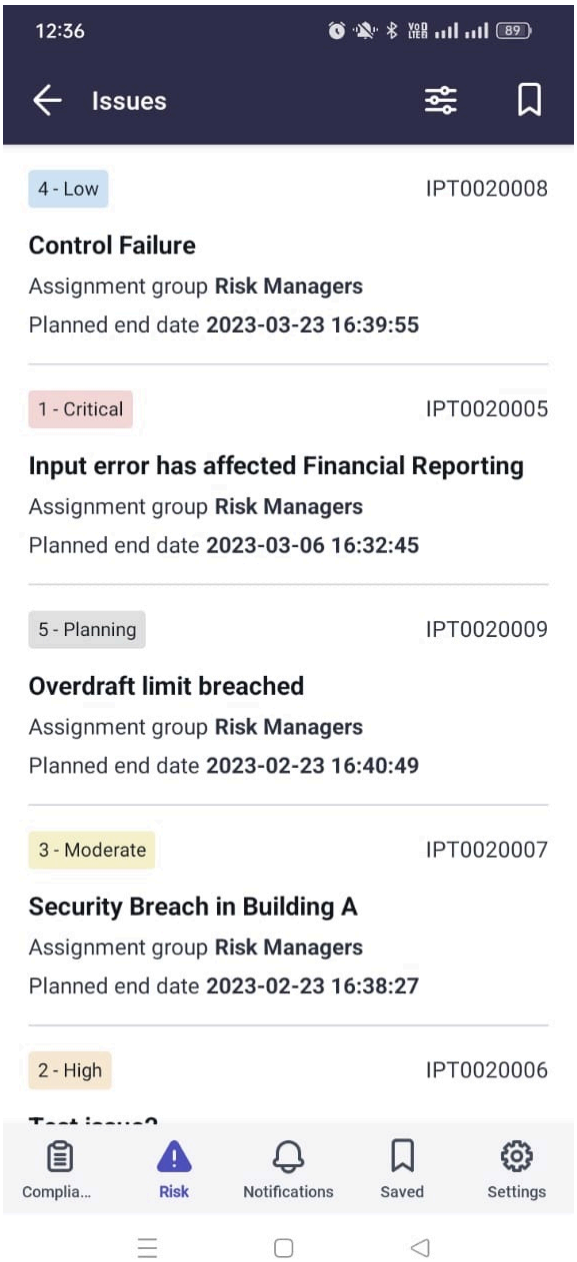
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



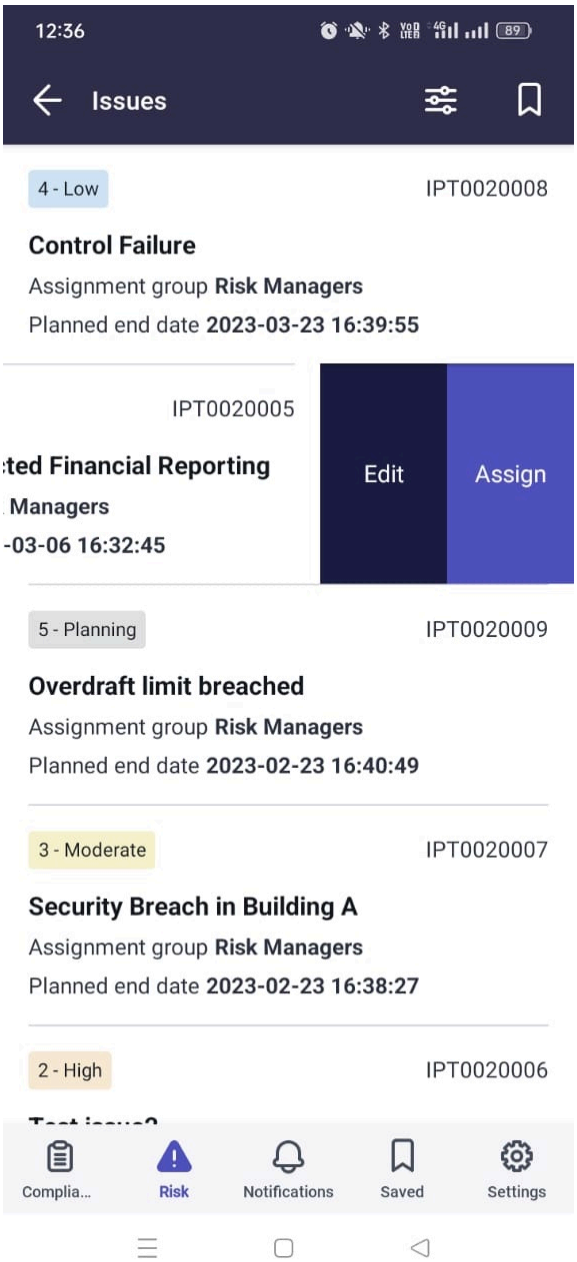

Traduction automatique

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour modifier ou affecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Problèmes, faites glisser un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



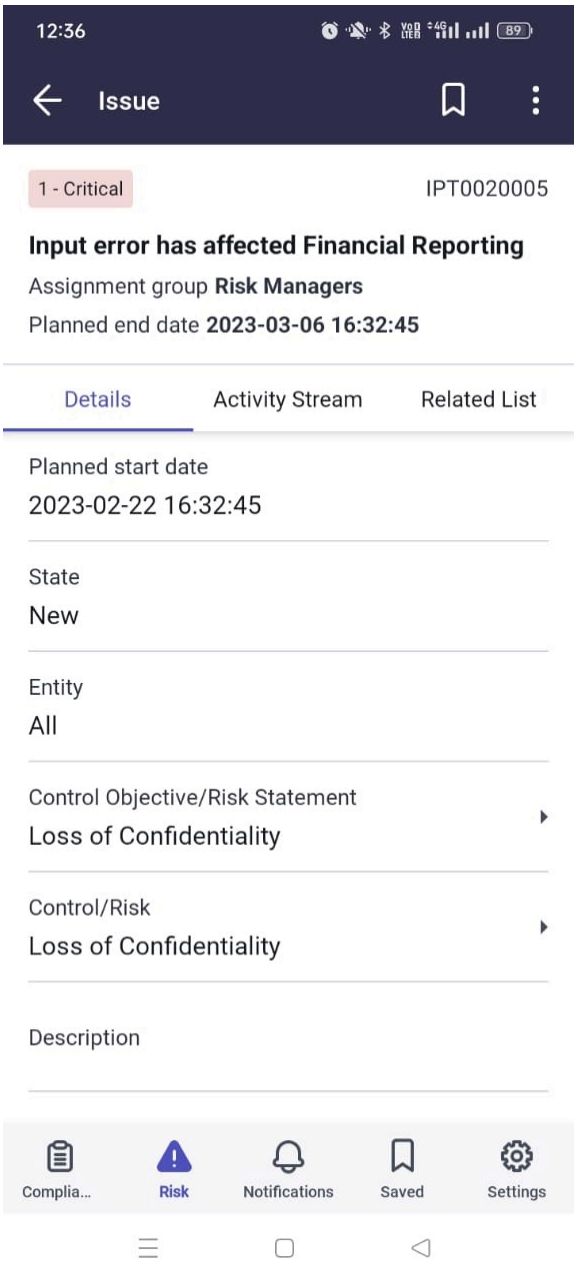

**5.** Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

**6.** Lorsque l’écran Problèmes s’affiche, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et afficher plus de détails.

**7.** Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

## Affecter Gestion des risques des tâches de rattrapage à l'aide de l'attribut Application GRC Mobile

Affectez une tâche de rattrapage non affectée à un utilisateur de votre groupe. Modifiez les champs, y compris le champ **Prolonger de jours** . Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement du risque et les problèmes associés à une tâche de rattrapage.

### Avant de commencer

Rôle requis : GRC Gestionnaire des risques (sn_risk.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou affectez une tâche de rattrapage non affectée directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant l'affectation ou ajouter une note de travail. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

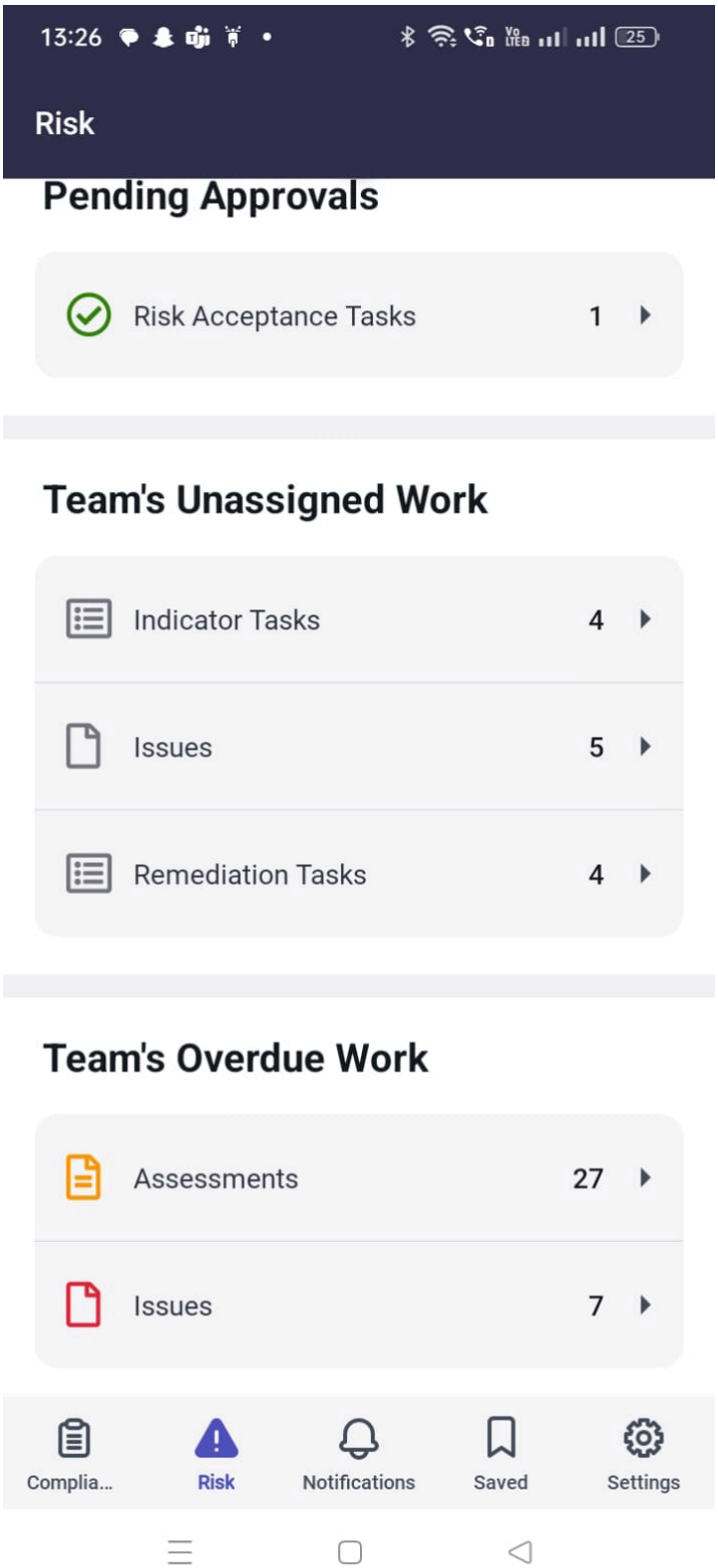
## Procédure

1. Si vous n’êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l’écran d’accueil Risk (Risque affiché), sous la section Travail non affecté de l’équipe , appuyez sur **Tâches de remédiation**.

   Si vous quittez l’application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l’application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

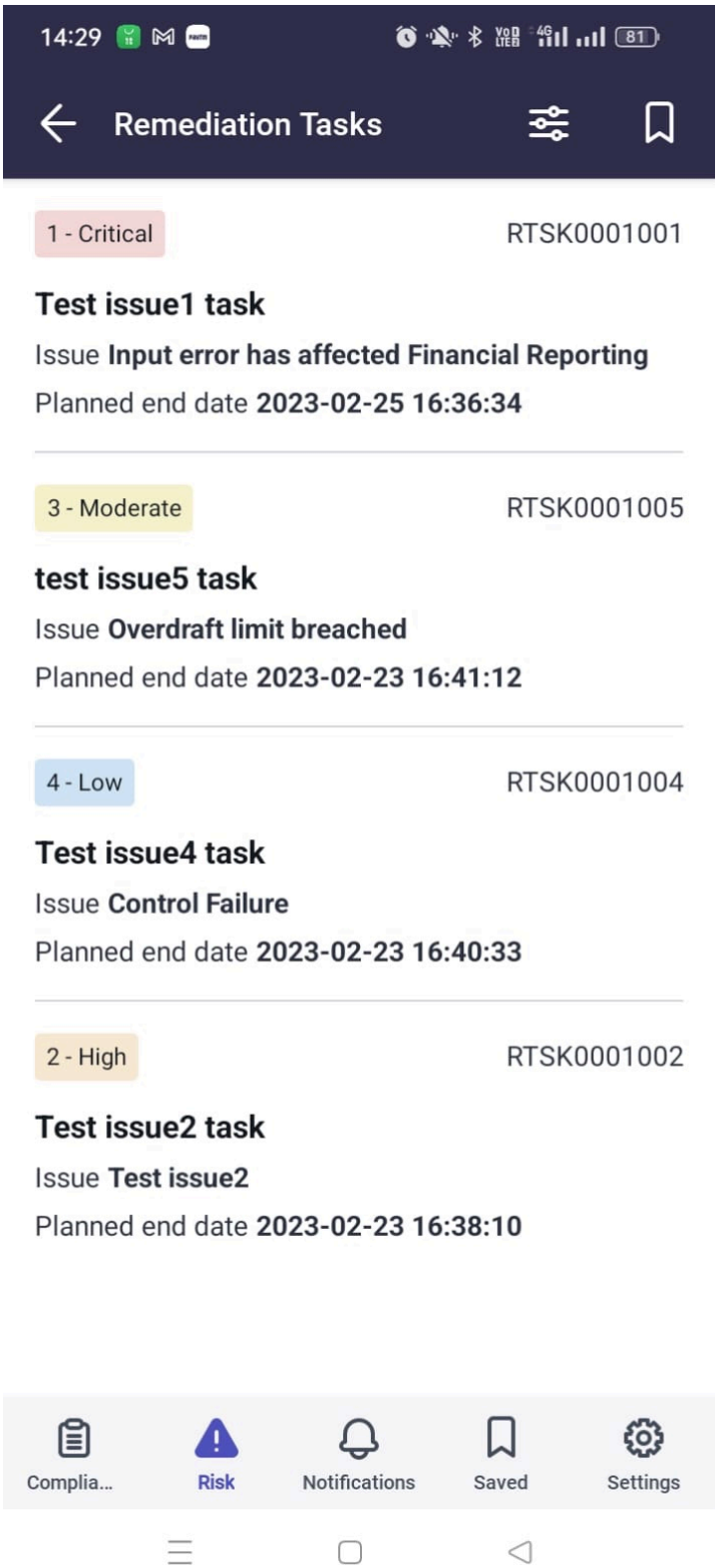
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Tâches de rattrapage s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



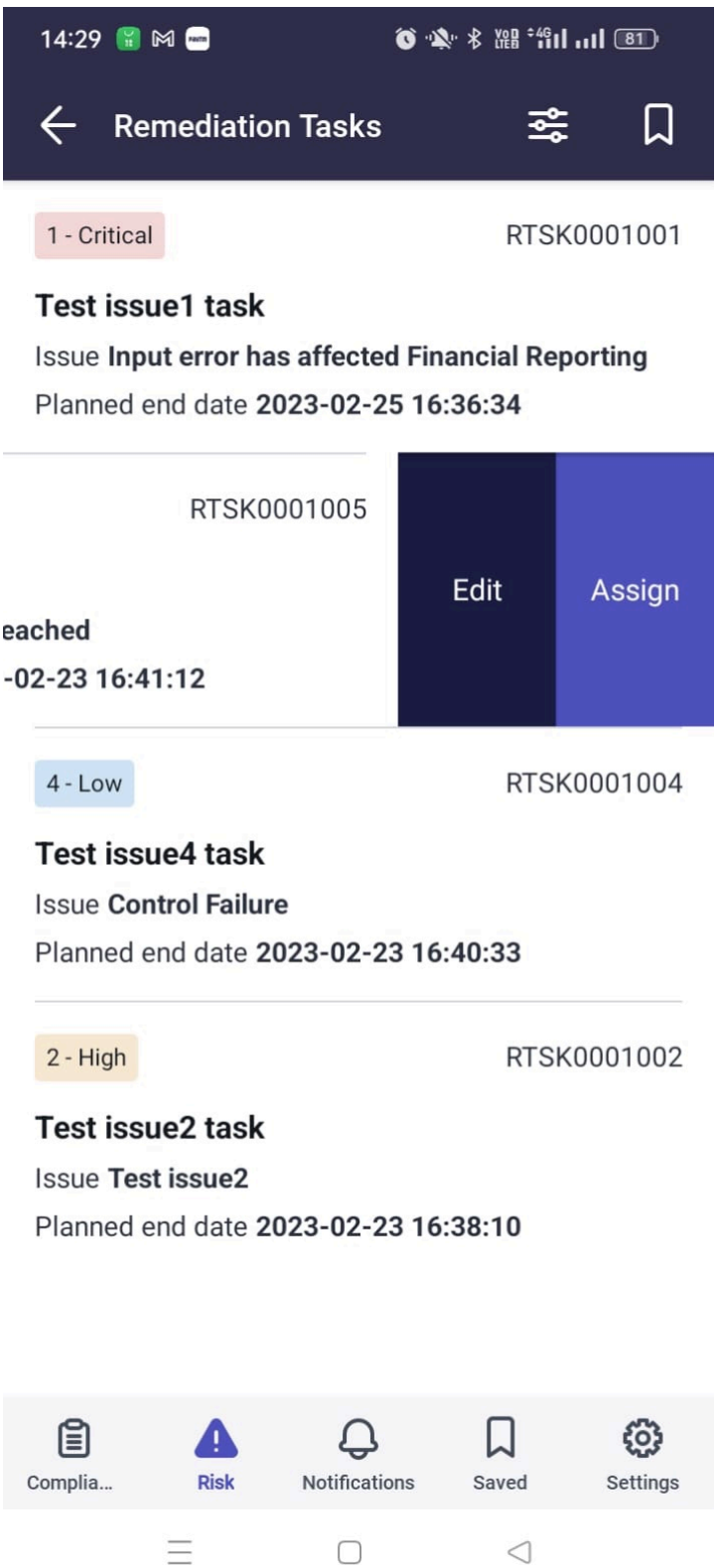

Traduction automatique

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour modifier ou affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Tâches de rattrapage, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

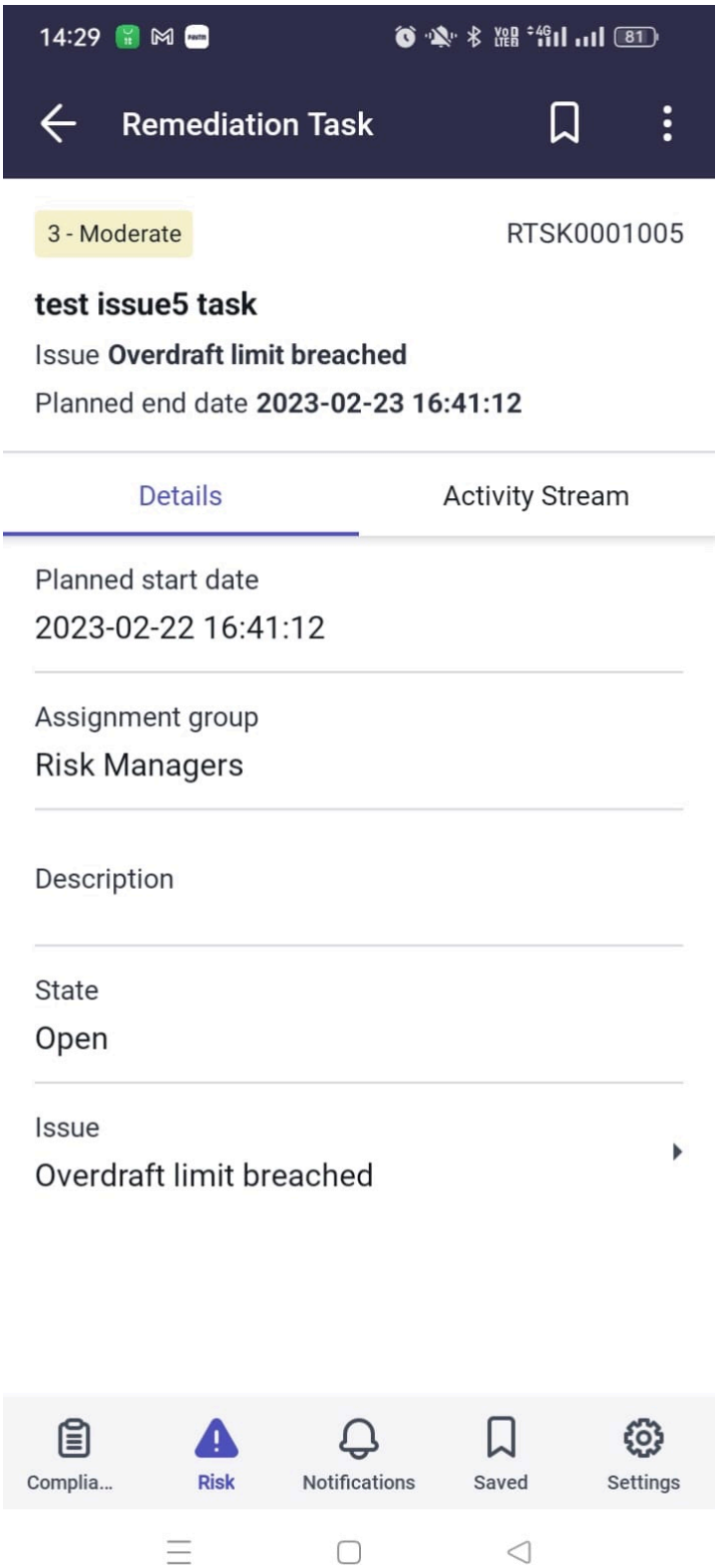
5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Lorsque l’écran Tâches de rattrapage est affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et examiner plus de détails.

7. Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

**Réaffecter les évaluations en retard Gestion des risques avec l' Application GRC Mobile**

Réaffectez les évaluations des risques en retard à un autre membre de votre groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

Rôle requis : GRC Gestionnaire des risques (sn_risk.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réaffectez une évaluation des risques qui a dépassé sa date d'échéance directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant sa réaffectation. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

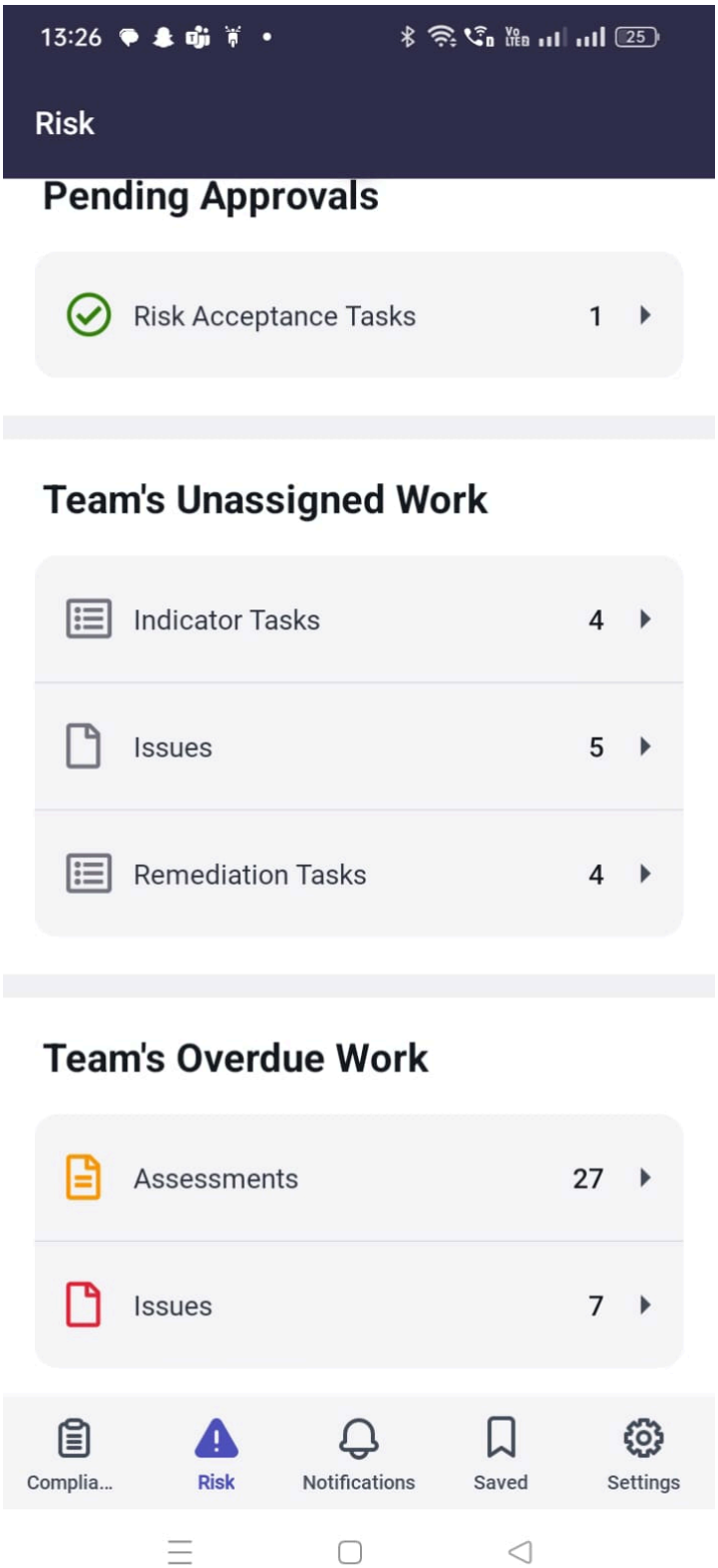
### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risk (Risque affiché), sous la section Travail en retard de l'équipe , appuyez sur **Évaluations**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

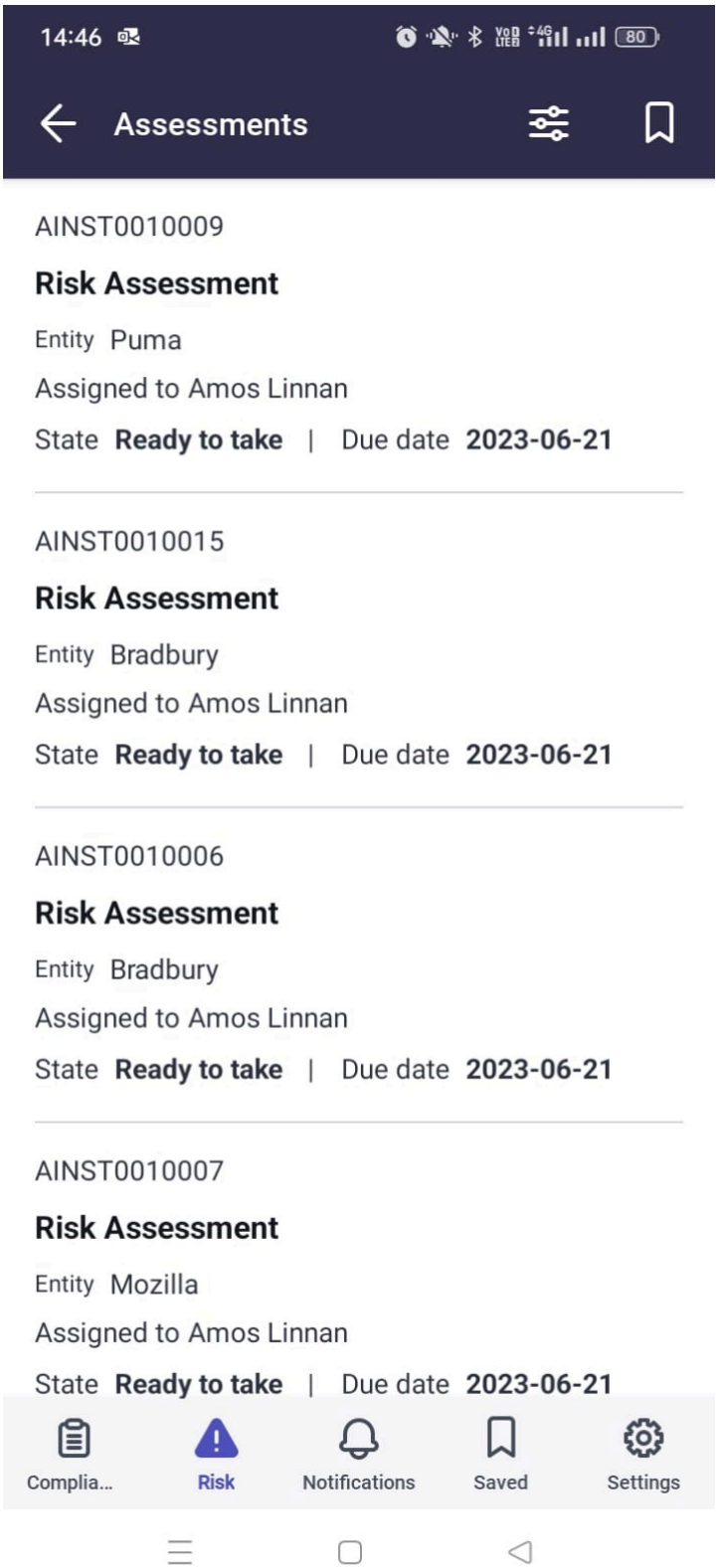
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Évaluations s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



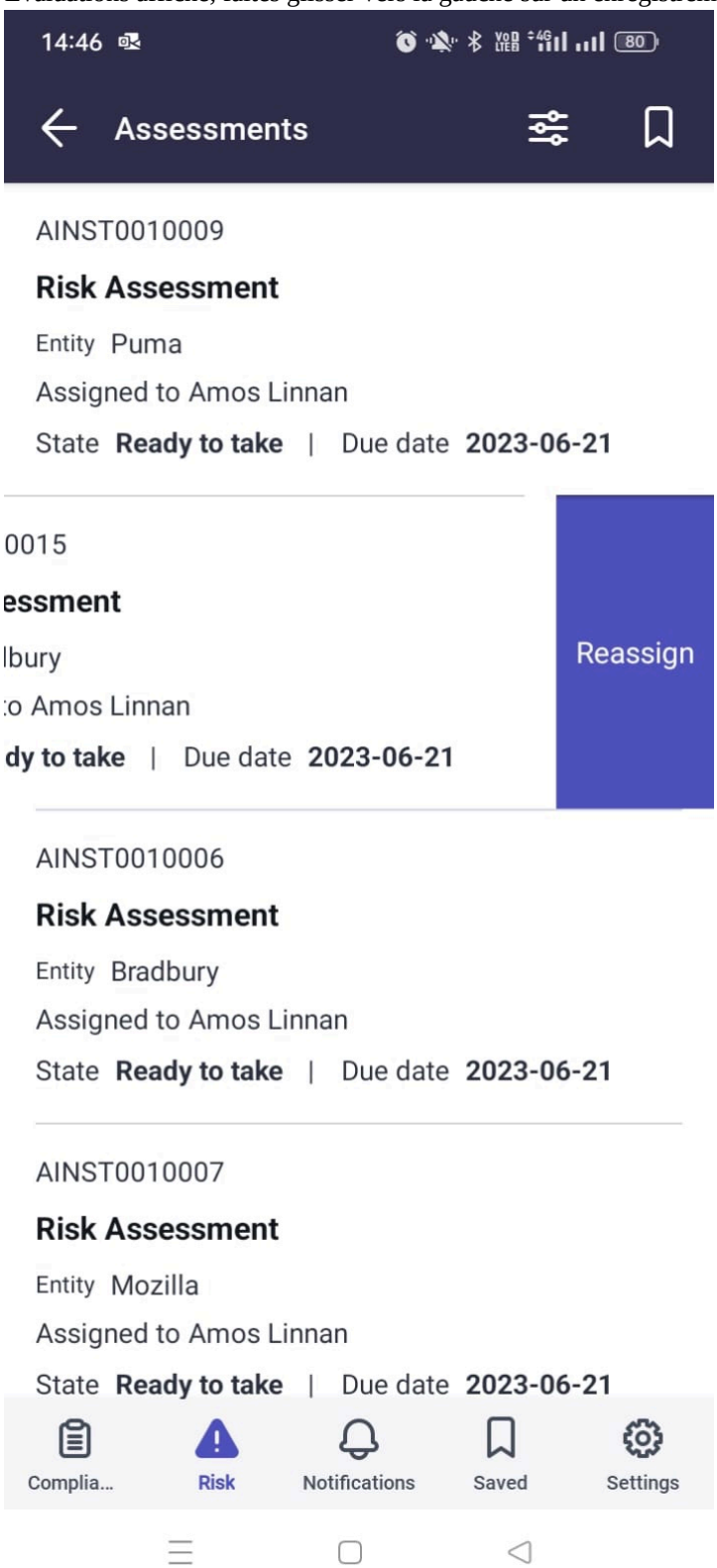

Traduction automatique

3. **Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour réaffecter une évaluation des risques directement à partir de la liste des enregistrements, avec l'écran Évaluations affiché, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

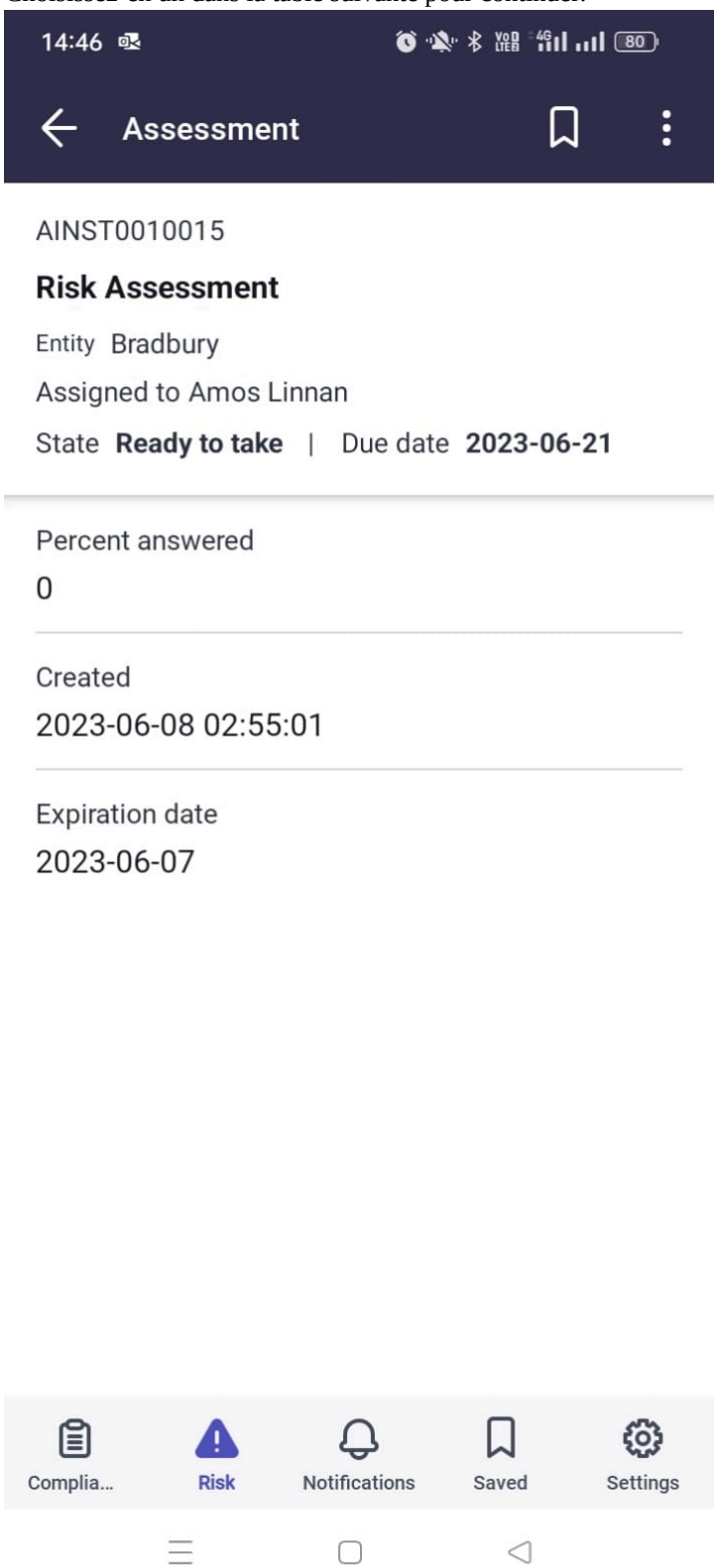



5. Appuyez sur **Réaffecter**, puis sur le champ **Affecté à** .
6. Appuyez sur un nom d'utilisateur ou saisissez un nom dans le champ de recherche.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Lorsque l’écran des évaluations est affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et afficher plus de détails.
9. Choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Réaffecter les problèmes en retard Gestion des risques avec le Application GRC Mobile

Réaffectez les problèmes en retard Gestion des risques qui sont affectés à votre groupe d'affectation.

### Avant de commencer

Rôle requis : GRC Gestionnaire des risques (sn_risk.manager)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou réaffectez une tâche directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou parcourir l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement du risque et les tâches de rattrapage associées avant la réaffectation. Si un problème n'est pas affecté à votre groupe d'affectation, il n'est pas affiché dans cette liste. Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 à 10 minutes.

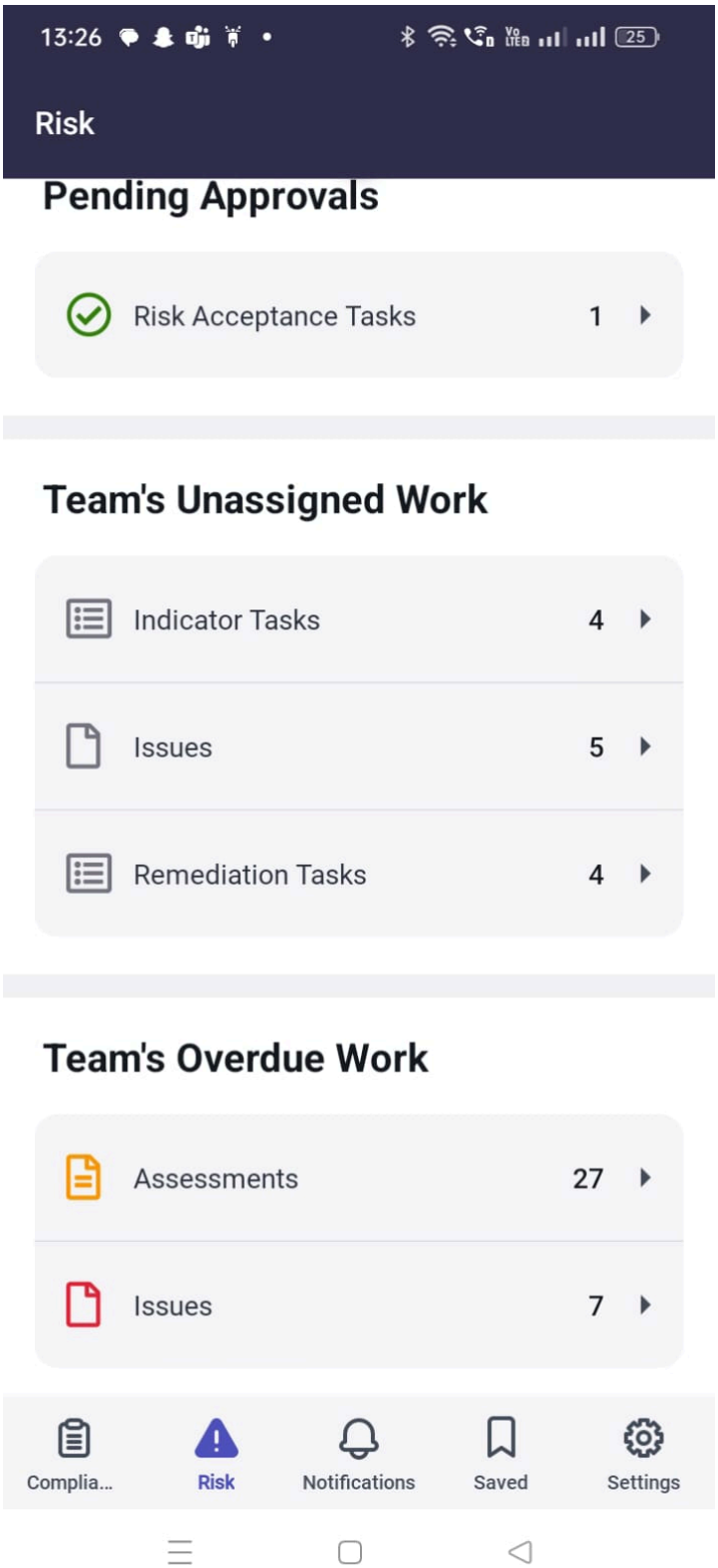
### Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risk (Risque) affiché, sous la section Travail en retard de l'équipe , appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

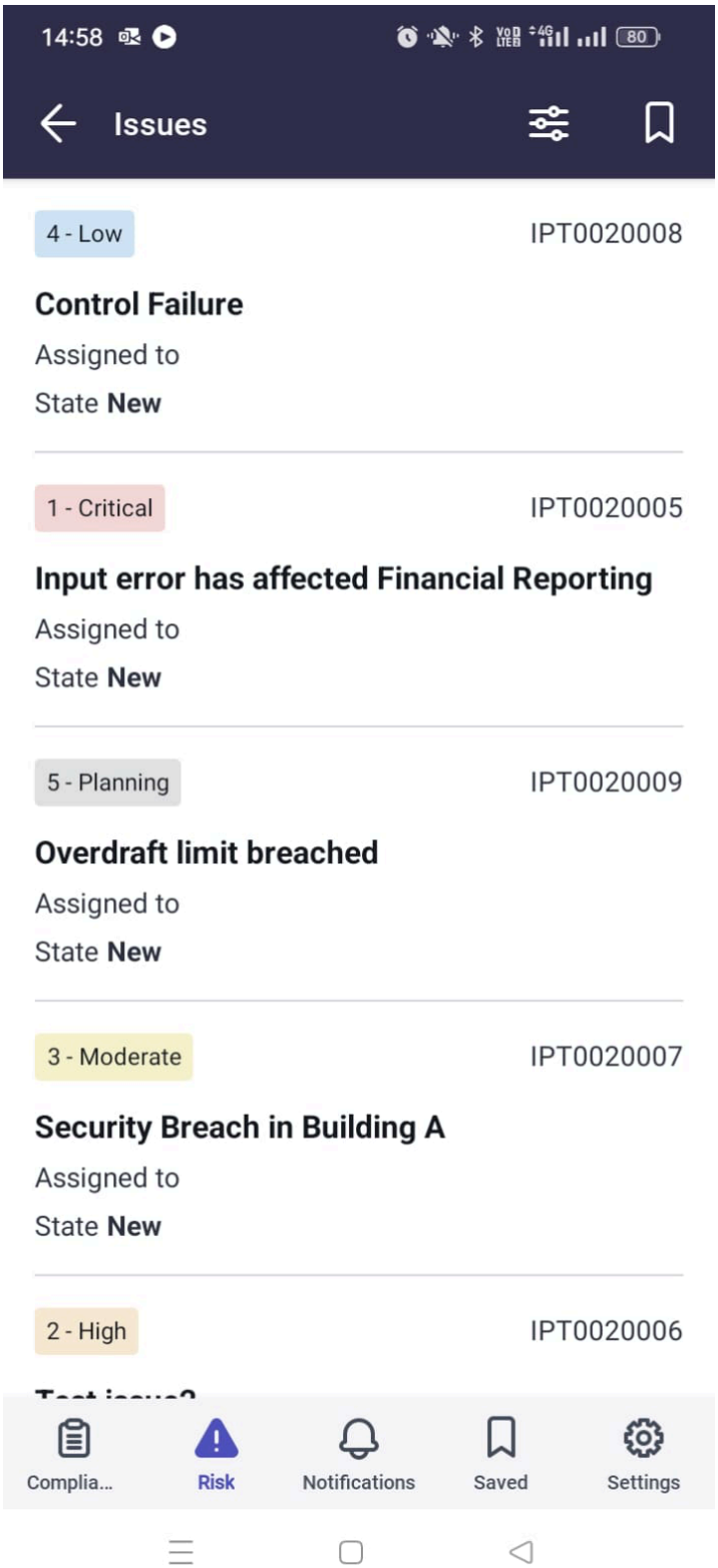
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



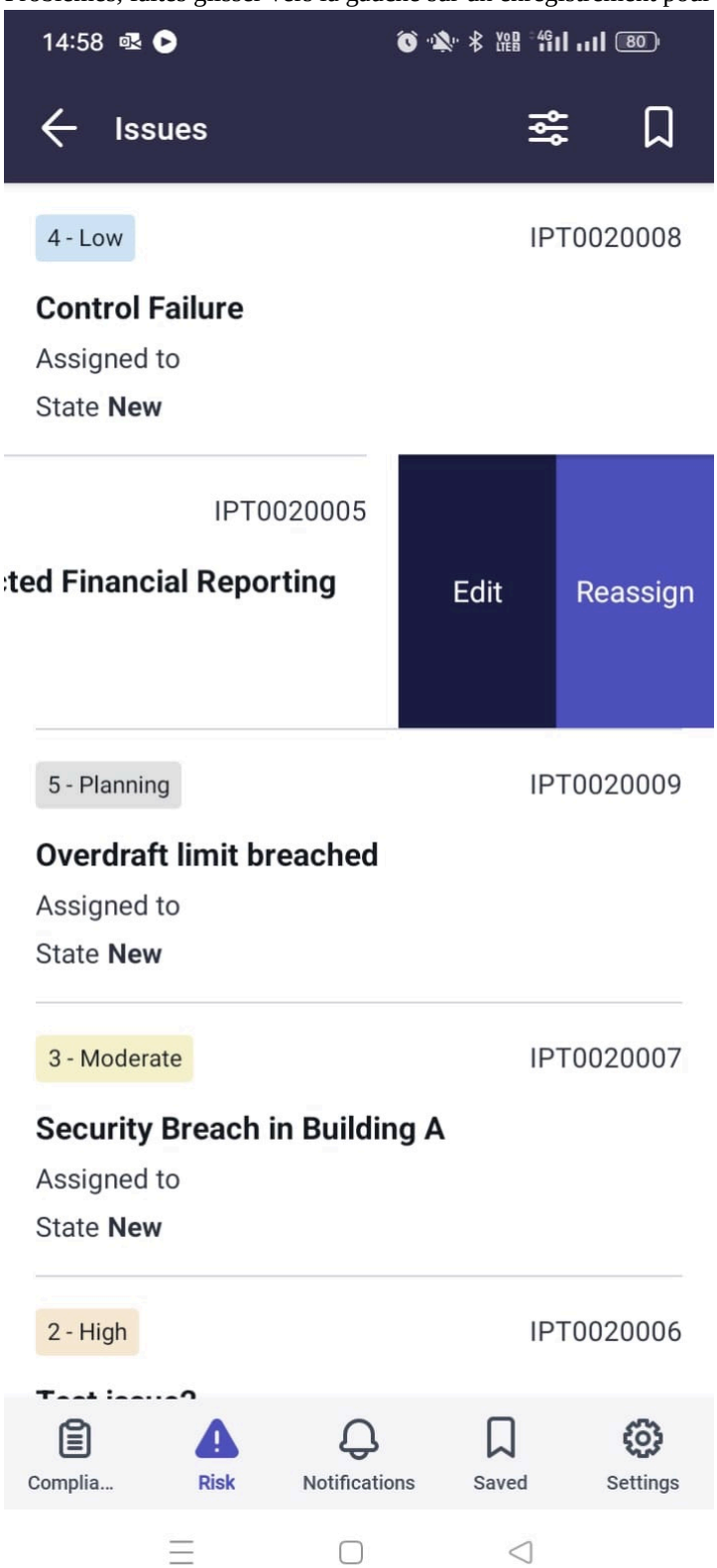

**3. Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans dans l'application mobile fonctionne comme avec un générateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou réaffecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Problèmes, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



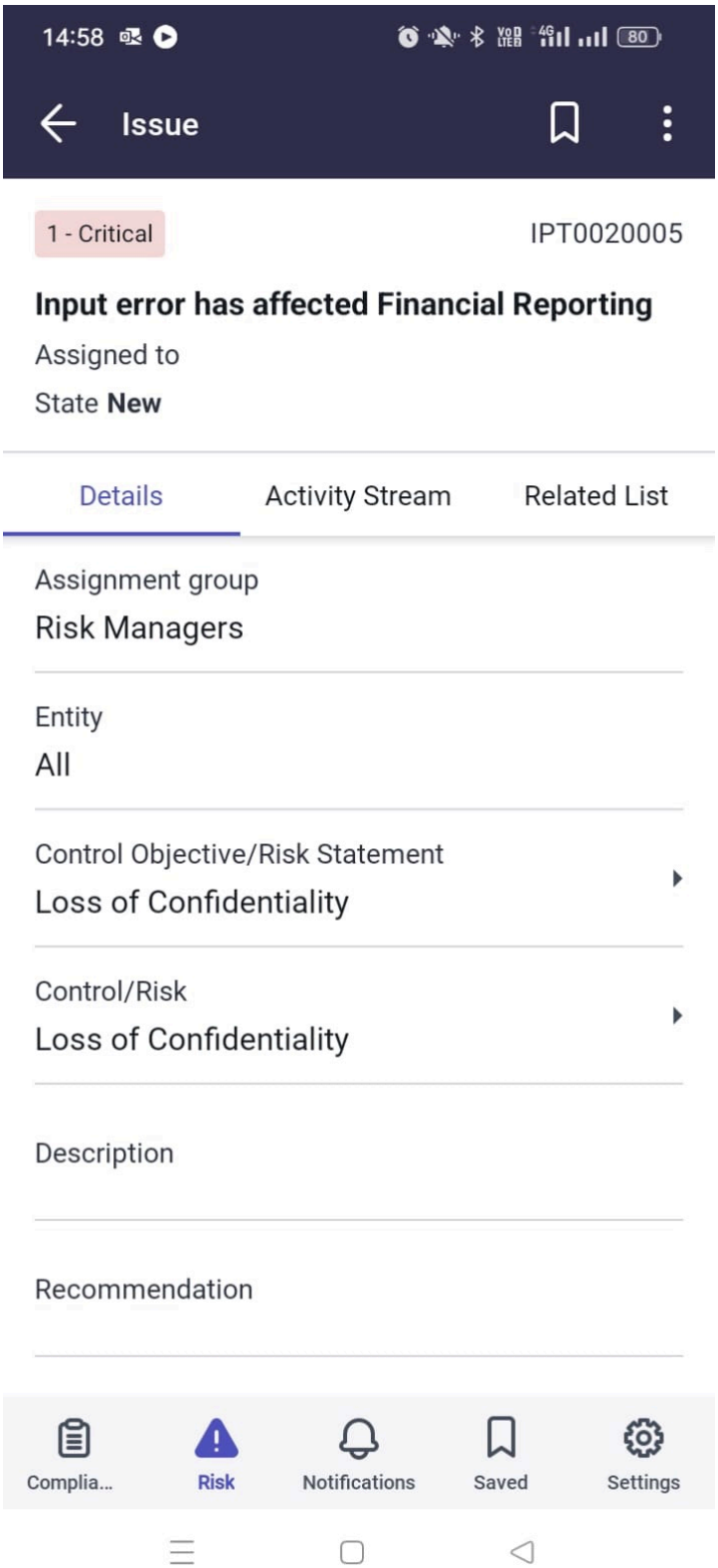

5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Lorsque l'écran Problèmes s'affiche, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Filtrer les enregistrements avec l'attribut Application GRC Mobile

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur Now Platform.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Temps d'exécution de cette tâche : 5 minutes.

#### Procédure

1. Pour affiner les résultats de votre recherche ou pour entrer des critères de filtrage supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre (icône
2. Une fois l'écran Filtres affiché, appuyez sur un champ pour le développer.
3. Dans les options qui s'affichent, cochez la case ou appuyez sur un élément pour votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône Retour ( ) ou **sur TERMINÉ** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères est également affiché en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtrage.
6. Appuyez sur l'icône d'intersection après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET. ).
   Vous pouvez également appuyer sur l'icône d'union ( ) pour créer des conditions OU.
7. Une fois que vous avez ajouté tous les critères que vous souhaitez, avec l'écran Filtres affiché, appuyez sur **TERMINÉ**.
   À l'écran, seuls les enregistrements qui correspondent à vos critères de filtrage s'affichent.

#### Que faire ensuite
Pour plus d'informations, consultez les enregistrements qui s'affichent après votre recherche.

## Utiliser les événements à risque

Signalez les événements à risque et surveillez leur workflow pour éviter des pertes dans votre organisation.

### Configurer l'intégration des événements à risque

Configurez l'intégration des événements à risque avec d'autres applications en amont ServiceNow . Cette intégration permet à tous les utilisateurs d'une organisation de signaler et de suivre les événements à risque.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin et user_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous configurez l'intégration des événements à risque avec une autre application en amont, les utilisateurs de cette application peuvent alors directement signaler les événements à risque à partir de l'application. Par exemple, si vous configurez l'intégration des événements à risque dans l'application ServiceNow® Gestion des services informatiques (ITSM , tous les utilisateurs de peuvent signaler les événements à risque à ITSM partir de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'application ITSM . Par défaut, cette configuration est fournie pour l'application Incidents informatiques et l'application Incidents de sécurité.

Les deux modes qui permettent la création d'un événement à risque sont **Simple** et **Avancé**. Le mode **simple** vous permet de définir des conditions de filtre sur la table de l'application afin que les utilisateurs de l'application Incidents puissent signaler un événement à risque. Par exemple, vous pouvez définir qu'un événement financier ayant un impact élevé doit être signalé comme événement à risque. En revanche, le mode **avancé** permet aux utilisateurs disposant du rôle de développeur GRC d'écrire des scripts.

Les gestionnaires d'incidents ayant le rôle incident_manager peuvent voir l'option **Signaler l'événement à risque** dans un incident, tandis que les gestionnaires de sécurité disposant du rôle sn_si.manager peuvent voir l'option **Signaler l'événement à risque** dans un incident de sécurité.

## Procédure

1. Accédez à la **Événements à risque** > **Administration** > **Configuration de l'intégration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration de l'intégration de l'événement à risque**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de configuration. Ce champ est automatiquement défini. |
| Actif | Option permettant d'activer la création d'un événement à risque à partir de la table d'application. |
| Nom de l'intégration | Titre court et unique pour l'intégration. Par exemple, pour signaler un événement à risque à partir d'une table d'incident, vous pouvez saisir `Incident-risk-event-integration`. |
| Table de l'application | Table de l'application utilisée pour générer des rapports sur les événements à risque. La table détermine l'application en amont qui sera utilisée pour la génération de rapports des événements à risque. |
| Source pour le nom | Comment le nom des événements à risque est défini. Les choix sont les suivants :<br>○ **Champ de formulaire** : sélectionnez cette option si vous souhaitez que la valeur d'un champ sélectionné spécifique soit utilisée comme nom de l'événement à risque.<br>○ **Valeur par défaut** : saisissez une valeur personnalisée. L'événement à risque est créé avec le nom que vous entrez ici. |
| Source pour la description | Comment la description des événements à risque est définie. |
| Source pour l'entité | Comment l'entité des événements à risque est définie. |
| Source pour la date de détection | Comment la date de détection des événements à risque est fixée. |
| Nom | Champ de la table d'application utilisé pour définir le nom des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **champ de formulaire** est sélectionné à partir du champ **Source du nom** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom par défaut | Nom par défaut des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **valeur par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source du nom** . |
| Description | Champ de la table d'application qui est utilisé pour définir la description des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Champ de formulaire** est sélectionnée dans le champ **Source de description** . |
| Description par défaut | Description par défaut des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **valeur par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de description** . |
| Entité | Champ de la table d'application qui fait référence à une GRC entité ou à un enregistrement dans une GRC entité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Champ de formulaire** est sélectionnée à partir du champ **Source de l'entité** . |
| Entité par défaut | Entité par défaut pour les événements à risque. Les entités par défaut sont créées à partir de la table dans le champ **Table d'application** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **valeur par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de l'entité** . |
| Date de détection | Champ de la table d'application qui est utilisé pour définir la date de détection des événements à risque. Ce champ n'est visible que lorsque le **champ de formulaire** est sélectionné dans le champ **Source de la date de détection** . |
| Date de détection par défaut | Date par défaut de détection des événements à risque. |
| Type d'événement par défaut | Type d'événement par défaut des événements à risque. Par exemple, si l'événement est financier ou non financier. |
| Sous-type d'événement | Sous-type de l'événement à risque. Par exemple, si l'événement est réel ou potentiel. |
| Source pour l'impact non financier | Comment l'impact non financier des événements à risque est fixé. |
| Impact non financier | Champ de la table d'application qui est utilisé pour définir l'impact non financier des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Champ de formulaire** est sélectionnée dans le champ **Source du champ non financier** . |
| Impact non financier par défaut | Gravité par défaut des événements à risque. Vous avez le choix **entre faible**, **moyen** ou **élevé**. |
| Source pour la perte attendue | Définition de la perte attendue des événements à risque. |
| Perte attendue | Champ de la table de l'application qui est utilisé pour définir la perte attendue des événements à risque. Ce champ n'apparaît que lorsque **l'impact financier** est sélectionné dans le champ **Le type d'événement par défaut** est et uniquement lorsque le **champ Formulaire** est sélectionné dans le champ **Source de la perte attendue** . |
| Perte attendue par défaut | Valeur monétaire par défaut de la perte. Ce champ n'apparaît que lorsque **l'impact financier** est sélectionné dans le champ **Type d'événement par défaut** et uniquement lorsque la **valeur par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de la perte attendue** . |
| Afficher l'action d'interface utilisateur selon | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Mode | Mode utilisé pour créer l'action d'interface utilisateur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Simple** : mode permettant de définir des conditions de filtre simples. Par exemple, si l'impact d'un incident est **élevé**, l'action d'interface utilisateur **Signaler un événement à risque** doit être créée.<br>○ **Avancé** : mode permettant d'écrire un script pour interroger les tables, y compris la table du champ **Table d'application** . |
| Condition de rôle | Rôles qui peuvent signaler des événements à risque à partir de l'application en amont. |
| Condition de filtre | Créez les filtres en fonction des besoins. |
| Script | Champ permettant d'écrire un script personnalisé pour interroger n'importe quelle table.<br>**Remarque :**<br>L'option d'écriture d'un script n'est disponible que pour les utilisateurs qui ont également le rôle sn_grc.developer. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Mode** est **défini sur Avancé**. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Toute autre table d'application qui étend la table de tâches peut configurer cette intégration. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'article Risk Event Ingestion [KB0780985] de la Now Support base de connaissances. Vous devez vous connecter pour consulter l'article.

### Résultats
L'application configurée pour signaler les événements à risque affiche le bouton **Créer un événement à risque** .

## Créer un modèle de réponse aux événements à risque

Ajoutez automatiquement des approbateurs, des problèmes et des propriétaires à un événement à risque en fonction des conditions définies dans le modèle de réponse à l'événement à risque.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Événements à risque** > **Administration** > **Modèles de réponses**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Modèles de réponses aux événements à risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de modèle. Ce numéro est automatiquement défini. |
| Entité | Entité pour laquelle le modèle est créé. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Catégorie | Catégorie à laquelle l’événement à risque s’applique en cas d’occurrence. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l’une des options suivantes.<br>○ **Personnel** : par exemple, tout préjudice physique causé à un employé.<br>○ **Juridique** : par exemple, un employé dirige une activité qui constitue un conflit d’intérêts.<br>○ **Sécurité des informations** : par exemple, un vol, un cambriolage ou une panne du système.<br>○ **Ressources humaines** : par exemple, les poursuites délicates intentées par un employé contre un autre employé.<br>○ **Tout** : tout événement à risque signalé. |
| Règle d'approbation fondée sur | Règle utilisée lors de l’affectation de l’événement.<br>○ **Perte brute**<br>○ **Perte nette**<br>○ **Perte attendue**<br>Ce champ dépend des valeurs des champs **Type d’événement** et **Sous-type** . Par exemple, si le type d’événement est **Financia**l et que le sous-type est **Réel**, la règle d’approbation est basée sur la perte brute, la perte nette ou la perte attendue. Si le sous-type est **Potentiel**, la règle d’approbation est une perte attendue, par défaut. Si le type d’événement est **Impact non financier**, la règle d’approbation est non financière, par défaut. |
| Type d'événement | Type d’événement.<br>○ **Impact financier** : indique que l’événement a une perte financière associée. Saisissez le montant. Vous pouvez choisir la devise.<br>○ **Impact non financier** : indique que même si l’événement n’entraîne aucune perte financière, il a un impact non financier sur l’organisation. Par exemple, l’impact non financier peut être une nouvelle négative sur le marché ou une baisse du moral des employés. |
| Sous type | Sous-type d’événement. Sélectionnez l'une des options suivantes :<br>○ **Réel**<br>○ **Potentiel** |
| Fermer automatiquement l'événement une fois approuvé | Option permettant de sélectionner si l’événement doit être fermé après approbation. La sélection de |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | cette option entraîne la fermeture de l'événement une fois le problème et la cause première fermés. Si un événement à risque comporte des problèmes ou des tâches ouverts, l'événement à risque n'est pas fermé, même après approbation. |
| Date de conversion de devise | Dates de conversion de devise pour les entrées d'événements à risque. Vous pouvez sélectionner des dates spécifiques pour la conversion de devise plutôt que de vous fier uniquement à la date de l'impact pour calculer la perte nette. Les options sont les suivantes :<br>○ **Date d'entrée de l'événement à risque**<br>○ **Date d'entrée de la première perte**<br>○ **Date d'entrée de la dernière perte**<br>○ **Date de la première entrée de récupération**<br>○ **Date de la dernière entrée de récupération**<br>○ **Plage personnalisée** |

4. Dans la section Affectation du propriétaire de l'événement à risque, sélectionnez le type d'affectation et le propriétaire ou le groupe de propriétaires.
5. Pour créer automatiquement un problème, cochez la case **Créer automatiquement un problème** dans la section Création et affectation de problèmes.
6. Dans la section Tâche d'analyse de la cause première, renseignez les champs.

### Formulaire Modèles de réponses aux événements à risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Créer automatiquement la tâche RCA | Création de tâche pour l'analyse de la cause première (RCA). Créez automatiquement une tâche d'analyse de la cause première (RCA) en fonction du montant saisi dans le champ **Seuil de création de tâches** . |
| Affecté à | Personne à qui la tâche RCA est affectée. |
| Seuil pour la création de tâches | Option permettant de spécifier le montant seuil au-delà duquel une tâche RCA est créée. Par exemple, les utilisateurs peuvent spécifier qu'une fois qu'un événement a dépassé une perte d'une valeur de 1 000 $, une tâche RCA doit être créée. |
| Priorité | Priorité de l'événement. Sélectionner à partir de :<br>○ **Critique**<br>○ **Élevé**<br>○ **Modéré** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Faible**<br>○ **Mineur** |

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un nouveau modèle de réponse aux événements à risque est créé.

### Définir un montant seuil pour le modèle de réponse aux événements à risque

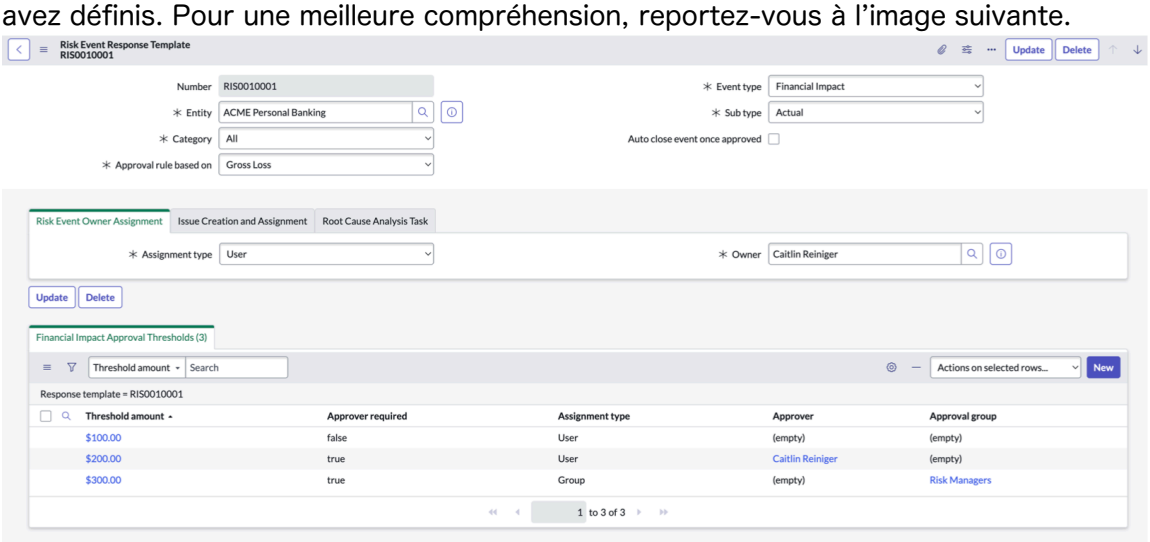
Définissez une limite de seuil pour l'affectation d'approbateurs d'événements à risque. Une limite de seuil est définie pour déterminer si un événement à risque a besoin d'un approbateur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En fonction du montant de la perte liée au risque, vous pouvez décider si des approbateurs sont nécessaires pour les pertes liées aux événements à risque. Par exemple, pour tout événement à risque qui entraîne une perte de 1 000 $ ou moins, un approbateur n'est pas nécessaire. Mais pour tout montant supérieur à 1000 $, l'événement à risque doit être évalué et un approbateur est automatiquement affecté. Il peut y avoir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des seuils que vous avez définis. Pour une meilleure compréhension, reportez-vous à l'image suivante.




Dans l'exemple précédent, les règles suivantes sont appliquées.

- Si la perte se situe entre 0 $ et 100 $, l'approbation n'est pas requise.
- Si la perte se situe entre 101 $ et 200 $, l'approbation est requise et l'approbation est accordée à Caitlin.
- Si la perte est supérieure à 201 $, l'approbation de Caitlin et du gestionnaire des risques sera requise.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Événements à risque** > **Administration** > **Modèles de réponses**.
2. Sélectionnez et ouvrez le modèle de réponse aux événements à risque pour lequel vous souhaitez ajouter la limite de seuil financier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Seuils d'approbation de l'impact financier, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans la liste **Montant du seuil** , sélectionnez le type de devise et saisissez le montant qui nécessite une approbation.
5. Cochez la case **Approbateur requis** .
6. Dans la liste **Type d'affectation** , sélectionnez **Utilisateur** ou **Groupe**.
7. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez l'approbateur pour approuver l'événement à risque en cas de dépassement du montant seuil.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Le modèle de réponse est mis à jour avec la limite de seuil et les détails de l'approbateur.

## Signaler les événements à risque à partir du Portail de services

Lorsque vous identifiez un événement susceptible d'avoir un impact financier ou non financier sur votre organisation, signalez-le à partir du ServiceNow, Inc. Portail de services. Vous pouvez également signaler tout événement qui s'est déjà produit et qui a un impact financier ou non financier.

### Avant de commencer
Rôle requis : ServiceNow user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez consigner votre événement à risque sous l'un des types d'événements suivants :

- Événement à risque avec un impact financier
- Événement à risque avec impact non financier

### Procédure
1. Dans le Portail de services, cliquez sur **Catalogue** > **Parcourir par catégories**.
2. Cliquez sur **Gouvernance, risque et conformité** , puis sur **Signaler l'événement à risque**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

**Signaler un événement à risque**

| Champ | Description |
|---|---|
| Titre | Saisissez le titre de l'événement à risque signalé. |
| Description | Saisissez la description de l'événement à risque signalé. |
| Afficher mes entités seulement | Lorsque cette option est sélectionnée, seules les entités que vous possédez s'affichent. Cette valeur est extraite du champ **Propriétaire** du formulaire **Entité** . Cette option est sélectionnée par défaut. |
| Entité où l'événement s'est produit | Sélectionnez l'entité qui absorbera ou déclarera la perte. Sélectionnez une seule entité dans la liste. |
| Autres entités affectées | Sélectionnez d'autres entités connexes qui sont affectées par l'événement.<br>**Remarque :**<br>Vous pouvez sélectionner plus d'une entité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Type d'événement | Sélectionnez l'une des options suivantes :<br>○ Impact financier : cela indique que l'événement a une perte financière associée. Saisissez le montant dans votre devise locale.<br>○ Impact non financier : cela indique que même si l'événement n'entraîne aucune perte financière, il a un impact non financier sur l'organisation. Par exemple, un impact non financier peut être une mauvaise nouvelle sur les marchés ou une baisse du moral des employés. |
| Devise | Sélectionnez la devise de la perte. Ce champ n'apparaît que lorsque le type d'événement est Financier. |
| Date de détection | Sélectionnez la date à laquelle l'événement à risque a été détecté. |
| Comment l'événement a-t-il été découvert | Sélectionnez la façon dont l'événement a été détecté. Par exemple, si l'événement à risque a été signalé par un client, sélectionnez **Commentaires/Réclamations des clients**. |
| Cause première | Entrez votre analyse de la cause de l'événement. Par exemple, si un incendie se produit dans une salle de serveurs, la cause première peut être une augmentation de la température ou un court-circuit électrique. |
| Action effectuée | Entrez ce qui a été fait pour réduire l'impact de cet événement à risque. Par exemple, si l'incendie dans la salle des serveurs a été causé par un court-circuit électrique, la mesure prise est le remplacement de l'équipement défectueux. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour afficher tous les événements à risque que vous avez signalés, accédez à **GRC > Mes événements à risque**.

### Résultats

L'événement à risque est créé dans le système et prêt à être analysé par le gestionnaire des risques. Lorsqu'une action est effectuée sur l'événement, vous recevez des notifications sur le statut. Vous pouvez répondre aux requêtes ou suivre l'état de l'événement au cours de son cycle de vie.

## Signaler un événement à risque à partir de Centre des employés

Lorsque vous identifiez un événement susceptible d'avoir un impact financier ou non financier sur votre organisation, signalez-le à partir du ServiceNow, Inc. Centre des employés. Vous pouvez également signaler tout événement qui s'est déjà produit et qui a un impact financier ou non financier.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Risque et conformité**.
3. Sélectionnez **Signaler un événement à risque**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Signaler un événement à risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Quel était l'événement ? | Brève description de l'événement. |
| Décrire en détail ce qui s'est produit | Description détaillée de l'événement. |
| Afficher mes entités seulement | Lorsque cette option est sélectionnée, seules les entités que vous possédez s'affichent. Cette valeur est extraite du champ **Propriétaire** du formulaire **Entité** . Cette option est sélectionnée par défaut. |
| Quelle entité est impactée par cet événement ? | Entité qui absorbera ou déclarera la perte. |
| Autres entités affectées | Sélectionnez d'autres entités connexes qui sont affectées par l'événement.<br>**Remarque :**<br>Vous pouvez sélectionner plus d'une entité. |
| Quel type d'impact cet événement aura-t-il ? | Type d'impact. Les domaines de choix sont les suivants :<br>○ Impact financier : cela indique que l'événement a une perte financière associée.<br>○ Impact non financier : cela indique que même si l'événement n'entraîne aucune perte financière, il a un impact non financier sur l'organisation. Par exemple, un impact non financier peut être une mauvaise nouvelle sur les marchés ou une baisse du moral des employés. |
| Devise | Devise de la perte. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'événement est défini sur **Impact financier**. |
| Quelle perte financière cet événement peut-il entraîner ? | Montant de la perte due à l'événement. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'événement est défini sur **Impact financier**. |
| Comment évalueriez-vous l'impact non financier global de cet événement ? | Impact non monétaire de l'événement. Les choix sont les suivants :<br>○ **Faible**<br>○ **Moyen**<br>○ **Élevé** |
| Quand avez-vous découvert l'événement ? | Date de découverte de l'événement. |
| Comment l'événement a-t-il été découvert ? | Comment l'événement a été découvert. Par exemple, si l'événement à risque a été signalé par un client, sélectionnez **Commentaires/Réclamations des clients**. |
| Qu'est-ce qui a causé cet événement selon vous ? | Fournissez votre analyse de la cause de l'événement. Par exemple, si un incendie se produit dans une |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | salle de serveurs, la cause première peut être une augmentation de la température ou un court-circuit électrique. |
| Quelles actions ont été prises jusqu'à présent pour contenir cet événement ? | Fournissez les actions prises pour réduire l'impact de cet événement à risque. Par exemple, si l'incendie dans la salle des serveurs a été causé par un court-circuit électrique, la mesure prise est le remplacement de l'équipement défectueux. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats
L'événement à risque est soumis pour examen.

## Signaler un événement à risque à partir d'un incident

Si l'intégration des événements à risque est configurée, les utilisateurs peuvent signaler les événements à risque à partir de n'importe quelle application en amont, comme les incidents informatiques. Cette capacité à signaler les événements à risque permet aux utilisateurs de gagner du temps et d'éviter des pertes pour les organisations.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez l'incident pour lequel vous souhaitez signaler un événement à risque.
3. Sélectionnez **Signaler un événement à risque**.

   La disponibilité du bouton **Signaler un événement à risque** sur l'enregistrement d'incident est déterminée par les conditions de filtre spécifiées dans l'enregistrement de configuration de l'intégration de l'événement à risque. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'intégration des événements à risque.

4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Signaler un événement à risque

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de l'incident. |
| Date de détection | Date de création de l'incident. |
| Entité | Entité à laquelle l'incident appartient. |
| Type d'événement | Type d'événement. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Impact financier<br>○ Impact non financier |
| Devise | Devise dans laquelle le montant de la perte est déclaré. Ce champ s'affiche si **Impact financier** est sélectionné dans **Type d'événement**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Perte attendue | Montant prévu de la perte monétaire. Ce champ s'affiche si **l'impact financier** est sélectionné dans **Type d'événement** |
| Impact non financier | Impact de l'incident. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Faible<br>○ Moyen<br>○ Élevé |
| Description | Brève description de l'incident. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Résultats
L'événement à risque est créé.

### Créer une tâche d'événement à risque

Un événement à risque peut nécessiter des tâches associées. À moins que ces tâches ne soient créées et éventuellement fermées, l'événement à risque ne peut pas être fermé.

## Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel une tâche doit être créée.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâches, puis sélectionnez **Nouvelle**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de tâche d'événement à risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Affecté à | Personne à laquelle la tâche est affectée. |
| Priorité | Niveau d'importance accordé à une tâche, qui indique la facilité avec laquelle une tâche ou une affectation peut être retardée. |
| Description brève | Brève description de la tâche. |
| Description | Description détaillée de la tâche. |
| Notes de travail | Toute information pertinente pour votre référence. |
| Commentaires supplémentaires | Toute information supplémentaire qui pourrait être nécessaire. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Que faire ensuite
Passez en revue les problèmes associés à un événement à risque ou créez un nouveau problème pendant l'approbation. Pour plus d'informations, consultez Créer manuellement des GRC problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Analyser un événement à risque

Analysez les événements à risque soumis par l'utilisateur pour déterminer si l'événement à risque est valide et nécessite un traitement supplémentaire.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous analysez un événement à risque, vous ajoutez des détails plus pertinents à l'événement à risque qui est soumis. Au cours de l'analyse, vous pouvez soit rejeter l'événement s'il ne semble pas être un événement à risque réel, soit demander plus d'informations si les informations sont insuffisantes.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Événements à risque** > **Tous les événements** et ouvrez l'événement à risque que vous souhaitez analyser.
   Vous pouvez également accéder à **Événements à risque** > **Nouveaux événements**.
2. Sur le formulaire, examinez les champs et modifiez-les si nécessaire.

### Formulaire d'événement à risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'événement à risque. Modifiez le nom du risque, si nécessaire, pour fournir un nom plus intuitif. |
| Numéro | Numéro de l'événement à risque. Ce champ est automatiquement défini. |
| Détecté par | La personne qui a découvert l'événement à risque. Modifiez le champ **Détecté par** , si nécessaire. |
| Ouvert par | Personne ayant créé l'événement. |
| Entité primaire | Entité qui supporte la perte. Cette entité est visible par la direction aux fins de génération de rapports. |
| Groupe propriétaire | Groupe chargé de la surveillance de l'événement jusqu'à sa clôture. |
| Propriétaire | La personne propriétaire de l'événement à risque. Un gestionnaire des risques peut être un propriétaire d'événement. Si le groupe propriétaire est spécifié, les propriétaires sont filtrés à partir du groupe propriétaire. |
| État | État de l'événement à risque. Ce champ est automatiquement défini. |
| Sous-état | Sous-état de l'événement. Ce champ est automatiquement défini. |
| Type d'événement | Type d'événement. Vous pouvez modifier le type d'événement, si nécessaire. Par exemple, si au cours de l'analyse vous observez que le type d'événement n'est pas un impact financier, vous pouvez modifier l'entrée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Sous type | Sous-type d'événement. Vous pouvez modifier le sous-type, si nécessaire. Par exemple, si au cours de l'analyse vous observez que le type d'événement n'est pas un événement réel mais un événement potentiel, vous pouvez modifier l'entrée. |
| Catégorie | Catégorie d'événement. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l'une des options suivantes :<br>○ **Personnel** : par exemple, tout préjudice physique causé à un employé.<br>○ **Juridique** : Par exemple, un employé est trouvé en train de mener une activité qui constitue un conflit d'intérêts.<br>○ **Sécurité des informations** : par exemple, un vol, un cambriolage ou une panne du système.<br>○ **Ressources humaines** : par exemple, les poursuites délicates intentées par un employé contre un autre employé. |
| Approbateurs | La personne qui approuve l'événement à risque. Tout utilisateur ayant le rôle sn_risk.user peut approuver l'événement à risque. |
| Centre de coûts | Numéro de compte correspondant de l'entité. |
| Description | Description détaillée de l'événement dans ce champ. |
| Dates | |
| Date de survenue | Jour, mois et année exacts au cours desquels l'événement s'est produit. Par exemple, une hypothèque a été prêtée sur une propriété qui n'était pas conforme aux règlements de construction le 12 août 2019. |
| Date de détection | Date à laquelle l'événement a été découvert ou remarqué pour la première fois. Par exemple, l'hypothèque a été découverte le 24 août 2019. |
| Date de première reconnaissance | Date à laquelle l'événement a été reconnu pour la première fois et inscrit dans le livre des comptes. Par exemple, les écritures de perte ont été inscrites dans le livre des comptes de l'entreprise le 26 août 2019. |
| Estimations pertes/gains | |
| Perte attendue | Montant de la perte attendue. La perte attendue est la moyenne pondérée en fonction de la probabilité de toutes les pertes possibles. Ce montant est basé sur le jugement de l'utilisateur sur le montant attendu que l'organisation pourrait perdre. |
| Perte potentielle | Montant attendu comme une perte potentielle en raison de l'événement à risque. Ce montant correspond à la perte maximale qu'une entité peut |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | subir en raison de la perte résultant de l'événement à risque. |
| Analyse d'événements | |
| Cause | Raison principale pour laquelle l'événement à risque s'est produit. |
| Description de la cause | Brève description de la raison pour laquelle l'événement à risque s'est produit. |
| Conséquence | Conséquence de l'événement à risque. Par exemple : Des amendes réglementaires peuvent être infligées à la suite de l'événement à risque. |
| Actions effectuées | Actions de rattrapage qui ont été prises pour résoudre le problème. Il s'agit de l'enregistrement initial de l'événement. |
| Risque de crédit/marché | |
| Événement limite | Option pour un événement limite. Un événement limite est un événement à risque opérationnel qui entraîne une conséquence, telle qu'une perte financière dans une autre catégorie de risque. |
| Type de risque externe | ○ **Crédit : Le** risque de crédit est la possibilité d'une perte résultant de l'incapacité d'un emprunteur à rembourser un prêt ou à respecter ses obligations contractuelles. Par exemple, lorsque les prêteurs offrent des cartes de crédit ou des prêts, il y a un risque que l'emprunteur ne rembourse pas le prêt.<br>○ **Marché** : Le risque de marché est la possibilité pour un investisseur de subir des pertes en raison de facteurs qui affectent la performance des marchés financiers dans lesquels l'investisseur est impliqué. Par exemple, une récession pourrait avoir un impact sur l'ensemble du marché. |
| Référence du risque externe | ID pour le rapprochement dans le livre des comptes. Spécifiez les ID à des fins de rapprochement. Les systèmes de crédit et de risque de marché sont différents. |
| Classification supplémentaire | |
| Utilisé dans la modélisation | Option permettant de partager ces enregistrements d'événements à risque avec des systèmes externes dans lesquels ils souhaitent effectuer une analyse avancée à l'aide de techniques de simulation telles que la simulation de Monte-Carlo. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Récupération rapide complète | Perte totale récupérée. Sélectionnez si la perte totale est récupérée dans un court délai et n'a pas d'impact sur l'organisation.<br>**Remarque :**<br>Généralement, une courte durée fait référence à cinq jours ouvrés, mais cette valeur peut être configurée en fonction de vos besoins. |
| Profit financier | Cette option est automatiquement sélectionnée si l'événement à risque remplit l'une des conditions suivantes.<br>○ L'événement à risque est un événement potentiel et le champ **Perte attendue** ou **Perte potentielle** a une valeur négative en raison du gain.<br>○ L'événement à risque est un événement réel et le champ **Perte nette** a une valeur négative. |
| Risques évités de justesse | Cette option peut être modifiée ou définie automatiquement en fonction du type d'événement. Si le sous-type d'événement est **Réel** et que l'option **Récupération rapide complète** est sélectionnée, l'option **Risques évités de justesse** est automatiquement sélectionnée. |
| Raison des risques évités de justesse | Motif qui a empêché l'événement à risque d'entraîner la perte. Si le type d'événement est Potentiel, sélectionnez l'option **Risques évités de justesse** et, dans le champ **Motif des risques évités de justesse** , entrez la raison pour laquelle l'événement a été évité de justesse |
| Confidentialité | |
| **Remarque :**<br>Cette section s'affiche uniquement lorsque :<br>○ La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC.<br>○ L'événement à risque est à l'état Nouveau ou Analyser | |
| Confidentiel | Option permettant de marquer l'enregistrement de l'événement à risque comme confidentiel. |
| Utilisateurs autorisés | Utilisateurs qui peuvent afficher l'événement à risque.<br>**Remarque :**<br>Par défaut, le propriétaire de l'événement à risque et l'utilisateur connecté sont ajoutés à la liste des utilisateurs confidentiels. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupes autorisés | Groupes qui peuvent afficher l'événement à risque. |
| Résumé | |
| Pour comprendre comment les valeurs de cette section apparaissent, reportez-vous à l'exemple donné après cette étape. | |
| Montant direct | Somme groupée de toutes les pertes directes. Ce champ est automatiquement défini. |
| Coût supplémentaire | La somme groupée de tous les coûts supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini. |
| Perte brute | Somme de toutes les pertes directes, les montants indirects et les coûts supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini. |
| Perte nette | Montant net de la perte. Ce champ est automatiquement défini. |
| Montant indirect | Somme groupée de toutes les pertes indirectes. Ce champ est automatiquement défini. |
| Montant de récupération rapide | Somme groupée du montant qui a été récupéré rapidement. Ce champ est automatiquement défini. |
| Montant récupéré | Montant à récupérer pour l'événement à risque. Ce champ est automatiquement défini. |
| Impact non financier | Impact de l'événement lorsqu'il n'entraîne pas de perte monétaire. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun**<br>○ **Faible**<br>○ **Moyen**<br>○ **Élevé** |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Fournissez des commentaires supplémentaires que vous pourriez avoir sur l'événement à risque. |
| Notes de travail | Option permettant de fournir des notes de travail pour référence. Les notes de travail ne sont pas visibles par le créateur de l'événement à risque. |

Traduction automatique

**Example**

Les valeurs de la section Résumé et les valeurs des champs sont calculées dans la liste connexe Impacts des événements. Prenons l'exemple d'un incendie dans une entreprise. Cet événement peut entraîner de multiples impacts directs et indirects tels que la perte d'informations et d'affaires.

Si vous entrez **2 000 $** pour un impact direct, le champ **Montant direct** reflète la même valeur. Si vous entrez deux montants indirects, chacun d'une valeur de **300 $** et **de 500 $** respectivement, le champ **Montant indirect** reflète une valeur de **800 $**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un organisme externe est embauché pour s'attaquer à la cause profonde de l'incendie, le coût encouru reflète un coût supplémentaire.

Si l'entreprise a été en mesure de récupérer une partie du coût de l'événement en cinq jours ouvrables, le champ **Montant de récupération rapide** reflète le même montant.

Le champ **Perte brute** reflète la perte totale subie par l'événement.

Les taux de conversion de devises ont une incidence sur les valeurs affichées dans la liste connexe Résumé. Par exemple, si vous entrez une valeur de **300** yens japonais comme montant récupéré, vous voyez le montant dans la valeur simultanée en USD de **2756** dans la liste connexe Résumé. Cette conversion est due au fait que les taux de conversion de devises sont appliqués à partir de la table des taux de change. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs du tableau des taux de change sont calculées, voir Utiliser vos propres taux de conversion de devises .

3. Pour envoyer l'événement à risque pour approbation, cliquez sur **Demander l'approbation**.

### Créer une entrée d'événement à risque

Créez une entrée d'événement à risque pour déterminer l'impact monétaire ou non monétaire de l'événement à risque. Un événement à risque peut avoir plusieurs entrées d'événement à risque.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrées d'événements à risque capturent les pertes directes et indirectes signalées en raison de l'événement à risque.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Événements à risque** > **Tous les événements** et sélectionnez l'événement à analyser.
2. Cliquez sur la liste connexe Entrées des événements à risque.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire d'entrée de l'événement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro de l'entrée de l'événement. La valeur de ce champ est automatiquement définie. |
| Événement à risque | Titre de l'événement à risque. La valeur de ce champ est automatiquement définie. |
| Date de l'impact | Date à laquelle l'impact a été enregistré.<br>**Remarque :** La date de découverte et la date de première reconnaissance peuvent être différentes. Cette date ne peut pas être une date future. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Montant | Montant que coûte l'impact. Le montant saisi est indiqué dans la liste connexe Résumé. |
| Récupération rapide | Montant de la perte pour cette entrée si elle est récupérée dans un court laps de temps, qui est généralement de cinq jours ouvrables. |
| Type d'impact | Type d'impact financier de l'événement. Sélectionnez un type parmi les types suivants :<br>○ **Impact direct/indirect** : impact financier direct ou indirect de l'événement sur l'entité.<br>○ **Recouvrement** : Montant récupéré à partir de l'impact financier total.<br>○ **Coût supplémentaire** : coût supplémentaire encouru en raison de l'impact.<br>○ **Impact non financier** : L'événement n'a pas d'impact financier. |
| Catégorie | **directes** ou **indirectes**. Par exemple, si l'impact est direct, est-il externe ? |
| Sous-catégorie | Sous-catégorie de l'impact de l'événement. Sélectionnez l'une des catégories suivantes :<br>○ **Coût externe** : le coût encouru pour les agences externes. Par exemple, si une perte est subie en raison d'une comptabilité erronée et qu'un vérificateur externe a été embauché pour évaluer l'événement, le coût engagé pour embaucher le vérificateur est un coût externe.<br>○ **Grand livre** : livre de comptes dans lequel cet événement est inscrit.<br>○ **Provision comptabilisée** : Désigne le montant que vous avez mis de côté sur vos comptes pour couvrir un événement futur. Par exemple, si une entreprise met de côté un montant pour couvrir un événement à risque qui pourrait se produire dans le futur.<br>○ **Inversion des revenus/pertes de temps** : lorsque vous annulez les revenus, une écriture inversée est créée qui annule l'entrée d'origine. Ne saisissez pas de nouvelles informations comptables dans le système. |
| Référence du compte GL | Numéro de compte dans lequel cette entrée est saisie dans le système ERP. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Description brève | Brève description de l’impact. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

## Que faire ensuite

**Créer ou modifier un nouveau risque**

La création ou la modification d’un nouveau risque pour un événement est utile pour la prédiction future des risques. Les informations obtenues à partir des risques sont utiles pour la notation et le reporting. Pour plus d’informations, consultez Créer un risque manuellement.

**Lier un nouveau contrôle aux risques**

Un contrôle est utilisé pour empêcher qu’un risque ne se produise. La liaison des contrôles aux risques permet aux utilisateurs de savoir quels contrôles ont échoué et pourquoi l’événement à risque s’est produit. Ces informations peuvent être utilisées pour les prévisions et les rapports futurs.

**Remarque :**
Seuls les risques et contrôles balisés à l’entité impactée peuvent être liés à cet événement à risque.

Pour plus d'informations, consultez Créer un contrôle.

### Approuver un événement à risque

Un utilisateur ayant le rôle sn_risk.manager doit approuver un événement à risque valide. Si un approbateur de risques rejette l’événement, l’état de l’événement à risque devient Rejeté.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mes approbations**.
2. Cliquez sur l’enregistrement de la liste avec votre nom en tant qu’approbateur.
3. Cliquez sur **Approuver**.

### Fermer un événement à risque

Fermez un événement à risque pour terminer le cycle de vie des événements à risque. Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager doit fermer l’événement à risque après avoir vérifié que tous les problèmes ouverts et les tâches de correction associés sont fermés.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Événements à risque** > **Me l'affecter**.
2. Ouvrez l’enregistrement que vous souhaitez fermer et vérifiez si toutes les tâches et tous les problèmes associés sont fermés.
3. Cliquez sur **Fermer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rouvrir un événement à risque fermé

Rouvrez les événements à risque fermés pour identifier et traiter les risques négligés ou sous-estimés, en mettant à jour les événements à risque existants au lieu de créer un autre événement à risque.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_advanced.risk_event_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez de liste. et accédez aux événements à risque fermés.
3. Ouvrez l'événement à risque que vous souhaitez rouvrir.
4. Sélectionnez **Rouvrir**.
5. Sélectionnez un motif et fournissez une justification dans le champ **Commentaires supplémentaires** .
6. Sélectionnez **Confirmer**.
   L'événement à risque passe à l'état Analyser.

### Ajouter une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes

Une bibliothèque de causes est une bibliothèque centralisée des causes possibles qui peuvent conduire à un événement à risque. L'ajout de causes permet d'identifier la raison d'un événement à risque et de prévenir de futurs événements.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes pour faciliter l'analyse, la prédiction et la prévention des risques.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Événements à risque** > **Administration** > **Causes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de cause**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la cause. Par exemple, Sécurité informatique inadéquate. |
| Société parente | Parent de la cause. Le parent fait référence au groupe sous lequel la cause est classée. Par exemple, pour une sécurité informatique inadéquate, la cause parent peut être Processus. |
| Description | Brève description de la cause. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats
La cause de l'événement à risque est ajoutée à la bibliothèque.

**Information associée**

Ajouter une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences

## Ajouter une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences

Une bibliothèque de conséquences est une bibliothèque centralisée des conséquences possibles d'un événement à risque.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences pour faciliter l'analyse, la prédiction et la prévention des risques.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Événements à risque** > **Administration** > **Conséquences**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de conséquence**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la conséquence. Par exemple, Perte d'actifs. |
| Société parente | Parent de la conséquence. Le parent fait référence au groupe sous lequel la conséquence est classée. Par exemple, pour une perte d'actifs, la conséquence parent peut être Dommages aux actifs physiques. |
| Description | Brève description de la conséquence. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
La conséquence de l'événement à risque est ajoutée à la bibliothèque.

**Information associée**

Ajouter une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes

## Configurer GRC l'Agent virtuel pour générer des rapports sur les événements à risque

Utiliser un Agent virtuel chatbot pour signaler les événements à risque à partir du Portail de services. Un chatbot Virtual Agent aide les clients à signaler rapidement un événement à risque. Le chatbot assiste les clients en leur faisant gagner du temps. Les informations échangées pendant le flux de conversation permettent au chatbot de répondre à une demande de l'utilisateur ou d'assister l'utilisateur dans l'exécution d'une tâche.

### Avant de commencer
Les clients doivent avoir activé les modules d'extension suivants pour configurer le GRC Agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) activé avec une licence valide.
- GRC Risque avancé.

Rôle requis : sn_risk.admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Éditeur de page**.
3. Dans le champ de recherche, saisissez Index.
4. Cliquez sur **Index du portail de services**.
5. En haut de la page, cliquez sur **Modifier la page du portail de services (index) dans Designer**.
6. Dans le champ de recherche Filtrer le widget, saisissez Widget du portail de services de l'agent virtuel , faites glisser le widget et déposez-le n'importe où sur l'écran.

   Vous pouvez voir l'icône de chat en bas à droite de l'écran.

## Effectuer une évaluation Advanced Risk

Utilisez la fonctionnalité d'évaluation ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité Advanced Risk (GRC) pour créer une plateforme de risque intégrée.

Pour connaître les rôles requis pour réaliser et approuver l'évaluation, reportez-vous à Rôles pour effectuer une évaluation avancée des risques.

### Créer un facteur manuel

Créez des facteurs manuels pour évaluer et évaluer les risques sur une instance d'évaluation des risques.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_risk.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les facteurs manuels nécessitent des réponses humaines. Vous pouvez créer des facteurs manuels et les associer à différents types d'évaluation, tels qu'une évaluation inhérente, une évaluation de contrôle ou une évaluation résiduelle.

**Remarque :**
Vous pouvez supprimer un facteur uniquement s'il n'existe aucune méthodologie d'évaluation des risques (RAM) associée au facteur.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs manuels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de facteur manuel

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du facteur, tel que l'impact sur la réputation. |
| État | État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Contribution du facteur | Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation.<br>○ **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être encourues en termes monétaires. Les pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE).<br>○ **Les deux** : le type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif. |
| Ordre d'affichage | Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir un ordre spécifique dans lequel les questions doivent apparaître. |
| Réponse de l'utilisateur | Option permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants :<br>○ **Choix** : les utilisateurs peuvent créer des choix tels que faible, moyen et élevé à côté de leurs scores respectifs.<br>**Remarque :** Si vous sélectionnez cette option, la liste connexe Choix s'affiche. Enregistrez le formulaire pour afficher la liste connexe Choix.<br>○ **Nombre** : les utilisateurs peuvent saisir un nombre en réponse à un facteur.<br>○ **Texte** : les utilisateurs peuvent saisir du texte en réponse à un facteur. Cette option ne contribue pas au score et est utilisée à titre indicatif ou comme méthode de collecte de données.<br>○ **Devise** : les utilisateurs peuvent saisir une devise en réponse à un facteur.<br>○ **Pourcentage** : les utilisateurs peuvent saisir un pourcentage en réponse à un facteur. |
| Type de contrôle | Option permettant de modifier la mise en page des choix de facteurs sur le formulaire d'évaluation des risques. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Case d'option** : affiche les choix de facteurs dans les cases d'option.<br>○ **Liste déroulante** : affiche les choix de facteurs dans une liste déroulante.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Choix** est sélectionnée dans le champ **Réponse de l'utilisateur** . |
| Mise en page du contrôle | Option permettant d'afficher les choix de facteur dans une disposition verticale ou horizontale.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Radio** est sélectionnée dans le champ **Type de contrôle** . |
| Score qualitatif de transformation | Option de transformation du score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle.<br><br>Par exemple, supposons que le champ **Réponse de l'utilisateur** est défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur de pourcentage en un score qualitatif, par exemple 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les notes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** . |
| Pondération qualitative (%) | Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Cette valeur est un pourcentage. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** . |
| Réponse obligatoire | Option permettant de rendre les réponses obligatoires. |
| Description | Brève description de l'objectif du facteur et de l'endroit où l'utiliser. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur. |
| Texte d'orientation | Conseils sur la façon de répondre au facteur. Si l'évaluateur des risques ne comprend pas la question du facteur, ce champ peut aider à l'expliquer. Par exemple, si l'évaluateur veut comprendre une question sur l'impact financier de la perte d'un actif de grande valeur, il peut obtenir des conseils à partir de ce champ. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur la liste connexe Critères de transformation qualitative.

> **Remarque :**
> Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'option **Transformer le score qualitatif** .

6. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Critères de transformation qualitative**

| Champ | Description |
|---|---|
| Limite inférieure de la plage | Valeur qui correspond à la limite inférieure d'une plage de valeurs. Par exemple, pour la première plage de 0 % à 30 %, la limite inférieure est 0. Pour la deuxième fourchette de 31 % à 60 %, la fourchette inférieure est de 31 %. |
| Score | Valeur qui doit être utilisée comme score si la valeur se situe dans la plage définie dans le champ **Limite inférieure de plage** . Par exemple, pour la limite inférieure 0, le score peut être de 1. Pour la limite inférieure 31, le score peut être de 2. |

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
9. Cliquez sur **Publier**.

### Résultats
Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

## Créer un facteur de groupe

Créez des facteurs de groupe pour évaluer et évaluer les risques sur une instance d'évaluation des risques.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les facteurs de groupe contribuent soit à un score de risque numérique, soit à la perte estimée annuelle (ALE). Vous pouvez regrouper des réponses à plusieurs facteurs en un seul facteur de groupe qui peut être utilisé pour la génération de rapports. Le score d'un facteur de groupe est calculé en fonction des scores de ses facteurs associés.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs de groupe**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Facteur de groupe

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du facteur, par exemple, Impact sur l'organisation. |
| Contribution du facteur | Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation.<br>○ **Quantitatif** : fournit les pertes encourues en raison d'un risque en termes monétaires. Les pertes contribuent à l'ALE.<br>○ **Les deux** : le type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif. |
| Ordre d'affichage | Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir un ordre spécifique dans lequel les questions doivent apparaître. |
| État | État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Par défaut**. |
| Pondération qualitative (%) | Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Cette valeur est un pourcentage. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** . |
| Description | Brève description de l'objectif du facteur et de l'endroit où l'utiliser. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur. |
| Score qualitatif | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** . | |
| Formule du score qualitatif | Formule de calcul du score de risque qualitatif global. Les choix sont les suivants :<br>○ **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>○ **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur.<br>○ **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>○ **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>○ **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs.<br>○ **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer. |
| Score qualitatif de transformation | Option de transformation du score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle.<br><br>Par exemple, supposons que le champ **Réponse de l'utilisateur** est défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur de pourcentage en un score qualitatif, par exemple 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les notes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** . |
| Score quantitatif | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Quantitatif** est sélectionnée dans le champ **de contribution de facteur** . | |
| Formule du score quantitatif | Formule de calcul du score de risque qualitatif global. Les choix sont les suivants :<br>○ **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>○ **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur.<br>○ **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>○ **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>○ **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.<br>○ **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer. |

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Facteurs, cliquez sur **Modifier** et ajoutez les facteurs requis.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez la liste connexe Critères de transformation qualitative.
8. Renseignez les champs suivants du formulaire :

**Formulaire Critères de transformation qualitative**

| Champ | Description |
|---|---|
| Limite inférieure de la plage | Valeur qui correspond à la limite inférieure d'une plage de valeurs. Par exemple, pour la première plage de 0 % à 30 %, la limite inférieure est 0. Pour la deuxième fourchette de 31 % à 60 %, la fourchette inférieure est de 31 %. |
| Score | Valeur qui doit être utilisée comme score si la valeur se situe dans la plage définie dans le champ **Limite inférieure de plage** . Par exemple, pour la limite inférieure 0, le score peut être de 1. Pour la limite inférieure 31, le score peut être de 2. |

9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
11. Sélectionnez **Publier**.

### Résultats
Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

### Logique de notation pour les formules prédéfinies pour les facteurs de groupe

Les facteurs de groupe ont plusieurs formules prédéfinies et chacune d'entre elles a une contribution spécifique à la logique de notation.

## Logiques de notation de formules prédéfinies

Les utilisateurs peuvent sélectionner l'une des formules prédéfinies suivantes pour calculer la notation des facteurs de groupe. Les scores sont attribués par des scores de facteurs manuels qui comprennent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est qualitative ou quantitative, ou les deux.

Les scores qualitatifs calculés à l'aide des formules prédéfinies sont transformés à l'aide des critères de transformation si l'option **Transformer le score qualitatif** est sélectionnée pour le facteur de groupe.

Les scores qualitatifs calculés après transformation seront dérivés à l'aide de la pondération qualitative du facteur de groupe. Par exemple, si le score calculé est de 10 et que la pondération qualitative est de 50 %, le score final pour le facteur de groupe sera calculé comme suit : 10 x 0,5 = 5.

**Somme**

Pour le mode qualitatif, cette formule additionne les scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores de facteurs manuels qui comprennent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Pour Quantitatif, cette formule additionne les scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores de facteurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

manuels qui comprennent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

**Minimum**

Pour le mode qualitatif, cette formule prend en compte le minimum de scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores de facteurs manuels qui comprennent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Pour Quantitatif, cette formule prend le minimum de scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

**Maximum**

Pour le mode qualitatif, cette formule prend le maximum de scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores correspondant aux facteurs qui ont constituent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Qualitatif, soit Les deux.

Pour Quantitatif, cette formule prend le maximum de scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

**Moyenne**

Pour le mode qualitatif, cette formule prend la moyenne des scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores correspondant aux facteurs qui ont constituent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Qualitatif, soit Les deux.

Pour Quantitatif, cette formule prend la moyenne des scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

**Produit**

Pour le plan qualitatif, cette formule multiplie les scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores correspondant aux facteurs qui ont constituent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Qualitatif, soit Les deux.

Pour Quantitatif, cette formule multiplie les scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont attribués par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

**Moyenne pondérée**

Pour le mode qualitatif, cette formule divise la somme des scores qualitatifs dans une instance d'évaluation par la somme des pondérations. Les scores sont attribués par des scores correspondant aux facteurs qui ont constituent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Qualitatif, soit Les deux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un facteur automatisé

Créez des facteurs automatisés pour extraire automatiquement les données à partir d'autres sources de données telles que des tables ou des vues de base de données.

## Avant de commencer

Vous devez disposer de la Gouvernance, risque et conformité licence Enterprise.

Rôle requis : sn_risk.admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les facteurs automatisés permettent d'automatiser le processus d'évaluation des risques. Ils ne doivent pas s'appuyer sur des entrées manuelles, et ils réduisent ainsi la subjectivité. Toutes les réponses aux facteurs automatisés sont automatiquement calculées au cours de l'évaluation.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs automatisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Facteur de requête automatisé

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du facteur, tel que l'impact réglementaire. |
| Contribution du facteur | Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation.<br>○ **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être encourues en termes monétaires. Les pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE).<br>○ **Les deux** : le type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif. |
| Ordre d'affichage | Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir un ordre spécifique dans lequel les questions doivent apparaître. |
| Type de réponse | Options permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants :<br>○ **Nombre** : la réponse du facteur après calcul automatique sera un nombre.<br>○ **Devise** : la réponse du facteur, après calcul automatique, sera exprimée dans la devise.<br>○ **Pourcentage** : la réponse du facteur après calcul automatique sera un pourcentage. |
| Contexte de l'évaluation | Contexte dans lequel l'évaluation doit être effectuée. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Risque** : sélectionnez cette option pour effectuer l'évaluation d'une entité et d'un risque associé.<br>○ **Objet** : sélectionnez cette option pour effectuer une évaluation sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d'exception ou une évaluation des risques de changement directement sur un objet. |
| État | État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Pondération qualitative (%) | Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** . |
| Score qualitatif de transformation | Option de transformation du score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle.<br><br>Par exemple, supposons que le champ **Réponse de l'utilisateur** est défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur de pourcentage en un score qualitatif, par exemple 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les notes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ**Contribution de facteur** . |
| Inclure les données associées | Option de collecte des données associées. Si cette option est sélectionnée, la section Données associées s'affiche. |
| Description | Brève description de l'objectif du facteur et de l'endroit où l'utiliser. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur. |
| Source de données | |
| Source | Table ou vue utilisée comme source du facteur. |
| Critère de filtre | |
| Filtrer par entité | Option de filtrage de la source par l'entité de l'instance d'évaluation des risques. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Champ de mappage d’entités | Champ qui fait référence à la table Entité. Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’option **Filtrer par entité** est sélectionnée. |
| Filtrer par risque | Option permettant de filtrer la source en fonction du risque de l’instance d’évaluation des risques. |
| Champ de mappage de risques | Champ faisant référence à la table Risque. Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’option **Filtrer par risque** est sélectionnée. |
| Filtrer par contrôle | Option permettant de filtrer la source par le contrôle de l’instance d’évaluation des risques. Cette option s’applique uniquement à l’évaluation individuelle des contrôles dans l’évaluation de contrôle. |
| Champ de mappage de contrôles | Champ faisant référence à la table de contrôle. Ce champ n’est disponible que lorsque l’option **Filtrer par contrôle** est sélectionnée. |
| Filtrer par objet | Option permettant de filtrer la source par l’objet de l’instance d’évaluation des risques. Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous effectuez l’évaluation des risques sur un objet. |
| Champ de mappage d'objets | Champ qui fait référence à un objet dans l’instance d’évaluation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’objet** est sélectionné dans le champ de **contexte d’évaluation** et lorsque l’option **Filtrer par objet** est sélectionnée. |
| Agrégation. | |
| Type d'agrégation | Formule pour agréger les enregistrements sélectionnés à partir de la table dans le champ **Source** . Les choix sont les suivants :<br>○ **Somme** : somme de la colonne d’agrégation.<br>○ **Moyenne** : valeur moyenne de la colonne d’agrégation.<br>○ **Maximum** : valeur maximale de la colonne d’agrégation.<br>○ **Minimum** : valeur minimale de la colonne d’agrégation.<br>○ **Nombre** : nombre d’enregistrements de la colonne d’agrégation.<br>○ **Nombre distinct** : nombre d’enregistrements uniques de la colonne d’agrégation. |
| Colonne d'agrégation | Colonne utilisée pour l’agrégation basée sur la table sélectionnée dans le champ **Source** . |
| Calendrier | |
| Fréquence | Fréquence d’exécution du facteur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Jour de la semaine | Jour de la semaine où le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Hebdomadaire** est sélectionnée dans le champ **Fréquence** . |
| Jour du mois | Jour du mois où le facteur est exécuté. Ce champ n'apparaît que lorsque **l'option Mensuel** est sélectionnée dans le champ **Fréquence** . |
| Mois | Mois d'exécution du facteur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** contient les valeurs **Trimestriel**, **Semestriel** ou **Annuel**. |
| Date du cycle suivant | Date à laquelle le facteur s'exécute à nouveau. Ce champ est automatiquement défini en fonction des sélections effectuées dans le formulaire. |

4. Cliquez sur la section Données associées.
5. Pour les données que vous souhaitez collecter, déplacez les champs correspondants de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
8. Cliquez sur **Publier**.

## Résultats

Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

### Information associée

Créer un facteur automatisé scripté

## Créer un facteur automatisé scripté

Créez des facteurs automatisés scriptés qui utilisent un script pour extraire des données à partir d'enregistrements ServiceNow® ou de sources externes. Au cours de l'évaluation des risques, les facteurs automatisés scriptés calculent automatiquement les facteurs et fournissent les réponses correspondantes.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.developer et sn_risk.admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs scriptés automatisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Facteur scripté automatisé

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom du facteur, tel que l'impact réglementaire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Contribution du facteur | Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation.<br>○ **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être encourues en raison d'un risque en termes monétaires. Les pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE).<br>○ **Les deux** : le type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif. |
| Ordre d'affichage | Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir un ordre spécifique dans lequel les questions doivent apparaître. |
| Type de réponse | Options permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants :<br>○ **Nombre** : la réponse du facteur après calcul automatique sera un nombre.<br>○ **Devise** : la réponse du facteur, après calcul automatique, sera exprimée dans la devise.<br>○ **Pourcentage** : la réponse du facteur après calcul automatique sera exprimée en pourcentage. |
| Score qualitatif de transformation | Option de transformation du score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle.<br><br>Par exemple, supposons que le champ **Réponse de l'utilisateur** est défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur de pourcentage en un score qualitatif, par exemple 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les notes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ**Contribution de facteur** . |
| État | État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Pondération qualitative (%) | Contribution au score ou poids qualitatif attribué à un facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ**Contribution de facteur** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Contexte de l'évaluation | Contexte pour lequel l'évaluation doit être effectuée. Les choix sont les suivants :<br>○ **Risque** : sélectionnez cette option pour effectuer l'évaluation d'une entité et de son risque associé.<br>○ **Objet** : sélectionnez cette option pour effectuer une évaluation sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d'exception ou une évaluation des risques de changement directement sur un objet. |
| Description | Brève description de l'objectif du facteur et de l'endroit où l'utiliser. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur. |
| Script | |
| Variables | Variables prédéfinies à utiliser dans le champ **de script** . |
| Script | Script personnalisé. |
| Calendrier | |
| Fréquence | Fréquence d'exécution du facteur. |
| Jour de la semaine | Jour de la semaine où le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** indique **Hebdomadaire**. |
| Jour du mois | Jour du mois où le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** indique **Mensuel**. |
| Mois | Mois d'exécution du facteur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** indique **Trimestriel** ou **2 fois par an** ou **Annuel** . |
| Date du cycle suivant | Date à laquelle le facteur est exécuté à nouveau. Ce champ est automatiquement défini en fonction des sélections effectuées dans le formulaire. |

Traduction automatique

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
6. Cliquez sur **Publier**.

## Résultats

Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

### Information associée

Créer un facteur automatisé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Copier un facteur

Créez une copie d'un facteur publié pour apporter des modifications mineures, puis réutilisez le facteur.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration**
2. Ouvrez le facteur que vous souhaitez copier.
3. Cliquez sur **Copier**.

#### Résultats
Une copie du facteur est créée.

### Configurer une méthodologie d'évaluation des risques

Configurez une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) dans l'application Risque avancé afin de pouvoir évaluer les risques ou les objets au sein de votre organisation.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une RAM est une configuration ou un enregistrement dans le nouveau moteur d'évaluation des risques de l'application Risque avancé .

Vous pouvez utiliser une RAM pour évaluer les risques ou les objets de votre organisation. Par exemple, vous pouvez configurer une RAM pour spécifier les types d'évaluations des risques et les entités sur lesquelles une évaluation des risques est effectuée. En utilisant une RAM, votre organisation peut avoir différentes méthodologies d'évaluation des risques.

Une fois que vous avez passé une RAM à l'état **Mis hors service** , vous pouvez également la ramener à l'état **Brouillon** si vous souhaitez apporter des modifications ultérieurement. Vous ne pouvez passer une RAM à l'état **Brouillon** que si elle ne possède pas d'évaluations à l'état **Surveillance** ou **Fermé** . Lorsque vous repassez une RAM au **brouillon**, les évaluations en cours et les champs d'application associés sont supprimés.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de méthodologie d'évaluation des risques, reportez-vous à la section Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
5. Pour configurer les différentes évaluations, sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Publier**.

> **Remarque :**
> Une fois qu'une nouvelle évaluation est créée sur le même risque et que l'évaluation est à l'état **Surveillance** , les autres évaluations passent automatiquement à l'état **Terminé** . Lorsqu'une instance d'évaluation est à l'état **Moniteur** , vous ne pouvez pas ramener la RAM à l'état **Brouillon** . Une RAM ne peut être remise à l'état **de brouillon** que s'il n'existe aucune instance d'évaluation.

### Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques

Utilisez le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques dans l'application Risque avancé pour spécifier les types d'évaluations des risques et les entités sur lesquelles l'évaluation des risques est effectuée.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Par exemple, Évaluation des risques de l'organisation. |
| Zone de domaine | Zone de domaine de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **IRM**. |
| État | État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Contexte de l'évaluation | |
| Évaluer | Contexte d'évaluation que vous pouvez sélectionner :<br>• **Risque** : effectue l'évaluation d'une entité et la définition du risque qui lui est liée.<br>• **Objet** : effectue une évaluation sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d'exception ou une évaluation des risques de changement directement sur ces tables respectives. |
| Classes d'entités applicables | Toutes les classes d'entité auxquelles la RAM s'applique, telles que les services d'entreprise, les actifs ou les applications d'entreprise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **Évaluer**. |
| Type d'enregistrements applicables | Tables sur lesquelles vous souhaitez effectuer l'évaluation. Vous pouvez sélectionner plusieurs tables et les associer à la RAM. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque l'objet** est sélectionné dans **Évaluer**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Vous pouvez ajouter plusieurs objets ou tables à une RAM publiée, mais vous ne pouvez pas les supprimer une fois la RAM publiée. |
| Workflows | |
| Risque inhérent | Option d'évaluation d'un risque inhérent. |
| Efficacité du contrôle | Option permettant d'évaluer l'efficacité du contrôle. |
| Activer la réponse au risque | Option permettant d'activer l'onglet **Réponse aux risques** dans l'évaluation des risques. Cette option s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **Évaluer**. |
| Risque résiduel | Option d'évaluation d'un risque résiduel. |
| Risque cible | Option d'évaluation d'un risque cible. |
| Configuration de déploiement | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **Évaluer**. | |
| Calculer l'ALE selon | Formule que vous pouvez sélectionner pour calculer la perte estimée annuelle (ALE) :<br>• **Somme**<br>• **Moyenne**<br>• **Maximum**<br>• **Minimum** |
| Calculer le score selon | Formule que vous pouvez sélectionner pour calculer le score :<br>• **Moyenne**<br>• **Maximum**<br>• **Minimum** |
| Configurations de la réponse aux risques | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **Évaluer**. | |
| Autoriser une réponse unique au risque | Option permettant de sélectionner la réponse au risque en une seule fois dans le formulaire d'évaluation des risques. Par exemple, les options peuvent être « Accepter », « Éviter », « Atténuer » ou « Transférer ». Avec une sélection unique, les évaluateurs ne peuvent choisir qu'une seule de ces options pour indiquer la stratégie de réponse au risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Cette option ne peut être activée que lorsqu'il n'y a pas d'évaluation en cours. |
| Autoriser la liaison du problème à l'évaluation des risques | Option permettant de créer un problème ou de lier un problème ouvert existant à l'évaluation des risques. |
| Une réponse au risque est requise | Option permettant d'effectuer une réponse au risque selon les besoins :<br>• **Aucun** : aucune réponse au risque n'est requise.<br>• **Toujours** : exigez toujours une réponse au risque.<br>• **À des conditions spécifiques** : mandatez une réponse au risque basée sur des conditions spécifiques à l'aide du Créateur de conditions.<br>• **Dans des conditions spécifiques définies à l'aide d'un script** : mandatez une réponse au risque dans des conditions spécifiques à l'aide d'un script prédéfini ou d'un ensemble d'instructions. |
| Règles métier et validations | |
| Un commentaire final est requis | Option permettant de formuler les commentaires finaux selon les besoins. Les commentaires finaux offrent une meilleure transparence et permettent aux titulaires de risques de communiquer le plan d'action en cas de rupture d'appétence ou de tolérance. Les options sont les suivantes :<br>• **Aucun** : aucun commentaire final n'est requis.<br>• **Toujours** : exigez toujours les commentaires finaux.<br>• **En cas de rupture d'appétit** : Rendre obligatoires les commentaires finaux sur la rupture d'appétit.<br>• **En cas de violation de la tolérance** : Rendre obligatoires les observations finales sur la violation de la tolérance.<br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **Évaluer**. |
| Créer automatiquement un problème | Option pour créer automatiquement des problèmes. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **Évaluer**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Aucun** : vous permet de ne pas créer automatiquement de problèmes.<br>• **En cas de rupture d'appétit** : Crée automatiquement des problèmes en cas de rupture d'appétit.<br>• **En cas de violation de la tolérance** : crée automatiquement des problèmes en cas de violation de la tolérance.<br><br>**Remarque :** Les problèmes ne sont créés qu'après que l'évaluation des risques a été approuvée et passée à l'état Publié. |
| Le score résiduel est inférieur au score inhérent | Option permettant de valider que le score qualitatif résiduel est inférieur au score inhérent.<br><br>**Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque l'évaluation des risques résiduels est activée. |
| Informations de référence | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **Évaluer**. L'activation de ces options affiche les informations de référence dans l'instance d'évaluation des risques. | |
| Afficher les événements à risque associés | Option permettant d'afficher les événements à risque associés dans l'évaluation des risques. |
| Afficher les indicateurs de risque associés | Option permettant d'afficher les indicateurs de risque connexes sur l'évaluation des risques. |
| Afficher les problèmes ouverts | Option permettant d'afficher les problèmes ouverts sur l'évaluation des risques. |
| Afficher l'évaluation précédente | Option permettant d'afficher l'évaluation précédente sur l'évaluation des risques. Cette option permet à l'évaluateur des risques de se référer à l'évaluation précédente et d'analyser les détails de cette évaluation avant de procéder à une autre évaluation. |
| Autres configurations | |
| Rappel avancé (jours) | En fonction de la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ représente le nombre de jours avant qu'une notification ne soit envoyée à l'évaluateur. Par exemple, si vous saisissez 3 dans ce champ, l'évaluateur reçoit une notification de rappel trois jours avant la date d'échéance. |
| Rappel en retard (jours) | En fonction de la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ correspond au nombre de jours après cette date pendant lesquels les e-mails de rappel sont envoyés. Par exemple, supposons que |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | vous saisissez 5 dans ce champ. Ensuite, pendant cinq jours après la fin de la date d'échéance, l'évaluateur continue de recevoir des e-mails de rappel indiquant que la date d'échéance est passée. Le sixième jour, une notification par e-mail est envoyée à l'évaluateur et à son responsable. |
| Identification des risques | Méthode pour identifier les risques dans le périmètre d'évaluation des risques :<br>• **Aucun**<br>• **À partir de la bibliothèque** : identifie les risques de la bibliothèque dans l'évaluation des risques.<br>• **Ad hoc** : identifie un risque qui n'est pas dans la bibliothèque.<br>• **À partir de la bibliothèque et ad hoc** : crée des risques et ajoute des risques à partir de la bibliothèque. |
| Commentaires de facteur de groupe | Option permettant d'activer les commentaires du facteur de groupe dans le formulaire d'évaluation des risques. |
| Copier les réponses précédentes | Option permettant de copier les réponses et les commentaires du facteur chaque fois qu'une réévaluation est effectuée. |
| Autoriser le remplacement des résultats | Option permettant de remplacer les scores calculés et l'ALE pendant l'évaluation des risques. |
| Configurer la terminologie de la section | Option permettant de configurer les étiquettes de section pour les évaluations inhérentes, de contrôle, résiduelles et cibles. Une fois que vous avez sélectionné cette option, vous pouvez configurer le titre, l'étiquette de score et l'étiquette de perte estimée annuelle pour chaque type d'évaluation.<br>**Remarque :**<br>Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, tableaux de bord, cartes thermiques et autres domaines. |
| Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source | Option permettant de copier les résultats de l'évaluation dans l'enregistrement source sur lequel l'évaluation est effectuée. Vous pouvez définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrement applicables dans les types d'évaluation individuels. Ce champ **s'affiche** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | **uniquement lorsque l'objet** est sélectionné dans **Évaluer**. |
| Calendrier | |
| Cette section **s'affiche uniquement lorsque l'objet** est sélectionné dans **Évaluer**. | |
| Fréquence de l'évaluation | Option de la fréquence d'exécution de la réévaluation :<br>• **Aucun**<br>• **Hebdomadaire**<br>• **Mensuel**<br>• **Trimestriel**<br>• **Semi-annuel**<br>• **Annuel** |
| Nombre de jours avant l'échéance | En fonction de la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ correspond au nombre de jours après lesquels une évaluation est considérée comme en retard. |

## Copier une méthodologie d'évaluation des risques

Modifiez votre méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et vos facteurs en créant une copie de l'enregistrement. L'option Copier permet au système de créer une copie conforme de l'enregistrement sous-jacent, y compris toutes les listes connexes. Cette action fait gagner du temps aux administrateurs des risques, car ils n'ont pas à créer les enregistrements depuis le début à chaque fois.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**
2. Ouvrez la RAM que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.

## Mettre hors service une méthodologie d'évaluation des risques

Mettez hors service une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) qui n'est plus utilisée. La mise hors service des RAM inutilisées facilite la gestion des RAM actives pour l'administrateur des risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous mettez hors service une méthodologie d'évaluation des risques, il est important de noter que vous ne pouvez pas rendre une RAM retirée réactive. Vous devez également noter que :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tous les facteurs associés à cette méthodologie sont mis hors service.
- Le périmètre d'évaluation des risques est mis hors service.
- Toutes les évaluations associées ouvertes sont mises hors service.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez et ouvrez la méthodologie d'évaluation des risques que vous souhaitez mettre hors service.
3. Cliquez sur **Mettre hors service**.
   L'état passe à **Hors service**.

## Configurer une évaluation inhérente

Configurez et publiez une évaluation inhérente dans l'application Risque avancé pour évaluer les risques inhérents à votre organisation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les critères d'une évaluation des risques inhérents en ajoutant les facteurs, la logique de notation et les critères d'évaluation au formulaire d'évaluation inhérente. Chaque méthodologie d'évaluation des risques (RAM) a ses propres critères d'évaluation inhérents. Par exemple, vous pouvez évaluer le risque inhérent à des facteurs tels que l'impact financier, l'impact réglementaire et l'impact sur le client. Pour obtenir le score d'évaluation inhérent, l'impact de ces facteurs est multiplié par la probabilité qu'un risque se produise.

### Procédure

1. Accédez au formulaire de RAM qui a le risque inhérent comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Types d'évaluation, sélectionnez **Évaluation inhérente**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation inhérente, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation inhérente.

4. Pour ajouter des facteurs, sélectionnez la liste connexe Facteurs.
   Cette liste connexe n'est disponible que lorsque les **réponses du facteur** sont sélectionnées dans le champ **Calculer en fonction** de.
5. Sélectionnez **Modifier** et ajoutez les facteurs.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis sélectionnez **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Critères de notation qualitatifs

| Champ | Description |
|---|---|
| Intervalle d'évaluation inférieur | Plage pour les cotes de risque qualitatives. Par exemple, pour une plage comprise entre 0 et 10, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | vous pouvez saisir 0 comme plage inférieure. Pour une plage comprise entre 11 et 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure. |
| Évaluation | Gravité du risque. Vous pouvez saisir des notes telles que élevée, moyenne ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation basse est 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation moyenne est 11. Si le score de risque est de 15, le critère de cote est Moyen, car 15 est compris entre 11 et 20. |
| Score remplacé | Score utilisé lorsque l'évaluateur remplace l'évaluation des risques. |
| Style de couleur du risque | Style de code couleur pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur du texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur rouge avec la couleur d'arrière-plan rouge et le texte noir. |
| Échelle de l'appétence au risque | Échelle de l'appétence au risque pour les critères de cote de risque. Les échelles d'appétence doivent être mises en correspondance avec les critères qualitatifs d'évaluation des risques de la méthodologie d'évaluation des risques. Vous pouvez calculer l'état de l'appétence qualitative en fonction de la dernière évaluation ou de l'évaluation agrégée pour fournir l'état de l'appétence qualitative. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence **au risque Affamé** pour une cote de risque **très élevée**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation avancée des risques.<br><br>**Important :**<br>Dans une évaluation qualitative des risques, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final. Par exemple, si vous avez à la fois des évaluations résiduelles et inhérentes, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques de l'évaluation résiduelle. |

**Remarque :**
Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

9. **Facultatif :** Si vous sélectionnez l'option **Activer la carte thermique** , procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.
   b. Dans la colonne Style de couleur du risque, spécifiez le style de couleur du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrement applicables, procédez comme suit :

    Ces étapes s'appliquent lors de l'évaluation inhérente d'un objet.

    a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
    La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

    b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

    c. Renseignez les champs du formulaire.

    **Formulaire Type d'enregistrement applicable**

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée. |
| Type d'enregistrement | Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné. |
| Cote de risque inhérent | Colonne dans laquelle la valeur de cote de risque inhérent est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de la cote de risque inhérent est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** indique **Qualitatif** ou **Les deux**. |
| ALE inhérente | Colonne dans laquelle la valeur de perte estimée annuelle inhérente (ALE) est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat ALE inhérent est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est défini sur **Quantitatif** ou **Les deux**. |

    **Remarque :**
    Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

    d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

11. Sélectionnez **Soumettre**.
12. Sélectionnez **Publier**.

**Résultats**
Le type d'évaluation est publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation inhérente

Utilisez le formulaire Évaluation inhérente de l'application Risque avancé pour évaluer les risques inhérents à votre organisation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Formulaire d'évaluation inhérente

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | RAM sélectionnée. Ce champ est automatiquement défini en fonction de votre RAM. |
| État | État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Calculer en fonction de | Option permettant de calculer le score de l'évaluation en fonction des réponses du facteur. |
| Contribution d'évaluation | Type de contribution du facteur :<br>• **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. La sélection de cette option garantit que seuls les facteurs qualitatifs sont disponibles pour l'ajout.<br>• **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être encourues en termes monétaires. Les pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). La sélection de cette option garantit que seuls des facteurs quantitatifs sont disponibles pour l'ajout.<br>• **Les deux** : fournit à la fois le type d'évaluation qualitative et quantitative. |
| Activer la carte thermique | Option permettant d'activer le rapport de carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk.<br>**Remarque :** Vous pouvez sélectionner cette option uniquement si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation. La sélection de cette option fait apparaître la section Configuration de la carte thermique et la liste connexe Couleurs de la carte thermique sur le formulaire. |
| Score qualitatif | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution à l'évaluation** . | |
| Logique de notation qualitative | Formule que vous pouvez utiliser pour calculer la logique de notation : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation inhérente (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>• **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur.<br>• **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>• **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>• **Produit** : valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.<br>• **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée.<br>• **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer. |
| Score quantitatif | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Quantitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution à l'évaluation** . | |
| Logique de notation quantitative | Formule que vous pouvez utiliser pour calculer la logique de notation :<br>• **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>• **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur.<br>• **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>• **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>• **Produit** : valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.<br>• **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer. |
| Étiquettes de section | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation inhérente (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| **Remarque :** Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, tableaux de bord, cartes thermiques et autres domaines. | |
| Titre | Option permettant de renommer le titre de section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez Évaluation inhérente en Évaluation brute, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation inhérente a été précédemment référée. |
| Étiquette de score | Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Scoring du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez Risque inhérent en Risque brut, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation à laquelle le risque inhérent a été précédemment référencé. |
| Étiquette de perte estimée annuelle | Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Scoring du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'ALE inhérente en ALE brute, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où l'ALE inhérente était précédemment référencée. |
| Configuration de carte thermique | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée. | |
| Facteur pour l'axe X | Facteur qui apparaît sur l'axe X de la carte thermique.<br>**Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou les facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation. |
| Facteur pour l'axe Y | Facteur qui apparaît sur l'axe Y de la carte thermique.<br>**Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation. |

## Configurer une évaluation de l'efficacité du contrôle

Configurez et publiez une évaluation de l'efficacité des contrôles pour évaluer l'efficacité des contrôles en matière d'atténuation des risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les critères d'évaluation de contrôle avec des détails tels que les facteurs, la logique de notation et les critères de notation. Vous pouvez également spécifier si vous souhaitez évaluer l'environnement de contrôle dans son ensemble ou si vous souhaitez évaluer les contrôles individuellement. Ces détails sont les aspects sur lesquels l'évaluation des risques est effectuée. Vous pouvez également activer les options pour ajouter des contrôles existants ou de nouveaux contrôles au cours d'une évaluation. Cet exercice permet de s'assurer que chaque méthodologie d'évaluation des risques (RAM) possède ses propres critères d'évaluation de contrôle.

### Procédure

1. Accédez au formulaire RAM qui a un risque inhérent comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Types d'évaluation, sélectionnez **Évaluation de contrôle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation de contrôle, reportez-vous à Formulaire d'évaluation de contrôle.

4. Sélectionnez la section Facteurs, puis sélectionnez **Modifier**.
   La liste connexe des facteurs s'affiche uniquement lorsque **l'évaluation de l'environnement de contrôle** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
5. Ajoutez les facteurs nécessaires de la liste Collection à la liste Facteurs, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Critères de notation qualitatifs**

| Champ | Description |
|---|---|
| Intervalle d'évaluation inférieur | Plage pour les cotes de risque qualitatives. Par exemple, pour une plage comprise entre 0 et 10, vous pouvez saisir 0 comme plage inférieure. Et pour une plage de 11 à 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure. |
| Cote de risque | Gravité du risque. Vous pouvez saisir des notes telles que élevée, moyenne ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation basse est 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation moyenne est 11. Si le score de risque est de 15, le critère d'évaluation est Moyen, car 15 se situe entre 11 et 20. |
| Score remplacé | Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé. |
| Style de couleur du risque | Style de code couleur pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur du texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur rouge avec la couleur d'arrière-plan rouge et le texte noir. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

8. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrement applicables, procédez comme suit :

   Ces étapes s'appliquent lors de la réalisation de l'évaluation de contrôle sur un objet.

   a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
   La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

   b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Type d'enregistrement applicable**

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée. |
| Type d'enregistrement | Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné. |
| Efficacité du contrôle | Colonne dans laquelle la valeur d'évaluation de l'efficacité du contrôle est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de l'efficacité du contrôle est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. |

**Remarque :**
Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

9. Sélectionnez **Soumettre**.
10. Sélectionnez **Publier**.

**Résultats**
Le type d'évaluation de contrôle est publié.

### Formulaire d'évaluation de contrôle

Utilisez le formulaire Évaluation de contrôle dans l'application Risque avancé pour évaluer l'efficacité des contrôles en matière d'atténuation des risques.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | Nom de la méthodologie d'évaluation des risques utilisée pour l'évaluation de contrôle. Ce champ est automatiquement défini en fonction de votre RAM. |
| État | État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Contribution d'évaluation | Type de contribution du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Contribution qualitative**. |
| Calculer en fonction de | Option permettant d'évaluer les types de contrôle. Les choix sont les suivants :<br>• **Évaluation de l'environnement de contrôle** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas évaluer les contrôles individuels, mais plutôt évaluer l'efficacité globale de l'environnement de contrôle.<br>• **Évaluation individuelle des contrôles** : sélectionnez cette option si vous souhaitez effectuer une évaluation pour des contrôles individuels. Par exemple, vous pouvez sélectionner le risque que des employés acceptent des pots-de-vin, puis évaluer chaque contrôle existant pour atténuer le risque de corruption. Cette option n'est disponible que lorsque le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance) est activé. |
| Identification de contrôle | Option permettant de décider comment identifier les contrôles dans l'instance d'évaluation des risques. Les choix sont les suivants :<br>• **Aucun**<br>• **À partir de la bibliothèque** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier les contrôles de la bibliothèque sur l'instance d'évaluation des risques.<br>• **Ad hoc** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier de nouveaux contrôles sur l'instance d'évaluation des risques.<br>• **À partir de la bibliothèque et ad hoc** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier les contrôles de la bibliothèque ainsi que les nouveaux contrôles. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation de contrôle (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Calculer en fonction** de a la valeur **Évaluation individuelle des contrôles**. |
| Facteur d'efficacité globale | Facteurs manuels, automatisés ou de groupe pour évaluer les contrôles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Évaluation individuelle des contrôles** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction** de. Seuls les facteurs qualitatifs ou les facteurs ayant l'option de transformer le score qualitatif seront affichés dans ce champ. |
| Logique de notation qualitative | Formule de calcul de la logique de notation. Les choix sont les suivants :<br>• **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>• **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur.<br>• **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>• **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>• **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.<br>• **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. Lorsque cette option est sélectionnée, le poids du contrôle est extrait du formulaire de contrôle.<br>• **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer. |
| Variables de script qualitatif | Format du script et des variables utilisées dans le script. Ce champ n'est disponible que lorsque le **script** est sélectionné dans le champ **Logique de notation qualitative** . |
| Script qualitatif | Script défini par l'utilisateur pour calculer la logique de notation. Ce champ vous permet d'avoir plus de contrôle sur le calcul du score. |
| Étiquettes de section | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire d'évaluation de contrôle (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| **Remarque :** Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, tableaux de bord, cartes thermiques et autres domaines. | |
| Titre | Option permettant de renommer le titre de section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation de contrôle en évaluation préventive, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation de contrôle a été précédemment référencé. |
| Étiquette de score | Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Scoring du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque de contrôle en risque préventif, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où le risque de contrôle a été précédemment référencé. |

## Configurer une évaluation résiduelle

Configurez et publiez une évaluation résiduelle dans l'application Risque avancé pour évaluer les risques résiduels dans votre organisation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une évaluation résiduelle pour identifier et évaluer les risques qui existent après l'implémentation de tout contrôle. Si aucun contrôle n'est identifié, le risque résiduel est le même qu'un risque inhérent. Si les facteurs d'une évaluation inhérente sont utilisés comme évaluation résiduelle, vous pouvez copier la contribution à l'évaluation, la logique de notation qualitative, les facteurs et les critères d'évaluation qualitative de l'évaluation inhérente. Vous pouvez également choisir la façon dont vous souhaitez obtenir le score de l'évaluation résiduelle.

### Procédure

1. Accédez au formulaire de méthodologie d'évaluation des risques (RAM) qui a le risque résiduel comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Types d'évaluation, sélectionnez **Évaluation résiduelle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation résiduelle, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation résiduelle.

4. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné les **réponses du facteur** dans le champ **Calculer en fonction** de, sélectionnez la liste connexe Facteurs afin de pouvoir ajouter des facteurs à l'évaluation résiduelle.
5. Sélectionnez **Modifier**, ajoutez les facteurs nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Si le champ **Calculer en fonction d'uneévaluation comporte l'efficacité** inhérente du risque et du contrôle et si le champ **Logique de notation qualitative** comporte une **matrice de recherche entre l'évaluation inhérente et l'efficacité du contrôle**, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la liste connexe Matrice.
   b. Dans les colonnes respectives, entrez le score, la cote de risque, le style de couleur du risque et le score remplacé.
7. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis sélectionnez **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Critères de notation qualitatifs

| Champ | Description |
|---|---|
| Intervalle d'évaluation inférieur | Plage pour les cotes de risque qualitatives. Par exemple, pour une plage comprise entre 0 et 10, vous pouvez saisir 0 comme plage inférieure. Pour une plage comprise entre 11 et 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure. |
| Cote de risque | Gravité du risque. Vous pouvez saisir des notes telles que élevée, moyenne ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation basse est 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation moyenne est 11. Si le score de risque est de 15, le critère d'évaluation est Moyen, car 15 se situe entre 11 et 20. |
| Score remplacé | Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé. |
| Style de couleur du risque | Style de code couleur pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur du texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur rouge avec la couleur d'arrière-plan rouge et le texte noir. |
| Échelle de l'appétence au risque | Échelle de l'appétence au risque pour les critères de cote de risque. Les échelles d'appétence doivent être mises en correspondance avec les critères qualitatifs d'évaluation des risques de la méthodologie d'évaluation des risques. Calculez l'état de l'appétence qualitative basé sur la dernière évaluation ou la notation agrégée pour fournir l'état d'appétence qualitative. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence **au risque Affamé** pour une cote de risque **très élevée**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation avancée des risques. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Important :** Dans une évaluation qualitative des risques, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final. Par exemple, si vous avez à la fois des évaluations résiduelles et inhérentes, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques de l'évaluation résiduelle. |

**Remarque :**
Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

9. Sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.
   Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :
   - L'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.
   - Le champ **Calculer en fonction d'unebase comporte des réponses du facteur**.
   - L'évaluation résiduelle est basée sur une matrice entre l'évaluation inhérente et l'efficacité du contrôle.
10. Dans la colonne Style de couleur du risque, sélectionnez la combinaison de couleur d'arrière-plan et de couleur de texte.
11. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrement applicables, procédez comme suit :

    Ces étapes s'appliquent lors de la réalisation de l'évaluation résiduelle d'un objet.

    a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
    La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

    b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

    c. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Type d'enregistrement applicable**

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée. |
| Type d'enregistrement | Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné. |
| Cote de risque résiduel | Colonne dans laquelle la valeur de cote de risque résiduel est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de la cote de risque résiduel est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | le champ **Contribution à l'évaluation** indique **Qualitatif** ou **Les deux**. |
| ALE résiduelle | Colonne dans laquelle la valeur de perte estimée annuelle résiduelle (ALE) est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat ALE résiduel est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est défini sur **Quantitatif** ou **Les deux**. |

**Remarque :**
Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

**d.** Sélectionnez **Mettre à jour**.

**12.** Sélectionnez **Soumettre** , puis **Publier**.

### Résultats
Le type d'évaluation est publié.

#### Formulaire d'évaluation résiduelle

Utilisez le formulaire Évaluation résiduelle dans l'application Risque avancé pour évaluer les risques résiduels dans votre organisation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Formulaire d'évaluation résiduelle

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée. |
| Calculer en fonction de | Options de calcul du score d'évaluation :<br>• **Risque inhérent et efficacité du contrôle** : rend l'évaluation qualitative. La comparaison entre l'efficacité inhérente et l'efficacité du contrôle est toujours qualitative.<br>• **Réponses du facteur** : Base le calcul des facteurs résiduels sur les réponses aux facteurs manuels. |
| Contribution d'évaluation | Type de contribution du facteur :<br>• **Quantitatif**<br>• **Qualitatif**<br>• **Les deux** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | Si **l'option Risque inhérent et efficacité du contrôle** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** , ce champ est automatiquement défini sur **Qualitatif**. Le champ ne peut pas être modifié. |
| Facteurs identiques aux facteurs inhérents | Option permettant de copier automatiquement la contribution à l'évaluation, la logique de notation qualitative, les facteurs et les critères d'évaluation qualitative à partir de l'évaluation inhérente.<br><br>**Remarque :**<br>Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Calculer en fonction du champ** comporte la valeur **des réponses du facteur** . |
| Activer la carte thermique | Option vous permettant d'afficher le rapport de la carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk.<br><br>**Remarque :**<br>Cette option ne peut être sélectionnée que si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation. |
| Score qualitatif | |
| Logique de notation qualitative | Logique de notation à utiliser. Les options de ce champ changent en fonction de l'option sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .<br><br>Lorsque le champ **Calculer en fonction de** comporte **un risque inhérent et une efficacité du contrôle**, les options sont les suivantes :<br><br>• **Matrice de recherche entre l'évaluation inhérente et l'efficacité du contrôle** : génère une matrice entre l'évaluation inhérente et l'évaluation de l'efficacité du contrôle. Il exécute un produit cartésien pour générer des scores. Vous pouvez afficher la matrice dans la liste connexe Matrice. Par exemple, si le risque inhérent est élevé et que l'efficacité du contrôle est faible, le risque résiduel est également élevé.<br>• **Score inhérent - score d'efficacité du contrôle** : fournit la différence entre le score inhérent et le score d'efficacité du contrôle. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Score inhérent/score d'efficacité du contrôle** : fournit la valeur obtenue en divisant le score inhérent par le score d'efficacité du contrôle.<br>• **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score qualitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et l'approche de l'évaluation des risques.<br>**Remarque :** Vous pouvez écrire ou modifier des scripts uniquement pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés.<br>Lorsque le champ **Calculer en fonctiond'une base comporte des réponses de facteur**, les options sont les suivantes :<br>• **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>• **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur.<br>• **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>• **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>• **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.<br>• **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée.<br>• **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer. |
| Score quantitatif | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **Quantitatif** est sélectionnée dans le champ **de contribution de facteur** . | |
| Logique de notation quantitative | Logique de notation à utiliser :<br>• **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>• **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>• **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>• **Produit** : valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.<br>• **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer. |
| Étiquettes de section | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM.<br>**Remarque :**<br>Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, tableaux de bord, cartes thermiques et autres domaines. | |
| Titre | Option permettant de renommer le titre de section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation résiduelle en évaluation nette, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation résiduelle a été précédemment référérée. |
| Étiquette de score | Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Scoring du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque résiduel en risque net, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où le risque résiduel a été précédemment référé. |
| Étiquette de perte estimée annuelle | Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Scoring du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'ALE résiduelle en ALE nette, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où l'ALE résiduelle a été précédemment référencée. |
| Configuration de carte thermique | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée. | |
| Facteur pour l'axe X | Facteur qui apparaît sur l'axe X de la carte thermique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou les facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation. |
| Facteur pour l'axe Y | Facteur qui apparaît sur l'axe Y de la carte thermique.<br>**Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation. |

## Configurer une évaluation cible

Configurez et publiez une évaluation cible dans l'application Risque avancé pour évaluer le niveau de risque futur souhaité. En configurant une évaluation cible, vous permettez aux évaluateurs et aux approbateurs d'effectuer une évaluation des risques cibles dans le Next Experience.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez une évaluation cible pour évaluer les niveaux de risques futurs. À l'instar des évaluations inhérentes et résiduelles, vous pouvez définir les critères pour effectuer des évaluations cibles. La configuration comprend la spécification de facteurs, la logique de notation, les critères d'évaluation et la configuration de carte thermique.

### Procédure

1. Accédez au formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) qui a le risque cible comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Types d'évaluation, sélectionnez **Évaluation cible**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Évaluation de la cible, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation cible.

4. **Remarque :** Si vous avez sélectionné **les réponses du facteur** dans le champ **Calculer en fonction de** , vous devez ajouter des facteurs à l'évaluation manuellement.

   Pour ajouter des facteurs, sélectionnez la liste connexe Facteurs, puis procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Modifier**.

b. Sélectionnez les facteurs et ajoutez-les à la liste des facteurs.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. **Facultatif :** Pour ajouter des critères de notation de qualité, sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis sélectionnez **Nouveau**.

6. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Critères de notation qualitatifs**

| Champ | Description |
|---|---|
| Intervalle d'évaluation inférieur | Plage pour les cotes de risque qualitatives. Par exemple, pour une plage comprise entre 0 et 10, vous pouvez saisir 0 comme plage inférieure. Pour une plage comprise entre 11 et 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure. |
| Cote de risque | Gravité du risque. Vous pouvez saisir des notes telles que élevée, moyenne ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation basse est 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation moyenne est 11. Si le score de risque est de 15, le critère d'évaluation est Moyen, car 15 se situe entre 11 et 20. |
| Score remplacé | Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé. Ce score est associé au risque lorsque la cote est remplacée. |
| Style de couleur du risque | Style de code couleur pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur du texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur rouge avec la couleur d'arrière-plan rouge et le texte noir. |
| Échelle de l'appétence au risque | Échelle de l'appétence au risque pour les critères de cote de risque. Les échelles d'appétence doivent être mises en correspondance séparément avec les critères d'évaluation qualitative des risques pour l'évaluation cible dans le formulaire RAM. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence **au risque Affamé** pour une cote de risque **très élevée**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation avancée des risques. L'état de l'appétence future est calculé en fonction de l'appétit au risque défini et du profil de risque cible. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** L'état de l'appétence future ne peut pas être agrégé ou déployé sur des entités, des déclarations de risque ou des risques individuels spécifiques. |

**Remarque :**
Évitez d'entrer des valeurs négatives dans le formulaire de critères de notation qualitatifs.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Si vous sélectionnez l'option **Activer la carte thermique** , vous pouvez effectuer les actions suivantes :
   a. Pour spécifier le style de couleur du risque, sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.
   b. Dans la colonne Style de couleur du risque, spécifiez le style de couleur du risque.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrement applicables, procédez comme suit :

   Ces étapes s'appliquent lors de l'évaluation cible d'un objet.

   a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
   La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

   b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Type d'enregistrement applicable

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Méthodologie d'évaluation des risques | Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée. |
| Type d'enregistrement | Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné. |
| Notation du risque cible | Colonne dans laquelle la valeur de cote de risque cible est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de la notation du risque cible est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** indique **Qualitatif** ou **Les deux**. |
| ALE cible | Colonne dans laquelle la valeur de perte estimée annuelle (ALE) cible est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat ALE cible est copié dans la colonne |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est défini sur **Quantitatif** ou **Les deux**. |

**Remarque :**
Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

**d.** Sélectionnez **Mettre à jour**.

**10.** Sélectionnez **Publier.**

### Formulaire d'évaluation cible

Utilisez le formulaire Évaluation cible dans l'application Risque avancé pour évaluer le niveau de risque futur souhaité dans votre organisation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Formulaire Évaluation cible

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Méthodologie d'évaluation des risques | Nom de la RAM à laquelle appartient cette évaluation cible. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée. |
| État | État actuel du type d'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Calculer en fonction de | Options de calcul du score d'évaluation :<br>• **Réponses du facteur** : option permettant de sélectionner des facteurs individuels pour l'évaluation cible.<br>• **Facteurs identiques aux facteurs inhérents** : option permettant de copier la contribution à l'évaluation, la logique de notation et les facteurs de l'évaluation inhérente.<br>• **Facteurs identiques au résiduel** : option permettant de copier la contribution à l'évaluation, la logique de notation et les facteurs de l'évaluation résiduelle.<br>• **Évaluation globale** : option permettant de continuer sans sélection de facteurs. Les évaluateurs peuvent fournir directement une évaluation ou une perte estimée annuelle (ALE) pour l'évaluation. |
| Contribution d'évaluation | Type de contribution du facteur : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Évaluation cible (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Quantitatif**<br>• **Qualitatif**<br>• **Les deux**<br><br>**Remarque :** Si **Facteurs identiques aux facteurs inhérents** ou **Facteurs identiques aux facteurs résiduels** est sélectionné dans le champ **Calculer en fonction de** , le champ **Contribution à l'évaluation** est automatiquement défini sur une valeur définie dans les types d'évaluation inhérente et résiduelle. Le champ ne peut pas être modifié. |
| Activer la carte thermique | Option vous permettant d'afficher le rapport de la carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk.<br><br>**Remarque :** Cette option ne peut être sélectionnée que si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation. |
| Copier les critères d'évaluation à partir de l'évaluation inhérente | Option permettant de copier les critères d'évaluation qualitative à partir de l'évaluation inhérente. Cette option s'affiche uniquement lorsque la valeur **Facteurs identiques à** inhérents est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** . |
| Copier les critères d'évaluation à partir de l'évaluation résiduelle | Option permettant de copier les critères d'évaluation qualitative à partir de l'évaluation résiduelle. Cette option s'affiche uniquement lorsque la valeur **Facteurs identiques au résiduel** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** . |
| Score qualitatif | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **Qualitatif** ou **Les deux** est sélectionnée dans le champ Contribution à l'évaluation. | |
| Logique de notation qualitative | Formules permettant de calculer la notation qualitative.<br><br>Vous pouvez modifier le champ **Logique de notation qualitative** uniquement lorsque la valeur **Réponses du facteur** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction** de. Les options sont les suivantes :<br>• **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>• **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Évaluation cible (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>• **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>• **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.<br>• **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée.<br>• **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score qualitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et l'approche de l'évaluation des risques. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer.<br>**Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés. |
| Score quantitatif | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **Quantitatif** ou **Les deux** est sélectionnée dans le champ **Contribution à l'évaluation** . | |
| Logique de notation quantitative | Formules permettant de calculer la notation quantitative.<br>Vous pouvez modifier le champ **Logique de notation quantitative** uniquement lorsque la valeur **Réponses du facteur** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction** de. Les options sont les suivantes :<br>• **Somme** : somme des réponses du facteur.<br>• **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur.<br>• **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.<br>• **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.<br>• **Produit** : valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Évaluation cible (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score quantitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et l'approche de l'évaluation des risques.<br><br>**Remarque :**<br>Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés. |
| Étiquettes de section | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM.<br><br>**Remarque :**<br>Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, tableaux de bord, cartes thermiques et autres domaines. | |
| Titre | Option permettant de renommer le titre de section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation cible en évaluation future, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation cible a été précédemment référencée. |
| Étiquette de score | Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Scoring du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque cible en risque futur, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où le risque cible a été précédemment référencé. |
| Étiquette de perte estimée annuelle | Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Scoring du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez ALE cible en ALE future, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation à laquelle l'ALE cible a été précédemment référencé. |
| Autres configurations | |
| L'évaluation est obligatoire | Option permettant de rendre l'évaluation cible toujours requise ou conditionnellement requise en fonction de conditions spécifiques. Les options sont les suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Évaluation cible (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Toujours** : option permettant de rendre l'évaluation cible obligatoire quelles que soient les conditions spécifiques.<br>• **À des conditions spécifiques** : option permettant d'exiger l'évaluation cible en fonction de conditions spécifiques à l'aide du générateur de conditions.<br>• **À des conditions spécifiques spécifiées par le script** : option permettant de rendre l'évaluation cible obligatoire à l'aide d'un script prédéfini ou d'un ensemble d'instructions. L'option Script vous permet de créer une condition personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et l'approche de l'évaluation des risques.<br>**Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts. |
| Configuration de carte thermique | |
| Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée. | |
| Facteur pour l'axe X | Facteur qui apparaît sur l'axe X de la carte thermique.<br>**Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou les facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation. |
| Facteur pour l'axe Y | Facteur qui apparaît sur l'axe Y de la carte thermique.<br>**Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation. |

### Créer des styles de couleur de risque

Créez une bibliothèque de styles de couleurs de risque à utiliser pour différents types et matrices d'évaluation. Un style de couleur de risque est une combinaison d'une couleur d'arrière-plan et d'une couleur de texte. Les styles de couleur aident à maintenir la cohérence lorsque vous configurez des évaluations des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow® Fournit des styles de couleurs préconfigurés. Vous pouvez modifier les couleurs préconfigurées ou créer vos propres styles de couleur.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Styles de la couleur du risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de style de couleur de risque**

| Champ | Description |
|---|---|
| Style de la couleur | Nom de la combinaison de texte et de code couleur. Par exemple, Risque élevé. |
| Couleur d'arrière-plan | Couleur qui apparaît comme couleur d'arrière-plan. |
| Couleur du texte | Couleur qui apparaît en tant que couleur de texte. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Le style de couleur du risque est prêt à l'emploi.

## Configurer les cartes thermiques des risques

Dans une méthodologie d'évaluation des risques (RAM), configurez la visualisation de la carte thermique pour les évaluations inhérentes et résiduelles. Utilisez différentes cartes thermiques pour différentes méthodologies d'évaluation des risques.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la carte thermique à l'aide des widgets de carte thermique pré-packagés. Mappez les cartes thermiques configurées à un tableau de bord pour surveiller la situation de risque de la RAM.

### Procédure
1. Accédez au tableau de bord dans lequel vous souhaitez ajouter la carte thermique.
2. Dans le coin supérieur droit, remplacez l'application sélectionnée Global par GRC: Risque avancé.
3. Pour ajouter des widgets, sélectionnez + en haut à droite.
4. Dans la liste Ajouter des widgets, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - **Carte thermique inhérente avancée**.
   - **Carte thermique résiduelle avancée** pour configurer respectivement la carte thermique inhérente ou la carte thermique résiduelle.
5. Si vous souhaitez réutiliser un filtre existant pour la RAM, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **des filtres interactifs** dans la liste **Ajouter des widgets**

b. **Sélectionner la référence**

c. **Sélectionnez des méthodologies d'évaluation des risques**.
Vous pouvez également créer votre propre filtre sur la table RAM et l'ajouter dans l'onglet Tableau de bord.

### Résultats
La carte thermique sélectionnée s'affiche sur le tableau de bord.

## Créer un périmètre d'évaluation des risques et lancer des évaluations

Créez un périmètre d'évaluation des risques pour définir et identifier les risques pour une entité. Identifier les évaluateurs et les approbateurs des évaluations, et définir la fréquence des évaluations.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez lancer des évaluations après avoir créé le champ d'application. Ce processus offre une visibilité et des rapports précis à l'équipe de direction.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Périmètre de l'évaluation des risques** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Périmètre de l'évaluation des risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques. |
| Entité évaluable | Entités liées aux classes d'entités sélectionnées dans le champ **Classes d'entités applicables** de la RAM. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entité spécifiées dans la RAM que vous avez sélectionnée. Seules les entités qui appartiennent aux classes sélectionnées sont affichées dans ce champ. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction du propriétaire de l'entité. |

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
4. **Facultatif :** Pour afficher un résumé des évaluations, cliquez sur la section Résumé.
La section Résumé contient les champs suivants. Ces champs ne sont renseignés que lorsque vous ajoutez des risques au périmètre de l'évaluation et lorsque vous lancez des évaluations :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Non. d’évaluations des risques clôturées**
- **Non. des risques non évalués**
- **Non. des évaluations des risques en cours**

5. Cliquez avec le bouton droit de la souris pour enregistrer le formulaire.
6. Si vous souhaitez ajouter des risques existants, procédez comme suit :
   a. Dans la liste connexe Risques, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des risques existants.
   b. Dans la fenêtre Choisir des risques, sélectionnez les risques que vous souhaitez ajouter.
   c. Cliquez sur **Ajouter des risques**.
   d. Pour sélectionner des objectifs de contrôle qui n’ont pas de contrôle pour l’entité, cliquez sur **Créer à partir de la bibliothèque**.
   e. Dans la fenêtre Choisir les déclarations de risque, sélectionnez les déclarations de risque à appliquer et cliquez sur **Créer à partir de la bibliothèque**.
   f. Cliquez sur **Lancer des évaluations** pour tous les enregistrements de risque ou pour les enregistrements de risque sélectionnés.
   Assurez-vous que les enregistrements sélectionnés ont l’état Brouillon ou Fermé.
   g. Pour ajouter de nouveaux risques, cliquez sur **Nouveau**, renseignez les détails, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Les risques nouvellement ajoutés apparaissent dans la liste connexe Risques.
7. Pour appliquer les nouveaux paramètres, cliquez sur **Paramètres**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Évaluateur, Approbateur et Fréquence

| Champ | Description |
|---|---|
| Type d'évaluateur | Utilisateur ou groupe responsable de la cote de risque. Les choix sont les suivants :<br>○ **Identique au propriétaire du risque**<br>○ **Spécifier les utilisateurs**<br>○ **Spécifier les groupes**<br>○ **Identique au propriétaire de l'entité** |
| Évaluateur | Utilisateur gestionnaire de la cote de risque. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d’évaluateur** . |
| Groupe d'évaluateurs | Groupe chargé d’évaluer le risque. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d’évaluateur** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Fréquence de l'évaluation | Fréquence de l’évaluation. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun**<br>○ **Hebdomadaire**<br>○ **Mensuel**<br>○ **Trimestriel**<br>○ **Semi-annuel**<br>○ **Annuel**<br>**Remarque :** Si vous devez effectuer une évaluation des risques non planifiée avant la date de réévaluation suivante, la date d’évaluation suivante sera basée sur la fréquence définie dans l’évaluation précédente. Par exemple, si votre fréquence est définie comme mensuelle et que vous effectuez votre première évaluation le 1er janvier, puis que vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, la prochaine évaluation sera toujours basée sur la date d’évaluation précédente. |
| Nombre de jours avant l'échéance | Nombre utilisé pour calculer la date d’échéance de l’évaluation à partir de la date de début de l’évaluation. Par exemple, si la valeur dans ce champ est 10, la date d’échéance de l’évaluation sera 10 jours après la date de lancement de l’évaluation. La valeur par défaut est de 5. |
| Type d'approbateur | Utilisateur ou groupe responsable de l’approbation de l’évaluation. Les choix sont les suivants :<br>○ **Identique au propriétaire de l'entité**<br>○ **Identique au gestionnaire de l'évaluateur**<br>○ **Spécifier les utilisateurs**<br>○ **Spécifier les groupes**<br>○ **Aucun** |
| Approbateur | Utilisateur gestionnaire de l’approbation de l’évaluation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d’approbateur** . |
| Groupe d'approbateurs | Groupe responsable de l’approbation de l’évaluation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d’approbateur** . |

Les paramètres que vous sélectionnez dans cette étape s’appliquent à tous les nouveaux risques ajoutés à ce périmètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour enregistrer le formulaire, cliquez sur **Envoyer**.
10. Pour générer les évaluations, cliquez sur **Initier toutes les évaluations**.
    Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation est affectée à l'évaluateur ou à son groupe.

### Que faire ensuite

Si vous souhaitez annuler une évaluation pour des risques qui n'ont plus besoin d'être évalués, sélectionnez-la et cliquez sur **Annuler les évaluations**.

**Remarque :**
Lorsqu'une évaluation des risques est annulée, les évaluateurs des risques sont informés de l'annulation et les tâches sont supprimées de leur file d'attente.

## Simuler une évaluation des risques

Simulez une évaluation des risques pour vérifier la configuration de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) associée lorsqu'elle est à l'état brouillon.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier la configuration d'une RAM publiée, vous devez supprimer manuellement toutes ses évaluations et changer l'état de la RAM en Brouillon. La simulation de l'évaluation des risques vous permet de vérifier la configuration de la RAM lorsque celle-ci est à l'état brouillon. Cette fonctionnalité vous permet de valider un facteur, une logique de notation et le workflow, et d'apporter les modifications nécessaires à la RAM avant sa publication. Les évaluations des risques simulées ne sont pas utilisées pour l'agrégation des risques et sont supprimées une fois la RAM modifiée ou publiée.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez et ouvrez la RAM pour laquelle vous souhaitez vérifier la configuration.

   **Important :**
   Vous devez sélectionner une RAM qui est à l'état brouillon.

3. Cliquez sur **Simuler**.

   **Important :**
   Ce bouton s'affiche uniquement lorsque tous les types d'évaluation pour la RAM sélectionnée sont publiés.

   Une boîte de dialogue s'affiche pour la sélection du risque ou de l'objet.

4. Sélectionnez un risque ou un objet que vous souhaitez simuler.

   **Important :**
   Vous pouvez sélectionner des risques et des objets qui appartiennent aux classes et tables d'entités spécifiées dans la RAM.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une évaluation des risques simulée est créée et un message de réussite s'affiche avec le numéro d'évaluation des risques. Vous pouvez cliquer sur le numéro d'évaluation des risques et l'ouvrir pour effectuer l'évaluation.

6. **Facultatif :** Pour afficher toutes les évaluations simulées pour la RAM sélectionnée, cliquez sur **Afficher les évaluations simulées**.

### Évaluer les risques et les objets sur une instance d'évaluation

Évaluez les risques que vous avez configurés et réaffectez-les aux approbateurs appropriés.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

**Remarque :**
Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] dans la Now Support base de connaissances.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Tâches d'évaluation des risques** > **Mes tâches**.
   L'état de l'évaluation est **Prêt pour évaluation** .
2. Pour commencer l'évaluation, cliquez sur **Évaluer**.
   Le workflow passe au premier type d'évaluation des risques. Si un type d'évaluation particulier n'est pas configuré, cette section n'apparaît pas sur le formulaire.
3. **Facultatif :** Pour réaffecter une évaluation, cliquez sur **Réaffecter** et entrez le nom de la personne à qui vous souhaitez réaffecter l'évaluation.
4. Cliquez sur la section Évaluation inhérente et répondez aux questions du formulaire.
   a. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
   b. Pour passer à l'évaluation suivante, cliquez sur **Évaluation inhérente** et remplissez les champs.

**Section Évaluation inhérente**

| Champ | Description |
|---|---|
| Résultats | |
| Risque inhérent calculé | Score de risque inhérent. |
| Remplacer le score calculé | Option permettant de remplacer le score inhérent calculé. |
| ALE inhérente calculée | ALE inhérente du risque calculée. L'ALE est calculée en fonction des facteurs d'évaluation inhérents. |
| Remplacer le risque inhérent | Valeur configurée dans le formulaire de RAM pour remplacer le score de risque inhérent calculé. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Remplacer l'ALE inhérent | Valeur qui remplace le score de risque inhérent calculé. La valeur est utilisée pour le déploiement. |
| Commentaires | Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails pour l'approbateur de l'évaluation des risques. Les utilisateurs doivent saisir un motif pour remplacer le score calculé. Ce champ est obligatoire lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée. |

**c.** Si nécessaire, ajoutez des commentaires dans la colonne **Commentaires** .

**d.** Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.

**5.** Pour effectuer une évaluation de contrôle, cliquez sur **Effectuer une évaluation de contrôle** et procédez comme suit.

**a.** Renseignez les champs du formulaire.

### Section Évaluation de contrôle

| Champ | Description |
|---|---|
| Résultats | |
| Efficacité du contrôle calculée | Score d'efficacité du contrôle. |
| Remplacer le score calculé | Option permettant de remplacer le score d'efficacité de contrôle calculé. |
| Commentaires | Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails pour l'approbateur de l'évaluation des risques. Ce champ est obligatoire lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée. |

**Remarque :**
Si vous avez sélectionné **Évaluation individuelle des contrôles** dans le champ **Calculer en fonction** d'une base du formulaire Évaluation de contrôle, vous pouvez créer des contrôles à partir de la bibliothèque, ajouter des contrôles existants, en ajouter de nouveaux ou supprimer des contrôles existants. Utilisez un texte d'orientation pour vous aider à répondre aux questions. Pour déterminer si le contrôle est conforme, consultez la colonne État.

**b.** Pour créer, ajouter ou supprimer des contrôles, effectuez l'une des actions suivantes :

| Choix | Action |
|---|---|
| Pour créer des contrôles à partir de la bibliothèque | **i.** Cliquez sur **Créer à partir d'une bibliothèque** dans la fenêtre Choisir des contrôles.<br>**ii.** Sélectionnez les objectifs de contrôle nécessaires.<br>**iii.** Cliquez sur **Ajouter des contrôles**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Choix | Action |
| --- | --- |
| Pour ajouter un contrôle existant | **i.** Cliquez sur **Ajouter**.<br>**ii.** Sélectionnez les contrôles.<br>**iii.** Cliquez sur **Ajouter des contrôles**. |
| Pour créer un nouveau contrôle | **i.** Renseignez les champs de la fenêtre Nouveau contrôle.<br>**ii.** Cliquez sur **Envoyer**. |
| Pour supprimer tout contrôle | **i.** Cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre Choisir des contrôles.<br>**ii.** Sélectionnez les contrôles que vous souhaitez supprimer.<br>**iii.** Cliquez sur **Supprimer les contrôles**. |

Si le risque comporte des contrôles par défaut, ces contrôles sont automatiquement ajoutés à l'évaluation de contrôle.

**c.** Si aucun contrôle n'est associé au risque ou à l'objet que vous devez évaluer, sélectionnez **l'option Aucun contrôle d'atténuation à évaluer** .
Si vous choisissez de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation, les risques résiduels sont marqués par défaut comme non applicables à l'étape d'évaluation résiduelle. Toutefois, si des contrôles d'atténuation sont associés à un risque, les utilisateurs ne voient pas **l'option Aucun contrôle d'atténuation à évaluer** .

**d.** Si vous choisissez de ne pas participer à l'évaluation des contrôles, saisissez une justification dans le champ **Commentaires** .

**e.** Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.

**6.** Pour passer à l'évaluation suivante, cliquez sur **Effectuer une évaluation résiduelle** et procédez comme suit.

**a.** Renseignez les champs du formulaire.

### Section de l'évaluation résiduelle

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Résultats | |
| Risque résiduel calculé | Score de risque résiduel. |
| Commentaires | Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails pour l'approbateur de l'évaluation des risques. Ce champ est obligatoire lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter des contrôles existants et de nouveaux contrôles au cours de cette étape. Vous pouvez également supprimer des contrôles que vous avez peut-être ajoutés à tort. Les facteurs qui apparaissent pour l'évaluation résiduelle sont les facteurs que vous avez configurés dans le formulaire de facteur. Les réponses que vous fournissez pour ces facteurs déterminent le score d'évaluation de contrôle. Le score est basé sur le poids qualitatif, le score qualitatif et le score quantitatif.

**b.** Si vous souhaitez évaluer un risque résiduel mais que vous avez choisi de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation, décochez le champ **Risque résiduel non applicable** .
Si vous ne souhaitez pas évaluer un risque résiduel, ne modifiez pas le champ.

**c.** Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.

**7.** Pour passer à l'état suivant et répondre aux risques que vous avez évalués, cliquez sur **Répondre**.

**a.** Dans l'onglet **Réponse au risque** , cliquez sur **Réponse au risque** et sélectionnez une ou plusieurs réponses au risque parmi les options suivantes :

- **Aucune** : ne sélectionnez aucune réponse pour le risque.
- **Accepter** : Acceptez et reconnaissez le risque.
- **À éviter** : éliminer le risque ou son impact.
- **Atténuer** : réduire l'impact ou la probabilité du risque.
- **Transfert** : Transférer la responsabilité à un tiers.

**b.** Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.

Si plusieurs réponses au risque sont sélectionnées, des tâches de réponse au risque sont créées.

**8.** Cliquez sur la liste connexe des tâches de réponse aux risques, affectez la tâche à un utilisateur approprié et cliquez avec le bouton droit pour enregistrer le formulaire.
Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la réponse au risque** est sélectionnée par l'administrateur des risques lors de la configuration de la RAM.

**9.** Dans le champ **Commentaires** , saisissez des commentaires.

**10.** Pour afficher les activités de cette évaluation, cliquez sur **Journal d'activité**.

**11.** Pour terminer votre évaluation et l'envoyer pour approbation, cliquez sur **Enregistrer** , puis sur **Demander l'approbation**.
L'approbateur que vous avez sélectionné dans le périmètre d'évaluation des risques reçoit une notification par e-mail pour approuver ou rejeter l'instance d'évaluation des risques. S'il n'y a pas d'approbateurs, l'instance d'évaluation des risques passe à l'état Surveillance.

### Que faire ensuite

Pour afficher le résumé de l'évaluation, cliquez sur **Résumé de l'évaluation**.

## Évaluer les risques

Utilisez l'évaluation des risques classique et évaluez les risques au sein de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Créer une évaluation des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques

Utilisez le concepteur d'évaluation des risques pour créer et modifier des types de mesure, utiliser différents types de mesure pour différents risques, sélectionner plusieurs personnes chargées de répondre pour une évaluation des risques et changer les paramètres de notation. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.asmt_creator, sn_risk.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Administration** > **Types d'évaluation**.
2. Cliquez sur **Concepteur d'évaluation des risques**.
   Le concepteur contient les éléments suivants :

| Élément | Description |
|---|---|
| Contrôles | Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type. |
| Questions | Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. |
| Catégories | Nouvelle évaluation ouverte en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie. |

3. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

#### Contrôles de question

| Type de données | Description | Score obtenu |
|---|---|---|
| Pièce jointe | Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers. | Y |
| Booléen | Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur. | |
| Choix | Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**. | Y |
| Date | Champ de date. | N |
| Date/Heure | Champ de date et d'heure. | N |
| Numéro | Champ numérique avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 10. | N |
| Pourcentage | Champ de pourcentage avec une plage prescrite. | N |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de données | Description | Score obtenu |
|---|---|---|
| Échelle | Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. | Y |
| Échelle numérique | Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. | Y |
| Chaîne | Champ texte d'une ou plusieurs lignes. | N |
| Modèle | Liste de choix des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. | Y |
| Référence | Liste de choix des champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence. | |

**Remarque :**
Définissez la réponse correcte pour la mesure que vous souhaitez noter. Les mesures notées déterminent l'état de conformité du risque.

**5.** Cliquez sur l'un des onglets suivants pour modifier la vue dans le canevas.

| Option | Description |
|---|---|
| **Conception** | Ajoutez des catégories et des questions, puis configurez les propriétés de chacune. Il s'agit de l'affichage par défaut du canevas lorsque vous ouvrez le concepteur. |
| **Configuration** | Créez des introductions et des notes de fin pour les attestations, puis sélectionnez une signature. |
| **Graphique des disponibilités** | Sélectionnez les destinataires pour chaque catégorie dans l'attestation. |

**6.** Pointez sur l'icône de menu dans le coin supérieur droit du concepteur pour sélectionner l'une des options suivantes.

**Remarque :**
La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'évaluation ouverte dans le concepteur.

| Option | Description |
|---|---|
| **Enregistrer** | Enregistrez l'évaluation actuelle. |
| **Aperçu** | Affichez un aperçu pour les destinataires sélectionnés. |
| **Publier** | Distribue l'évaluation aux destinataires sélectionnés. |
| **Enregistrer et publier** | Enregistre et distribue l'évaluation en une seule étape. |
| **Nouvelle attestation** | Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle évaluation. |
| **Charger l'attestation** | Ouvre une liste des évaluations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les évaluations des risques n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** , car des centaines d'attestations de contrôle pouvaient être générées à la fois. Au lieu de cela, les évaluations des risques sont affichées sous forme de liste dans le **Risque** > **Registre des risques** > **Mes évaluations** et **Risque** > **Registre des risques** > **Toutes les évaluations** module.

### Créer un type d'évaluation

Le gestionnaire des risques peut créer un ensemble de questions pour chaque évaluation des risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.asmt_creator, sn_risk.manager ou sn_risk.administrator

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Administration** > **Types d'évaluation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de type de métrique d'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du type d'évaluation. |
| Durée d'évaluation | Nombre de temps dont disposent les évaluateurs pour remplir les questionnaires qui leur sont affectés, à partir du moment où l'évaluation est générée. |
| Table | Table contenant les enregistrements que vous souhaitez évaluer. Le système crée des enregistrements évaluables pour les enregistrements de cette table qui remplissent les conditions que vous spécifiez, le cas échéant. Le nombre d'enregistrements correspondants apparaît sous forme de lien dans le champ **Condition** . Si vous modifiez la sélection de la table, le lien se met à jour dynamiquement. Sélectionnez le lien pour ouvrir la liste des enregistrements correspondants dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.<br>**Remarque :**<br>Plus de rôles sont nécessaires pour afficher les enregistrements sur certaines tables. Si vous sélectionnez une table à laquelle vous n'avez pas accès, un message d'avertissement apparaît à côté du champ Condition dans lequel se trouve le nombre d'enregistrements correspondants. Vous ne pouvez pas générer d'enregistrements évaluables pour les tables pour lesquelles vous ne disposez pas de rôles suffisants. |
| Facteur de mise à l'échelle | Nombre représentant le meilleur score possible pour les résultats d'évaluation. Tous les résultats des évaluations de ce type sont mis à l'échelle selon ce nombre. 10 est généralement un bon facteur d'échelle.<br>**Remarque :**<br>Ce champ passe en lecture seule lorsqu'il contient une valeur et que vous enregistrez le type de mesure. Choisissez un facteur de mise à l'échelle qui vous convient avant d'enregistrer le type de mesure. |
| Condition | Générateur de conditions qui définit des enregistrements spécifiques à évaluer à partir de la table sélectionnée. Si vous ne spécifiez aucune condition, le système crée des enregistrements évaluables pour tous les enregistrements de la table sélectionnée. Sélectionnez l'icône d'actualisation pour mettre à jour le nombre d'enregistrements adjacents. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>Si vous modifiez la table ou les conditions, vous devez sélectionner **Générer des enregistrements évaluables** pour créer de nouveaux enregistrements évaluables. |
| Description | Informations utiles sur ce type. Entrez une description claire du type et sa fonction. |
| État | État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**. |
| Appliquer la condition | Option qui détermine ce qu'il advient des enregistrements évaluables lorsque vous modifiez la table ou les conditions sélectionnées. |
| Rôles | Rôles d'utilisateur supplémentaires qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce type. Les utilisateurs ayant les rôles spécifiés ont un accès en lecture à cet enregistrement type ainsi qu'aux catégories, mesures, enregistrements évaluables et tableaux de résultats, utilisateurs de catégories, personnes concernées et matrices de décision associés.<br>**Remarque :**<br>Les utilisateurs dotés de ces rôles n'ont pas accès aux modules d'évaluation, sauf s'ils sont administrateurs d'évaluation. Les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent accéder aux enregistrements par d'autres moyens, par exemple à partir des champs de référence sur les instances d'évaluation. Ce champ permet d'accorder à l'utilisateur l'accès à des données d'évaluation spécifiques dans des cas particuliers. Par exemple, le type de mesure Fournisseur permet aux utilisateurs ayant le rôle vendor_manager d'afficher les résultats et de comparer les enregistrements évaluables lorsqu'ils ouvrent des tableaux de résultats ou des matrices de décision dans l'application Performance des fournisseurs. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Évaluer le risque pour une exception de politique

Après l'examen d'une demande d'exception de politique et avant de décider d'approuver ou de rejeter une demande, le gestionnaire de conformité peut choisir de demander une évaluation des risques par le gestionnaire des risques.

#### Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations, consultez Gérer les exceptions et extensions de politique.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Sélectionnez l'exception de politique.
3. Passez en revue les détails du formulaire, au besoin.
4. Cliquez sur l'onglet Business Impact Analysis (Analyse d'impact sur l'entreprise) et mettez à jour les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglet Analyse de l'impact sur l'entreprise de la demande d'exception de politique

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Description du risque | Description du risque. |
| Probabilité résiduelle | Probabilité d'occurrence du risque. Si ce n'est pas **le** cas, sélectionnez la probabilité que ce risque se produise :<br>○ **5 — Très probable**<br>○ **4 — Probable**<br>○ **3 — Neutre**<br>○ **2 — Peu probable**<br>○ **1 — Extrêmement improbable** |
| Impact résiduel | Impact résiduel du risque. Si ce n'est pas **le** cas, sélectionnez l'impact résiduel de ce risque :<br>○ **5 — Très élevé**<br>○ **4 — Élevé**<br>○ **3 — Modérée**<br>○ **2 — Faible**<br>○ **1 — Très faible** |
| Score résiduel | Valeur calculée après avoir sélectionné une probabilité résiduelle et une cote d'impact résiduel :<br>○ **5 — Très élevé**<br>○ **4 — Élevé**<br>○ **3 — Modérée**<br>○ **2 — Faible**<br>○ **1 — Très faible** |

5. Effectuez l'une des actions suivantes.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Évaluer un risque

Les risques commencent à l'état **Brouillon** , puis passent à l'état **Évaluation** .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les évaluations des risques n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** car des centaines d'enregistrements d'évaluation GRC pourraient être générés à la fois. Au lieu de cela, les évaluations des risques sont affichées dans une vue de liste distincte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Registre des risques** > **Mes évaluations**.
2. Ouvrez l'évaluation et passez en revue les détails.

| Option | Description |
|---|---|
| **Si vous n'êtes pas en mesure de répondre aux questions** | **a.** Réaffecter l'évaluation à un autre utilisateur dans le champ **Affecté à** .<br>**b.** Cliquez sur **Mettre à jour** et fermez l'enregistrement.<br>**Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut se voir réaffecter l'évaluation.<br>La liste des évaluations s'actualise lorsque vous réaffectez une évaluation à un autre utilisateur. |
| **Si vous êtes en mesure de répondre aux questions** | **a.** Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.<br>**b.** Répondez aux questions et joignez les renseignements, au besoin.<br>**c.** Cliquez sur **Envoyer**.<br>La liste des évaluations s'actualise lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle **Passer l'évaluation** . |

## Gérer un processus business

Créez et gérez des processus business au sein de votre organisation.

### Créer un processus business

Créez un processus business et définissez les propriétaires, les approbateurs, la criticité opérationnelle et la fréquence de révision du processus.

### Avant de commencer

Rôle requis : business_process_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **CSDM** > **Conception** > **Processus business**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Processus business

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du processus business. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Société parente | Processus business parent.<br><br>**Remarque :**<br>Si un processus parent existe, il crée une hiérarchie des processus business. |
| Étape du cycle de vie | Étape du processus business dans le cycle de vie de l'entreprise. L'étape détermine l'état et affiche les actions.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ est automatiquement défini sur **Idéation** lorsque vous enregistrez le formulaire d'un processus à l'état Brouillon. |
| Fréquence de révision | Fréquence de revue du processus business. |
| État de l'étape du cycle de vie | État du processus business au sein des étapes du cycle de vie.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ est automatiquement défini sur **En cours d'évaluation** lorsque vous enregistrez le formulaire d'un processus à l'état Brouillon. |
| Date d'examen suivante | Date planifiée à laquelle le processus business doit être revu. La valeur de ce champ n'est automatiquement définie qu'une fois le processus business approuvé. |
| Description | Brève description du processus business. La description peut inclure l'arrière-plan, les étapes réelles et l'interaction du processus. |
| Propriété | |
| Groupe Géré par | Groupe qui gère le processus business. |
| Groupe d'approbation | Groupe qui doit examiner et approuver le processus business. |
| Propriété de | Utilisateur responsable du processus business. Cet utilisateur est membre du groupe Géré par. |
| Impact sur l'entreprise | |
| Criticité opérationnelle déclarée | Criticité du processus business en fonction de votre évaluation subjective. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ **1 – Très critique**<br>○ **2- Assez critique**<br>○ **3- Peu critique**<br>○ **4 - Non critique** |
| Impact sur la confidentialité | Cote de risque pour le risque de perte de confidentialité. La perte de confidentialité entraîne la |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | fuite d'informations confidentielles. Les choix sont les suivants :<br>○ **Élevé**<br>○ **Moyen**<br>○ **Faible** |
| Impact sur la disponibilité | Cote de risque pour le risque de perte de disponibilité. L'indisponibilité du système peut entraîner des retards dans la prise de décision, des interruptions d'activité, une perte de revenus et une insatisfaction des clients. Les choix sont les suivants :<br>○ **Élevé**<br>○ **Moyen**<br>○ **Faible** |
| Criticité opérationnelle déterminée | Criticité calculée du processus business en fonction de l'évaluation des sous-processus. Les choix sont les suivants :<br>○ **1 – Très critique**<br>○ **2- Assez critique**<br>○ **3- Peu critique**<br>○ **4 - Non critique** |
| Impact sur l'intégrité | Cote de risque pour le risque d'impact sur l'intégrité. L'impact sur l'intégrité a des conséquences pour les entreprises et les employés, y compris des amendes et des dommages à votre marque, à votre réputation et à vos employés. Les choix sont les suivants :<br>○ **Élevé**<br>○ **Moyen**<br>○ **Faible** |

Traduction automatique

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement passe à l'état Brouillon.
5. Pour envoyer l'enregistrement pour examen et approbation, cliquez sur **Réviser**.
   Les valeurs des champs **Étape du cycle de vie** et du champ État de l'étape du **cycle de vie** changent.
   La liste connexe des approbations s'affiche et les membres de la liste d'approbation peuvent afficher l'enregistrement dans leur liste d'approbations.

### Approuver, rejeter ou supprimer un processus business

Si un nouveau processus de gestion a identifié des approbateurs, ceux-ci doivent examiner et approuver le processus avant de pouvoir le publier. Les approbateurs peuvent également rejeter ou supprimer le processus si nécessaire.

**Avant de commencer**
Rôle requis : business_process_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Centre de services** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez approuver.
3. Dans le champ **État** , sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Pas encore demandé
   - Demandé
   - Approuvé
   - Rejeté
   - Annulé
   - N'est plus nécessaire
4. Dans le champ **Commentaires** , saisissez vos commentaires selon vos besoins.
   Si le réviseur rejette l'enregistrement, il doit saisir des commentaires.
5. Sélectionnez l'une des options suivantes.

## Créer un cadre du risque et y associer des déclarations de risque

Les gestionnaires des risques créent des cadres du risque pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Cadres de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Cadre de travail des risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Champ en lecture seule automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique. |
| Actif | Option qui indique si le cadre du risque est actif. |
| Nom | Nom du cadre du risque. |
| Description | Description du cadre du risque. |
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires pour ce cadre du risque. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Sélectionnez le cadre du risque dans la liste pour le rouvrir.
6. Dans la liste connexe **Déclarations de risque** , sélectionnez **Modifier** pour ajouter les déclarations de risque au cadre du risque.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Définir la hiérarchie des définitions du risque

Les gestionnaires des risques établissent des relations de parent et d'enfant sur le formulaire de définition du risque.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

> **Remarque :**
> Lorsque l'un des champs de déclaration suivants change : Nom, Description, Référence, Catégorie, Type, Classification et Attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état revient à Brouillon.

#### Déclaration de risque de

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition du risque. |
| Parent * ce champ n'est visible que lorsque Risque avancé a été téléchargé. | Définition du risque parente de cette définition du risque.<br>○ Les utilisateurs sélectionnent le parent approprié dans la structure de taxonomie.<br>○ Si aucun parent n'est spécifié, la définition du risque devient la racine de l'arborescence.<br>○ Il est possible d'avoir plusieurs de ces déclarations de risque de type racine au sein de l'organisation.<br>○ Une définition du risque ne peut pas être à la fois un parent et un enfant d'une autre définition du risque. |
| Cadre de travail | Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée. |
| Catégorie | Choisissez une catégorie.<br>○ Légal<br>○ Financier<br>○ Opérationnel<br>○ Réputation<br>○ Juridique/Réglementation<br>○ Crédit<br>○ Marché<br>○ Informatique |
| Évaluation | Évaluation associée à cette définition du risque. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe de problèmes affectée à cette définition du risque pour la génération de rapports et le tableau de bord. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

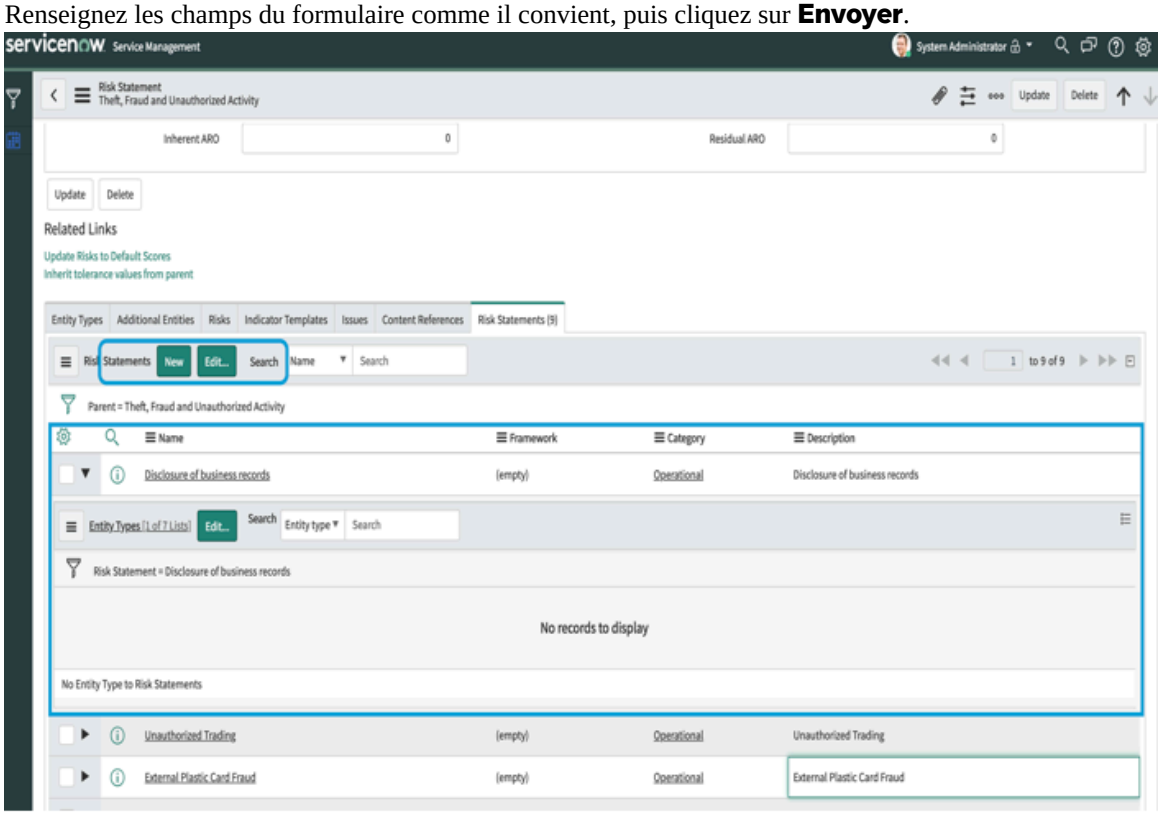
| Champ | Description |
|---|---|
| Description | Description de la déclaration de risque. |
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires pour cette définition du risque. |
| Scores par défaut | |
| SLE inhérente | Valeur monétaire d'un risque s'il survient avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place. |
| SLE résiduelle | Valeur monétaire d'un risque s'il survient après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation. |
| ARO inhérent | Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place. |
| ARO résiduel | Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation. |
| Déploiement de risque et tolérance * Cet onglet n'est visible que lorsqu'il Risque avancé est téléchargé. | |
| ALE attendue | Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendu.<br>**Remarque :**<br>Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable**. |
| ALE acceptable maximale | Entrez la devise et le montant de l'ALE acceptable maximum.<br>**Remarque :**<br>Cette valeur doit être supérieure ou égale à**l'ALE attendue**. |
| Somme de l'ALE calculée | Il s'agit d'un calcul basé sur l'ensemble des risques sous-jacents ou des déclarations de risque. |
| ALE moyenne calculée | Il s'agit d'un calcul basé sur l'ensemble des risques sous-jacents ou des déclarations de risque. |
| ALE maximale calculée | Il s'agit d'un calcul basé sur l'ensemble des risques sous-jacents ou des déclarations de risque. |
| ALE minimale calculée | Il s'agit d'un calcul basé sur l'ensemble des risques sous-jacents ou des déclarations de risque. |
| État de tolérance | Calculé automatiquement en fonction des valeurs de tolérance.<br>○ Si **l'ALE calculée** est inférieure ou égale à **l'ALE attendue** = acceptable en vert<br>○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE attendue**, mais inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable** = À surveiller en orange<br>○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE acceptable maximale** = inacceptable en rouge |
| Score calculé | Score correspondant à l'ALE calculée : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Faible<br>○ Méd.<br>○ Élevé |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour ajouter des déclarations de risque enfants, cliquez sur la liste connexe **Déclarations de risque** , puis cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire comme il convient, puis cliquez sur **Envoyer**.




7. Répétez l’opération jusqu’à ce que vous ayez ajouté toutes les déclarations de risque enfants associées à cette définition du risque.

## Créer une définition du risque

Les gestionnaires des risques créent des déclarations de risque pour regrouper les risques en catégories gérables.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Lorsque l'un des champs de déclaration suivants change : Nom, Description, Référence, Catégorie, Type, Classification et Attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état revient à Brouillon.

### Formulaire de déclaration de risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition du risque. |
| Société parente | Définition du risque parente. |
| Cadre de travail | Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée. |
| Catégorie | Choisissez une catégorie.<br>○ Légal<br>○ Financier<br>○ Opérationnel<br>○ Réputation<br>○ Juridique/Réglementation<br>○ Crédit<br>○ Marché<br>○ Informatique |
| Évaluation | Modèle d'évaluation des risques à affecter à cette définition du risque. Un modèle d'évaluation est un questionnaire utilisé pour évaluer un risque. |
| Description | Description de la déclaration de risque. |
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires pour cette définition du risque. |

**Remarque :**
Il est important que les sélections de scores par défaut soient précises pour normaliser le risque dans l'ensemble de l'organisation.

4. Pour renseigner les champs de la section Appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour une définition du risque.
5. Cliquez sur la liste connexe **Scores par défaut** et renseignez les champs du formulaire comme il convient.

### Formulaire Scores par défaut

| Champ | Description |
|---|---|
| SLE inhérente | Impact que l'événement a sur l'organisation s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement. |
| SLE résiduelle | Impact que l'événement a sur l'organisation s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement. |
| ARO inhérent | Probabilité que l'événement se produise s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| ARO résiduel | Probabilité que l'événement se produise s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement. |

6. Cliquez sur la liste connexe **Déploiement et tolérance de risque** et, sur le formulaire, renseignez les champs.

**Formulaire de déploiement de risque et de tolérance**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| ALE attendue | La perte d'espérance annuelle (ALE) fait référence au produit du taux annuel d'occurrence (ARO) et de la perte estimée unique (SLE). L'ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendu.<br>**Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable**. |
| Somme de l'ALE calculée | Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE maximale calculée | Ce calcul est basé sur l'ALE maximale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE acceptable maximale | Valeur de seuil pour l'ALE pour la définition du risque.<br>**Remarque :** Cette valeur doit être supérieure ou égale à**l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ État de tolérance. |
| ALE moyenne calculée | Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE minimale calculée | Ce calcul est basé sur le minimum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| Score calculé | Score correspondant à l'ALE calculée :<br>○ Faible<br>○ Méd.<br>○ Élevé |

7. Cliquez sur la liste connexe **Basel Categorization (Catégorisation de Bâle** ) et sélectionnez la hiérarchie des catégories de Bâle.
Les catégories de Bâle sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fraude interne : détournement d’actifs, évasion fiscale, marquage intentionnel de postes, corruption.
- Fraude externe : vol d’informations, dommages causés par le piratage, vol par des tiers et falsification.
- Pratiques d’emploi et sécurité au travail : discrimination, indemnisation des accidents du travail, santé et sécurité des employés.
- Clients, produits et pratiques commerciales : manipulation du marché, antitrust, commerce irrégulier, défauts de produits, violations, désabonnement de comptes.
- Dommages aux biens matériels : catastrophes naturelles, terrorisme, vandalisme.
- Interruption de l’activité et défaillances des systèmes : perturbations des services publics, défaillances logicielles, défaillances matérielles.
- Exécution, livraison et gestion des processus : erreurs de saisie des données, erreurs comptables, échec des rapports obligatoires, perte négligente des actifs des clients.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

## Visualiser les hiérarchies de risques à l’aide de l' GRC: Console

Les utilisateurs de risques peuvent consulter la hiérarchie des déclarations de risque à l’aide de .GRC: Console

### Avant de commencer

Activez le module d’extension GRC : Workbench (app-grc-workbench).

Rôle requis : sn_risk.reader

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Console GRC**.
2. Cliquez sur **Dépendances de risque**.
3. Cliquez sur **Hiérarchie des définitions du risque**.
4. Dans le volet gauche, cliquez sur la définition du risque pour laquelle vous souhaitez visualiser la hiérarchie des définitions du risque.

   **Example**

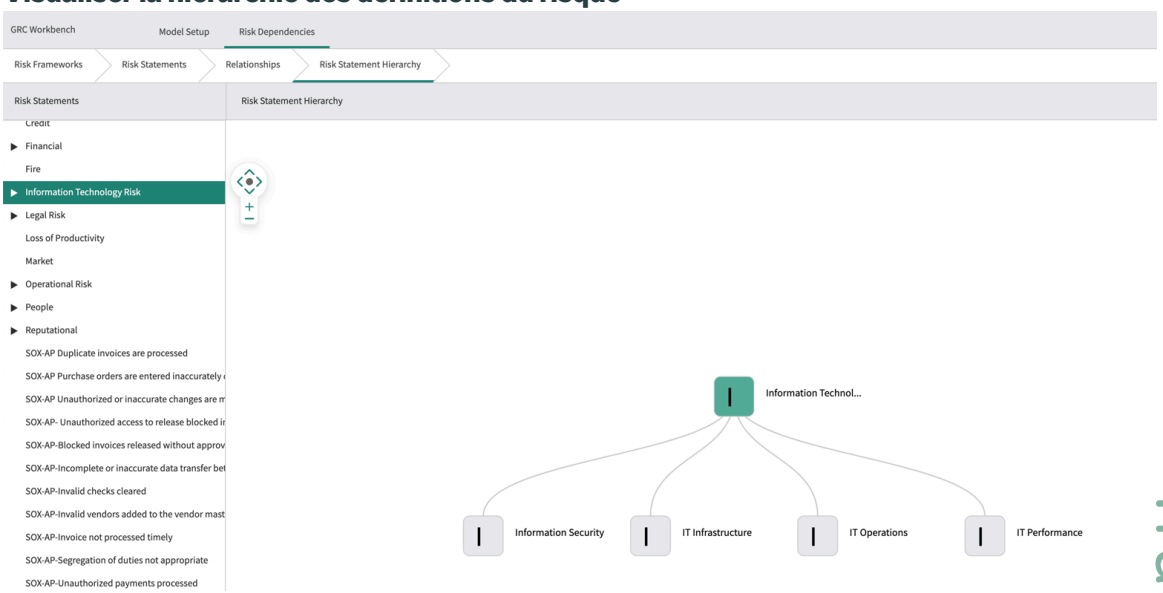
   Par exemple, si vous souhaitez afficher la hiérarchie de la définition du risque lié aux technologies de l’information, cliquez sur Risque lié aux technologies de l’information pour afficher la définition du risque parent et les déclarations de risque enfants telles que la sécurité de l’information, l’infrastructure informatique, les opérations informatiques et les performances informatiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La hiérarchie des définitions du risque s’affiche.

**Visualiser la hiérarchie des définitions du risque**




## Générer un risque à partir d’un cadre de travail du risque

Le fait d’établir des associations avec des cadres de risque crée automatiquement des risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Cadre du risque**.
2. Ouvrez l’enregistrement du cadre du risque.
3. Dans la liste connexe **Type d’entité** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les types d’entité à associer au cadre du risque, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Toutes les déclarations de risque sont associées au type d’entité et un risque est créé pour chaque définition du risque par rapport à chaque entité du type d’entité.

## Générer un risque à partir d’une définition du risque

L’association avec des déclarations de risque crée automatiquement des risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Définition du risque**.
2. Ouvrez l’enregistrement de la définition du risque.
3. Dans la liste connexe **Type d’entité** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les types d’entité à associer à la définition du risque, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un risque est généré pour chaque entité dans le type d’entité en fonction de la définition du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Relier les risques les uns aux autres

Créez des relations entre les risques pour mieux comprendre comment les risques s'influencent les uns les autres et comment ils affectent l'entreprise.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

| Option | Description |
|---|---|
| **Pour spécifier que le risque actuel est en aval d'un autre risque** | Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **des risques en amont** . |
| **Pour spécifier que le risque actuel est en amont d'un autre risque** | Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **des risques en aval** |

4. Sélectionnez les risques souhaités à associer au risque actuel, puis cliquez sur **Créer une relation**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, cochez tous les risques souhaités à associer au risque actuel, puis cliquez sur **Créer une relation**.

## Créer un risque manuellement

Les administrateurs des risques peuvent créer des enregistrements de risques lorsqu'ils voient un potentiel de gain ou de perte de valeur.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Registre des risques** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. Ce champ est renseigné automatiquement. |
| Hérite de la définition du risque | Option permettant de créer un risque indépendant de la définition du risque. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si le risque est actif. |
| Nom | Nom du risque. Le champ est renseigné automatiquement si le risque est généré à partir d'une définition du risque, mais peut être modifié sans affecter la relation entre le risque et la définition du risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Description | Description du risque et en quoi il constitue une menace pour l'organisation. |
| Définition du risque | Définition du risque à laquelle ce risque est associé. |
| Catégorie | Catégorie de risque qui s'applique au profil.<br>○ Légal<br>○ Financier<br>○ Opérationnel<br>○ Réputation<br>○ Juridique/Réglementation<br>○ Crédit<br>○ Marché<br>○ Informatique<br>Si le risque est généré à partir d'une définition du risque, le champ est automatiquement renseigné. |
| Entité | Entité liée au risque.<br>**Remarque :**<br>Seules les entités actives sont affichées. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire pour le risque. |
| Pertinence du risque | Explication de la façon dont ce risque s'applique à vous.<br>**Remarque :**<br>Ce champ n'apparaît que lorsque l'option **Hériter de la définition du risque** est sélectionnée. |
| Propriétaire | Propriétaire du risque.<br>**Remarque :**<br>Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. |

3. Cliquez sur l'onglet **Résumé de l'évaluation** .
   Cet onglet n'est visible que si vous avez activé le module d'extension Risque avancé . Les scores de la méthodologie d'évaluation des risques sélectionnée comme méthode primaire sont affichés dans la section Évaluation des risques. Si le module d'extension n'est Risque avancé pas activé, les sections suivantes relatives au risque classique s'affichent.
4. Pour renseigner les champs de la section Appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour un risque.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire d'évaluation des risques

| Champ | Description |
|---|---|
| **Remarque :** Ces champs apparaissent pour le risque classique. | |
| Évaluation | Évaluation à joindre à ce risque.<br>**Remarque :** Si vous définissez ce risque dans le cadre d'une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD), sélectionnez Évaluation de l'AIPD RGPD. |
| Personnes chargées de répondre sur l'évaluation | Utilisateurs affectés à l'évaluation de ce risque.<br>**Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre. |

Lorsque les champs **Évaluation** et **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** sont définis, les évaluations sont créées lorsque vous cliquez sur **Évaluer**.

6. Cliquez sur l'onglet **Notation** .
7. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Évaluation du risque

| Champ | Description |
|---|---|
| **Remarque :** Ces champs apparaissent pour le risque classique. | |
| SLE inhérente | Valeur monétaire d'un risque s'il survient avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place. |
| SLE résiduelle | Valeur monétaire d'un risque s'il survient après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation. |
| ARO inhérent | Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place. |
| ARO résiduel | Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation. |
| ALE inhérente | Perte estimée annualisée ALE = SLE x ARO avant la mise en place de toute stratégie d'atténuation. |
| ALE résiduelle | Perte estimée annualisée ALE = SLE x ARO une fois toutes les stratégies d'atténuation en place. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Score inhérent | Score du risque avant la mise en place de toute stratégie d'atténuation. |
| Score résiduel | Score du risque lorsque toutes les stratégies d'atténuation sont en place. |
| ALE calculée | Perte estimée annualisée basée sur tous les calculs. |
| Score calculé | Score correspondant pour l'ALE calculée. |

8. Cliquez sur l'onglet **Réponse** .
9. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de réponse aux risques**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Réponse | ○ Accepter<br>○ Éviter<br>○ Atténuation<br>○ Transférer |
| Justification | Entrez une justification raisonnable pour la réponse sélectionnée |

10. Cliquez sur l'onglet **Surveillance** .

**Formulaire de surveillance des risques**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Pourcentage de la conformité du contrôle | Pourcentage des contrôles de conformité |
| Pourcentage de la non-conformité du contrôle | Pourcentage des contrôles non conformes |
| Facteur d'échec du contrôle | Somme de la pondération des contrôles ayant échoué divisée par la pondération totale des contrôles |
| Facteur d'échec de l'indicateur | Utilise le dernier résultat de chaque indicateur associé. Nombre des derniers résultats échoués divisé par le nombre total d'indicateurs associés. |
| Facteur de risque calculé | Cette valeur est calculée à partir de `(Facteur de défaillance de l'indicateur + Facteur de défaillance du contrôle) / 2`. |

11. Cliquez sur l'onglet **Journal d'activité** .
12. Saisissez des commentaires supplémentaires, si nécessaire.
13. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Suivre un risque

Connexion s'intègre à Gestion des risques la superposition de l'interface standard, ce qui permet aux utilisateurs de participer aux conversations pendant qu'ils travaillent et collaborent sur l'enregistrement du risque.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

Pour plus d'informations sur Connect, reportez-vous à la section Connect .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de risque à partir de la liste.
3. Cliquez sur l'onglet **Suivre** et effectuez l'une des actions suivantes.

## Ajouter un contrôle à un risque

Des contrôles sont ajoutés aux risques pour l'examen en cours des processus.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager et sn_compliance.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**
2. Ouvrez l'enregistrement de risque à partir de la liste.
3. Continuez avec l'une des options suivantes.
   - Lorsqu'un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l'entité de contrôle correspond à l'entité de risque, l'association risque-contrôle est créée.
   - Les risques et les contrôles créés après l'association d'un objectif de contrôle à la définition du risque ne sont pas associés immédiatement à la définition du risque. Elles sont associées lors de l'exécution de la `GRC Profile Generation` tâche planifiée.
   - Si vous supprimez manuellement un contrôle d'un risque, le contrôle ne sera pas recréé par la tâche planifiée. Vous devez le recréer manuellement si nécessaire.

#### Information associée

Associez une définition du risque à un objectif de contrôle dans le Espace de travail Risk

## Créer manuellement des GRC problèmes

En tant qu'utilisateur, vous pouvez créer manuellement des GRC problèmes pour documenter des observations de politique, de risque ou d'audit, ou pour accepter tout problème GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter l'analyse et la classification des problèmes.

### Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion de l'audit: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

**Remarque :**
À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations du contrôle d'accès aux problèmes, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.

   **Remarque :**
   À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

2. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Groupe d'affectation | Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème. |
| Affecté à | Membre du groupe affecté à la résolution du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit disposer au minimum du rôle sn_grc.business_user. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Utilisez l'icône d'ampoule pour obtenir des suggestions sur les personnes à qui le problème doit être affecté. L'icône d'ampoule n'apparaît que si l'application GRC : Intelligence prédictive est activée, que le formulaire est enregistré, que le champ **Affecté à n'est** pas inactif et que la propriété GRC est sélectionnée en tant qu'analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du GRC.<br><br>Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à l'enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de rattrapage.<br><br>À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations.<br><br>À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire. |
| Source du problème | Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé :<br>○ Échec de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur<br>○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque<br>○ Événement à risque : le problème est créé dans un événement à risque<br>○ Échec de l'attestation de contrôle : un problème est créé en raison d'un contrôle non conforme<br>○ Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé<br>○ Ad hoc : le problème est créé manuellement |
| Type de problème | Type de problème. Les choix possibles sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle<br>○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle<br>○ Contrôle ne répondant pas aux exigences<br>○ Contrôle inexistant<br>○ Non-conformité à une réglementation<br>○ Non-conformité à une politique<br>○ Amélioration ou suggestion à une politique existante<br>○ Recommandation pour une nouvelle politique<br>○ Optimisation ou amélioration des processus<br>○ Observation<br>○ Violation de données<br>○ Fraude<br>○ Inexactitude<br>○ Formation<br>○ Documentation<br>○ Problème de risque<br>○ Autre |
| Classification | Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème. |
| Groupe du gestionnaire des problèmes | Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites :<br>○ Les membres du groupe du gestionnaire des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants :<br>▪ sn_audit.manager<br>▪ sn_audit.user<br>▪ sn_compliance.manager<br>▪ sn_compliance.user<br>▪ sn_grc.manager<br>▪ sn_grc.user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ▪ sn_risk.manager<br>▪ sn_risk.user<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le **champ Groupe du gestionnaire des problèmes** ou **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire.<br>○ Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **d'examen** . |
| Gestionnaire des problèmes | Utilisateur gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème.<br>À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites :<br>○ Le gestionnaire des problèmes doit disposer au minimum du rôle sn_grc.user.<br>○ Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur affecté fournit les informations demandées.<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou dans **le gestionnaire des problèmes** est obligatoire.<br>○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| État | ○ Nouvelle<br>○ Analyser<br>○ Répondre<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet |
| Sous-état | Sous-état et détails applicables pour le sous-état. |
| Priorité | L'ordre dans lequel un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence :<br>○ **1 — Critique**<br>○ **2 — Élevée**<br>○ **3 — Modérée** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **4 — Faible**<br>○ **5 — Planification** |
| Évaluation du problème | À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut affecter l'évaluation du problème au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** sous l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée :<br>○ Très élevé (2 jours)<br>○ Élevé (4 jours)<br>○ Modérée (8 jours)<br>○ Faible (10 jours)<br>○ Très faible (15 jours)<br>Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**.<br>**Remarque :** Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent naviguer vers **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir d'autres évaluations des problèmes.<br>Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ Évaluation du problème est en lecture seule. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette règle vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois que tous les problèmes sont résolus. Cela ferme tous les problèmes enfants. |
| Problème parent | Problème parent auquel ce problème appartient. |
| Élément de configuration | Élément associé à ce problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, il est copié dans le problème parent |
| Emplacement | Emplacement où le problème s'est produit. |
| Description brève<br>À partir de la version 12.0.1, cette étiquette a été changée en **Nom**. | Nom donné au problème. |
| Description | Description plus complète du problème. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Détails | |
| Contrôle/Risque | Contrôle ou risque associé au problème.<br><br>Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** , et l'objectif du contrôle est ajouté au champ **Objectif du contrôle/ Définition du risque** . Ces objectifs et entités de contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle.<br><br>Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à la table source, un enregistrement correspondant, Problème à l'entité est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement Problème à Contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle. |
| Entité | Entité connexe. |
| Politique | Politique associée au problème. |
| Document de référence | Document de référence associé au problème. |
| Objectif du contrôle/Définition du risque | L'objectif de contrôle ou la définition du risque associée à ce problème. |
| Recommandation | Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit. |
| Plan d'action | Plan de résolution du problème. |
| Dates | |
| Date de début prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé commencer. |
| Date de fin prévue | Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé se terminer. |
| Durée prévue | Durée estimée du travail pour le problème. |
| Date de confirmation | (à partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date d'aujourd'hui à laquelle le problème est déplacé de **l'état Nouveau** à l'un des états suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Analyser**<br>○ **Revue**<br>○ **Répondre**<br>**Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti. |
| Date d'échéance | (à partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la propriété **Remplir automatiquement la date d'échéance en fonction de la cote du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour la cote de risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance.<br>Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire. |
| Date de début de l'analyse | Heure à laquelle les travaux sur cette question ont commencé. |
| Date de fin réelle | Valeur en lecture seule déterminée par le champ d'entrée **Durée réelle** . |
| Durée réelle | Quantité de temps de travail. |
| Créé | Date et heure de création du problème. |
| Fermé | Date et heure de fermeture du problème. |
| Engagement | |
| Engagement | L'engagement connexe. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème. |
| Notes de travail | Cochez la case Notes de **travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon de résoudre le problème, ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème. |
| Confidentialité | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Confidentiel | Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.<br><br>Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité. |
| Événement à risque | |
| Événement à risque | L'événement à risque associé. |

3. Enregistrez l'enregistrement du problème.
   Les onglets situés en bas de l'écran vous permettent d'effectuer diverses tâches pour résoudre le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de rattrapage. En outre, vous pouvez afficher d'autres problèmes, résultats d'indicateurs et SLA de tâche liés au problème.

   **Remarque :**
   À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche les SLA en fonction de la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire et au gestionnaire du problème lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis lorsqu'il y a des violations. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas dans l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

   Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, le SLA est annulé si les champs **Date d'échéance** ou Affecté à sont vides, ou si **l'état** est Nouveau.

   Également à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées avec les rôles d'utilisateur Affecté à et d'utilisateur gestionnaire des problèmes, ainsi qu'avec n'importe quel utilisateur disposant du rôle d'utilisateur métier GRC.

### Signaler les problèmes à partir de Portail de services

Lorsque vous identifiez des lacunes dans les contrôles ou des améliorations qui peuvent être apportées aux politiques de l'organisation, signalez un problème à partir du ServiceNow, Inc. Portail de services.

### Avant de commencer

Rôle requis : ServiceNow user

### Procédure

1. Dans le Portail de services, cliquez sur **Catalogue** > **Parcourir par catégories**.
2. Cliquez sur **Gouvernance, risque et conformité** , puis sur **Signaler un problème**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Signaler un problème

| Champ | Description |
|---|---|
| Saisissez une description brève du problème. | Description brève du problème. |
| Saisissez une description détaillée du problème | Description détaillée du problème. |
| Saisir des suggestions possibles pour résoudre le problème | Suggestions potentielles pour résoudre le problème. |
| À quelle entité le problème est-il associé ? | Entité liée au problème. |
| À quel objectif de contrôle le problème est-il lié ? | Objectif du contrôle associé au problème.<br>**Remarque :**<br>Ce champ s'affiche uniquement si Gestion de la politique et de la conformité est installé. |
| À quel contrôle le problème est-il lié ? | Contrôle hérité du processus de génération d'élément. L'objectif du contrôle est un champ en lecture seule. Lorsque vous sélectionnez le contrôle, l'objectif du contrôle est renseigné automatiquement. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour afficher tous les problèmes que vous avez signalés, accédez à **GRC > mes problèmes signalés**.

### Affectation de problème à l'aide du module d'extension Gouvernance, risque et conformité Intelligence prédictive

Formez un modèle de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine afin que le système puisse suggérer automatiquement comment acheminer les problèmes vers le délégataire approprié. La suggestion automatique d'acheminement réduit le temps passé à décider qui doit être responsable du problème.

Le Gouvernance, risque et conformitémodule d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique (ML) pour rendre GRC la gestion des problèmes plus intelligente. Sur le formulaire de GRC problème, les utilisateurs reçoivent des suggestions pour l'affectation des problèmes aux candidats appropriés. Ces suggestions sont basées sur le modèle de solution de similarité de la plateforme.

Les utilisateurs doivent former la définition de la solution après avoir installé le module d'extension GRC : Intelligence prédictive et ses dépendances. L'administrateur d'apprentissage machine de la plateforme (ml_admin) peut également personnaliser la définition de la solution. Cette modification est basée sur les données des tables. Certains des champs critiques, tels que la condition de filtre **Affecté à [est] [non vide],** ne doivent pas être modifiés, car toute modification peut avoir un impact sur la façon dont l'interface utilisateur affiche les résultats de prédiction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Former et utiliser la définition de la solution de similarité pour la prédiction d'affectation de problème

Formez et utilisez la solution d'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité Intelligence prédictive . La solution permet au système de suggérer automatiquement les délégataires appropriés pour les problèmes d'itinéraire. Ces suggestions réduisent le temps passé à décider qui devrait être propriétaire de la question.

#### Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés.

- Le Gestion de la politique et de la conformité module d'extension
- Le Gestion des risques module d'extension
- GRC Le module d'extension Profils doit être activé
- Le Intelligence prédictive module d'extension

Modifiez les éléments suivants Propriétés du GRC avec le rôle sn_grc.admin.

- **Suggestion du délégataire de problème basée sur** la propriété (*`Similarity Analysis`*).
- **Solution d'apprentissage machine pour la prédiction de la propriété du délégataire de problème** (*`ml_x_snc_sn_grc_pred_intel_global_similarity_solution_definition_for_assigned_to_for_`*

Rôle requis : ml_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur la **définition de la solution de similarité pour Affecté à pour la solution du problème** .

**Formulaire de définition de similarité**

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Étiquette | Nom unique de la solution de similarité. |
| Nom | Nom de la solution de similarité. Ce champ est automatiquement défini sur le nom affecté par le système qui ressemble le plus à votre valeur pour le champ **Étiquette** . |
| Corpus de mots | Corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez le **corpus de mots Corpus de mots pour l'affectation de problème** .<br>**Remarque :** Pour les corpus de mots dans les solutions de similarité, le nombre d'enregistrements par table est limité à 300 000. |
| Table | Table contenant les enregistrements pour lesquels vous souhaitez vous entraîner et pour lesquels vous souhaitez faire une prédiction. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien s'affiche dans le formulaire. Le lien indique le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions actuelles. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| | Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table Problème [sn_grc_issue]. Ne modifiez pas ce champ pour cette définition de solution. |
| Champs | Types de champ susceptibles de faciliter l'identification du propriétaire. Vous pouvez sélectionner les colonnes de la table dans le champ **Table** afin que leurs données aident à prédire le problème avec plus de précision. Dans ce cas d'utilisation, les champs **Description brève** et **Description** sont sélectionnés. Ces champs sont les types de champs qui contiennent le texte des enregistrements de problèmes dont vous essayez d'identifier le propriétaire.<br>**Remarque :**<br>Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, de sorte que ces champs puissent vous aider à trouver des problèmes similaires pour prédire les propriétaires des problèmes. |
| Table de test | Table contenant l'enregistrement pour lequel vous souhaitez effectuer une prédiction. Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table Problème [sn_grc_issue].<br>**Remarque :**<br>Le nombre d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer est limité à 10. Ce champ ne doit pas être modifié pour cette définition de solution. |
| Champs de test | Champs qui sont utilisés comme entrée pendant la prédiction. Dans ce cas d'utilisation, sélectionnez **Description brève** et **Description**.<br>**Remarque :**<br>Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, de sorte que ces champs puissent vous aider à trouver des problèmes similaires pour prédire les propriétaires des problèmes. |
| Filtre | Filtre qui applique des conditions aux enregistrements de champ que vous utilisez comme base pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez définir une condition **Affecté à [n'est] [pas vide],** car laisser le champ vide ne fournira pas de suggestion. |
| Langue de traitement | Langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| | Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez **l'italien**, le système traite les données à la fois en anglais et en italien.<br><br>**Remarque :**<br>Le terme *traitement* désigne certaines des étapes spécifiques à la langue qui sont utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes incluent la création de jetons pour les mots, la suppression des mots vides et la radicalisation. |
| Mots vides | Liste de mots vides. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'anglais, l'option **Mots vides anglais par défaut** s'affiche. La liste Mots vides anglais par défaut apparaît également dans votre sélection. Vous pouvez ajouter votre propre liste personnalisée de mots vides. |
| Fréquence de la formation | Fréquence de la formation. L'option de reformation peut aller d'une fois par jour à tous les 30 jours par incréments de 3 mois jusqu'à 180 jours. |
| Fréquence de mise à jour | Fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité.<br><br>Par exemple, de nouveaux problèmes surviennent fréquemment tout au long de la journée. Si vos enregistrements de problèmes sont ouverts, vous pouvez sélectionner une fréquence de mise à jour **Toutes les 15 minutes**. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que les enregistrements nouvellement ouverts soient inclus dans l'actualisation. |

3. Cliquez sur le bouton approprié pour la définition de la solution.

## Utiliser les dépendances d'entité et de risque à l'aide de GRC: Console

Le GRC: Console utilise des CMDB informations pour afficher les relations en amont et en aval dans toutes les applications. Ces relations permettent une cartographie et une modélisation cohérentes des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

Le GRC gestionnaire [sn_grc.manager] utilise la console GRC pour :

- Créez des classes d'entités.
- Définir les relations en amont/en aval entre les classes d'entités. Ces relations constituent le modèle de dépendance et garantissent que les risques sont définis et évalués de manière cohérente dans l'ensemble de l'entreprise.
- Créer des types d'entités, créer des entités et classer des entités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Le GRC gestionnaire ne peut pas afficher l'expéditeur GRC: Console **Risque** > **Console GRC**. Le GRC gestionnaire [sn_grc.manager] saisit /$grc_workbench.do après son nom d'instance GRC: Consoledans l'url pour accéder au fichier .

Le gestionnaire des risques [sn_risk.manager] utilise l'option GRC: Console pour :

- Effectuer les mêmes tâches que le GRC gestionnaire
- Créer des cadres du risque, des déclarations de risque et des risques
- Définir les relations de risque

## Onglet Configuration du modèle

L'onglet Configuration du modèle contient des liens pour effectuer les tâches suivantes.

| Lien | Action |
|---|---|
| Modèle de dépendance | Créer des classes d'entités et développer le modèle de relation organisationnelle |
| Types d'entité | Créer et modifier des types d'entité |
| Carte de dépendance | Créer et visualiser des relations entre les entités |

## Onglet Dépendances de risque

L'onglet Dépendances de risque contient des liens pour effectuer les tâches suivantes.

| Lien | Action |
|---|---|
| Cadres du risque | Créer et modifier des cadres du risque |
| Déclarations de risque | Créer et modifier des déclarations de risque |
| Relations | Créer et visualiser les relations de risque |

### Activer GRC: Console

Le GRC: Console module d'extension n'est pas activé par défaut, il est disponible en tant qu'abonnement distinct dans la suite GRC.

**Avant de commencer**
Rôle requis : administrateur

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Pour créer des classes d'entités, des dépendances d'entité et des dépendances de risque, activez le module d'extension GRC: Console, et le module d'extension GRC: Gestion des risques [com.sn_risk].

**Procédure**

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

**Information associée**

Liste des modules d'extension

### Créer une classe d'entité à l'aide de GRC: Console

GRC Les gestionnaires créent des classes d'entités représentant les types d'éléments qui font partie du modèle de dépendance. Les rapports peuvent être filtrés pour définir les relations entre les différentes classes d'énergie. Une classe d'entité définit ce qu'est réellement une entité.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_manager

#### Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sur la gauche, dans la section Classes d'entités, cliquez sur **Ajouter une classe**.
3. Entrez un nom de classe d'entité et cliquez sur l'icône plus (+)

La classe d'entité nouvellement créée est ajoutée à la liste sur la gauche.

#### Que faire ensuite
Créer des relations entre les classes d'entités à l'aide de la méthode GRC: Console.

### Créer des relations entre les classes d'entités à l'aide de la méthode GRC: Console

Les gestionnaires créent des relations entre les classes d'entités à l'aide de la GRC: Console pour établir la carte de dépendance et mieux comprendre la relation entre les entités.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.manager

Créer des classes de profil à l'aide de l'option GRC: Console, avant de créer des relations entre les classes d'entités.

Les classes d'entités peuvent être regroupées les unes sur les autres, ce qui entraîne le développement du modèle de dépendance.

#### Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Modèle de dépendance** .
3. Si nécessaire, créez des classes d'entités.
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **S’il n’existe aucune relation entre les classes d’entités** | Faites glisser une classe d’entité de la gauche vers le centre et déposez-la. |
| **S’il existe des relations entre les classes d’entités** | Faites glisser d’autres classes d’entités de la liste de gauche et déposez-les en haut ou en bas de n’importe quelle classe d’entité de l’arborescence.<br>**Remarque :** Le glissement vers le haut d’une classe d’entité entraîne le déploiement de la classe d’entité cible jusqu’à la classe qui est déposée. Si vous faites glisser vers le bas d’une classe d’entité, la classe supprimée se déploie jusqu’à la classe cible. |

**Remarque :**
Tant que vous restez sur le GRC: Console, cliquez sur **Annuler** après avoir créé une relation entre les classes d’entités pour annuler la modification. Laissant les GRC: Console causes de la perte de l’historique des annulations.

### Que faire ensuite

Après avoir modélisé les entités, définissez les risques au sein de votre organisation :

- Générer un risque à partir d’un cadre de travail du risque
- Générer un risque à partir d’une définition du risque
- Associer un cadre du risque ou une définition du risque à un type d’entité pour générer des risques

Après avoir généré des risques, Relier les risques les uns aux autres.

## Associer un cadre du risque ou une définition du risque à un type d’entité pour générer des risques

Les risques sont automatiquement générés lorsque vous faites des associations entre les cadres du risque ou les déclarations de risque et les types d’entité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Risque** > **Définition du périmètre** > **Types d'entité**.
2. Ouvrez l’enregistrement du type d’entité.
3. Dans la liste **connexe Cadre du risque** ou **Définition du risque** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les cadres du risque ou les déclarations de risque à associer à l’entité, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Tous les cadres du risque ou déclarations de risque sont associés au type d’entité et un risque est créé pour chaque définition du risque par rapport à chaque entité du type d’entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Visualisez et modifiez les dépendances d'entités à l'aide de GRC: Console

Le GRC: Console fournit aux GRC administrateurs une interface graphique pour créer des dépendances d'entité. Ces relations permettent d'assurer une cartographie et une modélisation cohérentes des entités et des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager

#### Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Dépendance** en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez une entité dans la liste sur la gauche.
   Les entités sont organisées hiérarchiquement par classe d'entité, puis par types d'entité.
4. Après avoir sélectionné une entité à gauche, celle-ci s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
   Sur la droite, les entités éligibles qui peuvent être ajoutées en tant que dépendances en amont ou en aval sont répertoriées.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

| Option | Description |
|---|---|
| **Pour ajouter une dépendance d'entité en amont** | Faites glisser une entité éligible en amont de la liste des entités éligibles à droite et déposez-la sur la moitié supérieure de l'entité au centre de la page. |
| **Pour ajouter une dépendance d'entité en aval** | Faites glisser une entité en aval éligible de la liste des entités éligibles à droite et déposez-la sur la moitié inférieure de l'entité au centre de la page. |

Les entités sont supprimées du menu de droite lorsqu'elles sont déplacées vers le centre de la page.

### Supprimez les dépendances d'entité à l'aide de GRC: Console

Lors de la suppression des dépendances d'entités, seule la relation entre les entités est supprimée. Les entités elles-mêmes ne sont pas modifiées.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis l'onglet **Carte de dépendance** en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez l'entité souhaitée dans la liste sur la gauche.
   Après avoir sélectionné une entité à gauche, celle-ci s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
4. Dans l'arborescence centrale, pointez sur le risque en amont ou en aval qui doit être dissocié du risque central sélectionné.
   Lorsque vous pointez sur le risque, une icône de suppression apparaît, cliquez sur l'icône de suppression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Supprimer** dans la boîte de dialogue de confirmation pour confirmer la suppression de la relation.

**Remarque :**
Seule la relation entre les entités est supprimée. Les entités elles-mêmes ne sont pas modifiées.

### Supprimer une classe d'entité à l'aide de la méthode GRC: Console

La suppression d'une classe d'entités supprime toutes les relations situées en dessous.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Modèle de dépendance** .
3. Sélectionnez la classe d'entité souhaitée dans la liste de gauche.
   Après avoir sélectionné une entité à gauche, celle-ci s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
4. Cliquez sur l'icône de suppression à droite du nom de la classe d'entité.
5. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation de suppression, cliquez sur **Supprimer**.
   La suppression de la classe d'entité supprime toutes les relations situées en dessous.

### Créer un risque à l'aide de l' GRC: Console

Les gestionnaires de risques peuvent créer des risques directement à partir du GRC: Consolefichier .

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn._risk.admin ou sn.risk.manager

#### Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis l'onglet **Relations** en dessous.
3. Sur la gauche, dans la section Risques, cliquez sur **Créer un risque**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Risque**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du risque. Le champ est renseigné automatiquement si le risque est généré à partir d'une définition du risque, mais peut être modifié sans affecter la relation entre le risque et la définition du risque. |
| Numéro | Numéro d'identification unique. Ce champ est automatiquement renseigné. |
| État | État du risque. Les choix possibles sont : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs du risque peuvent modifier le risque. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés.<br>○ **Attester** Lorsque le risque est créé à partir d'une définition du risque, les contrôles sont dans cet état.<br>**Remarque :** Lorsqu'un risque est renvoyé à l'état de brouillon, l'évaluation est annulée.<br>○ **Révision** Les risques passent automatiquement de la phase d'évaluation à l'examen.<br>○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires des risques peuvent déplacer le risque de Révision à Surveiller.<br>○ **Retraité** Les gestionnaires ou les administrateurs des risques peuvent déplacer un risque de la surveillance vers l'état Mis hors service. Les indicateurs ne s'exécutent pas lorsque le risque est dans cet état.<br>**Remarque :** Lorsqu'un risque est mis hors service, toutes les évaluations qui lui sont associées sont annulées. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire pour le risque. |
| Catégorie | Catégorie de risque qui s'applique au profil.<br>○ Légal<br>○ Financier<br>○ Opérationnel<br>○ Réputation<br>○ Juridique/Réglementation<br>○ Crédit<br>○ Marché<br>○ Informatique<br>Le champ est renseigné automatiquement si le risque est généré à partir d'une définition du risque. |
| Propriétaire | Propriétaire du risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. |
| Instruction | Définition à laquelle ce risque est associé. |
| Entité | Entité liée au risque.<br>**Remarque :** Seules les entités actives sont affichées. |
| Description | Description du risque et en quoi il constitue une menace pour l'organisation. |
| Informations supplémentaires | Plus de détails pour aider d'autres personnes à comprendre l'enregistrement du risque. |

5. Cliquez sur l'onglet **Évaluation**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Évaluation du risque

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Évaluation | Évaluation à joindre à ce risque. |
| Personnes chargées de répondre sur l'évaluation | Utilisateurs affectés à l'évaluation de ce risque.<br>**Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre. |

Lorsque les champs **Évaluation** et **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** sont définis, les évaluations sont créées lorsque vous cliquez sur **Évaluer**.

7. Cliquez sur l'onglet **Notation** .
8. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Évaluation du risque

| Champ | Description |
| --- | --- |
| SLE inhérente | Valeur monétaire d'un risque s'il survient avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place. |
| SLE résiduelle | Valeur monétaire d'un risque s'il survient après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation. |
| ARO inhérent | Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| ARO résiduel | Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation. |
| ALE inhérente | Perte estimée annualisée `ALE = SLE x ARO` avant la mise en place de toute stratégie d'atténuation. |
| ALE résiduelle | Perte estimée annualisée `ALE = SLE x ARO` une fois toutes les stratégies d'atténuation en place. |
| Score inhérent | Score du risque avant la mise en place de toute stratégie d'atténuation. |
| Score résiduel | Score du risque lorsque toutes les stratégies d'atténuation sont en place. |
| ALE calculée | Perte estimée annualisée basée sur tous les calculs. |
| Score calculé | Score correspondant pour l'ALE calculée. |

9. Cliquez sur l'onglet **Réponse** .
10. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de réponse aux risques

| Champ | Description |
|---|---|
| Réponse | ○ Accepter<br>○ Éviter<br>○ Atténuation<br>○ Transférer |
| Justification | Entrez une justification raisonnable pour la réponse sélectionnée |

11. Cliquez sur l'onglet **Surveillance** .

### Formulaire de surveillance des risques

| Champ | Description |
|---|---|
| Conformité vis-à-vis des | Pourcentage des contrôles de conformité |
| Non-conformité du contrôle | Pourcentage des contrôles non conformes |
| Facteur d'échec du contrôle | Somme de la pondération des contrôles ayant échoué divisée par la pondération totale des contrôles |
| Facteur d'échec de l'indicateur | Utilise le dernier résultat de chaque indicateur associé. Nombre des derniers résultats échoués divisé par le nombre total d'indicateurs associés. |
| Facteur de risque calculé | Cette valeur est calculée à partir de `(Facteur de défaillance de l'indicateur + Facteur de défaillance du contrôle) / 2`. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Cliquez sur l'onglet **Journal d'activité** .
13. Saisissez des commentaires supplémentaires, si nécessaire.
14. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le risque est créé et centré au milieu de la page. En outre, le risque est sélectionné à droite.

### Visualisez et modifiez les dépendances de risque à l'aide de la commande GRC: Console

Le GRC: Console fournit aux GRC administrateurs une interface graphique pour créer des dépendances de risque. Ces relations permettent d'assurer une cartographie et une modélisation cohérentes des entités et des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

#### Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis l'onglet **Relations** en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez un risque dans la liste de gauche.
   Les risques sont organisés hiérarchiquement par classe d'entité, puis par entité.
4. Après avoir sélectionné un risque à gauche, le risque s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
   Sur la droite, les risques éligibles qui peuvent être ajoutés en tant que dépendances en amont ou en aval sont répertoriés.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

| Option | Description |
|---|---|
| **Pour ajouter une dépendance de risque en amont** | Faites glisser un risque éligible en amont de la liste des risques éligibles à droite et déposez-le sur la moitié supérieure du risque au centre de la page. |
| **Pour ajouter une dépendance de risque en aval** | Faites glisser un risque éligible en aval de la liste des risques éligibles à droite et déposez-le dans la moitié inférieure du risque au centre de la page. |

### Supprimez les dépendances au risque à l'aide de l'option GRC: Console

Lors de la suppression des dépendances de risque, seule la relation entre les risques est supprimée. Les risques eux-mêmes restent inchangés.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

#### Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis l'onglet **Relations** en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez un risque dans la liste de gauche.
   Les risques sont organisés hiérarchiquement par classe d'entité, puis par entité.
4. Dans l'arborescence centrale, pointez sur le risque en amont ou en aval qui doit être dissocié du risque central sélectionné.
   Lorsque vous pointez sur le risque, une icône de suppression apparaît, cliquez sur l'icône de suppression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Supprimer** dans la boîte de dialogue de confirmation pour confirmer la suppression de la relation.

**Remarque :**
Seule la relation entre les risques est supprimée. Les risques eux-mêmes restent inchangés.

## Surveiller les risques à l'aide GRC des indicateurs Analyse des performances

Vous pouvez lier Gestion des risques la définition du risque et les risques aux indicateurs, répartitions et seuils d'Analyse des performances. Vous pouvez associer les indicateurs Analyse des performances avec des déclarations de risque et des risques pour afficher les tableaux de résultats et les tendances et analyser les conditions et les tendances actuelles.

Les risques et les contrôles associés à un indicateur PA ou à un indicateur/répartition/élément PA surveillent automatiquement tout seuil PA ayant le même indicateur PA ou indicateur PA, répartition ou relation d'élément. Tout dépassement de seuil PA est signalé au niveau de la relation des indicateurs de risque ou de contrôle et Analyse des performances au sein d'un compteur de violation.

## Impact de la violation du seuil PA

Lorsqu'un compteur de violations de relation d'indicateurs de risque ou de contrôle et Analyse des performances est différent de zéro (par exemple, un seuil PA avec le même indicateur PA ou la même relation d'indicateur PA, de répartition ou d'élément est rompu), et si aucun problème ouvert n'existe, un problème associé au risque ou au contrôle est créé. Toujours pour les risques, le **facteur d'échec de l'indicateur** représente le nombre de relations d'indicateurs de risque et de Performance Analytics avec un compteur de violations différent de zéro.

## Réinitialiser tous les compteurs de violation des indicateurs PA

Réinitialisez les compteurs de violation associés à un risque ou à un contrôle en cliquant sur **Réinitialiser tous les compteurs de violation de l'indicateur PA** ou en ouvrant la relation spécifique et en cliquant sur **Réinitialiser le compteur de violations**.

## GRC Rapports de violation d'indicateur PA

Il existe deux rapports pour le signalement des atteintes à la vie privée :

- Violations des indicateurs PA du risque
- Contrôler les violations de l'indicateur PA

### Activer GRC: Intégration de l'analyse des performances

Le GRCmodule d'extension : Intégration de l'analyse des performances fournit une intégration entre Analyse des performances et les Gestion des risques applications et Gestion de la politique et de la conformité . Ce module d'extension fournit plus d'informations sur les risques organisationnels et les performances de conformité.

**Avant de commencer**
Rôle requis : administrateur

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   **Remarque :**
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée.

## Que faire ensuite

Après avoir activé le module d'extension : Intégration de l'analyse GRCdes performances sur une instance avec des listes associées personnalisées sur le contenu (risque ou objectif de contrôle) ou les éléments (risque ou contrôle), vous devrez peut-être ajouter manuellement l'indicateur PA aux relations de contenu et/ou l'indicateur PA aux relations d'élément.

### Information associée

Liste des modules d'extension

## Associer un indicateur PA à une définition du risque ou à un objectif de contrôle

Vous pouvez associer les indicateurs d'Analyse des performances à des déclarations de risque et des déclarations de politique pour analyser les tendances liées au risque ou à la politique.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

## Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs PA** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Indicateurs PA

| Champ | Description |
|---|---|
| Indicateur PA | Indicateur d'analyse des performances auquel associer la définition du risque ou l'objectif de contrôle. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur la définition du risque ou le formulaire d'objectif de contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Performance Analytics de l'indicateur. Les associations d'indicateurs PA sont reportées à tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à l'objectif de contrôle d'origine. En outre, si l'indicateur présente une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

### Associer un indicateur PA avec des risques et des contrôles

Vous pouvez associer les indicateurs Analyse des performances à des risques et contrôles pour analyser les tendances liées à l'entité à laquelle le risque ou le contrôle appartient.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

#### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
   - **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque ou un contrôle.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs PA** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Indicateurs PA**

| Champ | Description |
|---|---|
| Indicateur PA | Indicateur d'analyse des performances auquel associer le risque ou le contrôle. |
| Répartition | Décomposez pour afficher une tendance spécifique en fonction de l'élément de répartition. |
| Élément | Décomposez l'élément pour afficher une tendance et un tableau de résultats particuliers.<br>**Remarque :**<br>Ce champ dépend du champ **Répartition** renseigné. Lorsqu'elle est visible, elle est obligatoire. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire Risque ou Contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Performance Analytics de l'indicateur.

### Mettre à jour les indicateurs associés GRC pour un ensemble d'éléments

Vous pouvez mettre à jour tous les éléments appartenant à un GRC enregistrement de contenu afin que chaque élément soit individuellement lié à l'indicateur PA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tout** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle associé à un indicateur Analyse des performances.
3. Cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour les relations PA** .
   Tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à la déclaration de politique sont automatiquement associés à toutes les définitions du risque ou indicateurs de politique de la déclaration. En outre, si l'indicateur présente une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

## Créer un modèle d'indicateur GRC

Les responsables de la conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

### Avant de commencer
Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Tout** > **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de modèle d'indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'indicateur. |
| Description | Description de l'indicateur. |
| Catégorie | Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque. |
| Actif | Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif. |
| Méthode | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers.<br>○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés.<br>○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données. |
| Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible | Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants :<br>○ **Réussi**<br>○ **Échoué**<br>Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ. |
| Type cible | Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur.<br>○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage.<br>○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total. |
| Cible | Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer. |
| Instructions | Instructions supplémentaires pour le modèle. |
| Valeur obligatoire | Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée si **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** . |
| Données associées | |
| **Remarque :** À partir de la version 10.1, les données historiques réelles des enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé. | |
| Inclure les données associées | Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur. |
| Table | Table utilisée pour collecter les données associées. |
| Champs de données associées | Champs de la table source à utiliser pour collecter les données associées. |
| Type de collection d'échantillons | Type de collecte de données de support, tel que nombre ou pourcentage. |
| Taille de l'échantillon | Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour collecter les données associées.<br><br>Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table et renvoyer des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'avez pas besoin de tous les enregistrer ; ce n'est qu'un échantillon de ces documents. Si vous entrez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers. |
| Critères de base | |
| Critères | Critères pour filtrer les données à partir de la table source. |
| Champ de référence utilisateur | Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**. |
| Champ de référence | Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité. |
| Critères supplémentaires | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre. | |
| Critères supplémentaires | Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type de cible** . |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. |
| Date du premier cycle | Heure de la première collecte des résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée. |
| Date du cycle suivant | Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval pour ce modèle d'indicateur. |
| Durée de la date d'échéance (en jours) | Date d'échéance Durée en jours entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats.<br><br>La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d'échéance** de la tâche d'indicateur.<br><br>Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** .<br><br>Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur. |

Traduction automatique

4. Une fois que vous avez rempli ces entrées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références du contenu

   **Remarque :**
   L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Créer un indicateur de risque

Créez un indicateur de risque pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En règle générale, les indicateurs sont automatiquement créés à l'aide du processus normal des modèles d'indicateur. Vous pouvez également créer manuellement de nouveaux indicateurs. Vous pouvez également créer un indicateur à l'aide d'un modèle d'indicateur. Lorsque vous associez un modèle d'indicateur à une définition du risque, les indicateurs de risque sont générés automatiquement.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Indicateur**

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie | Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque. |
| Hériter du modèle | Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant. |
| Modèle | Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Hériter du modèle** est sélectionnée. |
| Remplacer le modèle | Option permettant de remplacer les propriétés du modèle telles que le nom de l'indicateur. |
| Nom | Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle. |
| Description | Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** . |
| Entité | Entité utilisée pour filtrer les risques. |
| Concerne l'enregistrement | Enregistrement auquel l'entité s'applique. |
| Risque | Risque filtré associé à l'indicateur.<br>**Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l'indicateur. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque. |
| Méthode | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Les choix sont les suivants :<br>○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers.<br>○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés.<br>○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données. |
| Type cible | Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur.<br>○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage.<br>○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total. |
| Valeur obligatoire | Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel.<br>**Remarque :**<br>Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée lorsque **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** . |
| Cible | Valeur permettant de déterminer si l'indicateur va réussir ou échouer. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Résultat basé sur la valeur cible | Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants :<br>○ **Réussi**<br>○ **Échoué**<br>Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ. |
| Instructions de collecte des données | Plus d'instructions sur la façon de collecter des données. |
| Données associées | |
| **Remarque :** À partir de la version 10.1, le système affiche les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées à partir des résultats de l'indicateur ou des tâches de l'indicateur. | |
| Inclure les données associées | Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur. |
| Table source | Table utilisée pour collecter les données associées. |
| Champs de données associées | Champs de la table source qui sont utilisés pour collecter les données associées. |
| Taille de l'échantillon | Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour collecter les données associées. |
| Critères de base | |
| Pour filtrer les données sur la table source, utilisez les critères de base. Cette section s'affiche uniquement si **Manuel** ou **Basique** est sélectionné dans le champ **Type** . | |
| Critères | Critères pour filtrer les données à partir de la table source. |
| Champ de référence utilisateur | Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**. |
| Champ de référence | Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité. |
| Critères supplémentaires | |
| Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre. | |
| Critères supplémentaires | Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type de cible** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. |
| Prochaine heure d'exécution | Prochaine heure de collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . |
| Résultats | |
| Statut | État de l'indicateur permettant d'indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué. |
| Statut précédent | État précédent de l'indicateur pour indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
L'indicateur de risque est créé et prêt à être exécuté.

## Afficher la vue d'ensemble du risque

La vue d'ensemble des risques est contenue dans l'application Gestion des risques et fournit une vue de direction, ce qui permet aux gestionnaires des risques d'identifier rapidement les zones de préoccupation en identifiant les entités présentant un risque élevé connu.

La vue d'ensemble des risques contient les rapports suivants dans le système de base.

### Vue d'ensemble du risque

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Risque inhérent | | |
| Risque résiduel | | |
| Perte exposée annuelle inhérente | | |
| Pertes exposées annuelles résiduelles | | |
| Problèmes de risque par cadre de travail (date d'ouverture) | | |
| Risques par réponse | | |
| Attentes en matière de risques | | |
| Profil | Liste déroulante | Sélectionnez un ou plusieurs profils pour afficher et comparer leurs risques. |
| GRC - États à risque | Cases à cocher | Sélectionnez un ou plusieurs états de risque à afficher et à comparer. |
| Risques par catégorie | | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Vue d'ensemble du risque (suite)**

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Risque très élevé | Score unique | Affiche le nombre de risques très élevés. |
| Risque élevé | Score unique | Affiche le nombre de risques élevés. |
| Risque modéré | Score unique | Affiche le nombre de risques modérés. |
| Risque faible | Score unique | Affiche le nombre de risques faibles. |
| Risque très faible | Score unique | Affiche le nombre de risques très faibles. |
| Carte thermique des risques inhérents | | |
| Carte thermique des risques résiduels | | |

## Utilisation du Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, un nouvel espace de travail a été introduit pour l'application Gestion des risques . Le nouvel espace de travail vous offre une expérience utilisateur (UX) améliorée et un parcours utilisateur simplifié.

### Créer un cadre de travail des risques dans le Espace de travail Risk

Créez des cadres de risque pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables et générer des risques. Une fois les risques générés, vous pouvez identifier des méthodes pour les atténuer.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Bibliothèque** > **Cadres du risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Cadre de travail des risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si le cadre du risque est actif.<br>**Remarque :** Si un cadre du risque est rendu inactif ou mis hors service, toutes les déclarations de risque et tous les enregistrements de risque associés sont également désactivés. |
| Nom | Nom du cadre du risque. |
| Description | Description du cadre du risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires pour ce cadre du risque. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour ajouter des entités à partir de types d'entité, cliquez sur la liste connexe Types d'entité.
   a. Cliquez sur **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les types d'entité.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Pour ajouter des déclarations de risque, cliquez sur la liste connexe Déclarations de risque et effectuez l'une des actions suivantes.

### Résultats
Le nouveau cadre du risque est créé.

## Créer une définition du risque dans le Espace de travail Risk

Créez des déclarations de risque pour regrouper les risques en catégories gérables.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une définition du risque, vous pouvez associer des types d'entité ou ajouter des entités supplémentaires pour générer des risques.

**Remarque :**
Lorsque l'un des champs de définition du risque suivants change : Nom, Description, Référence, Catégorie, Type, Classification et Attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état revient à Brouillon. Toutes les évaluations des risques associées sont également annulées.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Risk** > **Bibliothèque** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de déclaration de risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition du risque. |
| Description | Description de la déclaration de risque. |
| Société parente | Définition du risque parente. Vous pouvez définir la hiérarchie à l'aide de ce champ. |
| Cadre de travail | Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée.<br>**Remarque :**<br>Ce champ n'apparaît que si la `Migrate to Advanced Risk Assessment` propriété est activée. Pour plus d'informations, voir Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie | Catégorie de la déclaration de risque. Les choix sont les suivants :<br>○ Légal<br>○ Financier<br>○ Opérationnel<br>○ Réputation<br>○ Juridique/Réglementation<br>○ Crédit<br>○ Marché<br>○ Informatique<br>○ Projet |
| Niveau | Niveau auquel la définition du risque est créée. Par exemple, si la définition du risque a un parent et un grand-parent, alors le niveau de cette nouvelle définition du risque sera 3. |
| Évaluation | Modèle d'évaluation des risques à affecter à cette définition du risque. Un modèle d'évaluation est un questionnaire utilisé pour évaluer un risque.<br>**Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque vous utilisez le risque classique avec l'activation de la propriété de risque avancé. |
| Règle de regroupement des problèmes | Règle de groupe de problèmes affectée à cette définition du risque pour la génération de rapports. L'objectif de la règle de regroupement des problèmes est de regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette fonctionnalité vous permet de travailler sur les problèmes similaires en une seule fois et de fermer le problème parent une fois résolu, ce qui fermera tous les problèmes enfants. |
| Informations supplémentaires | Informations supplémentaires pour cette définition du risque. |

4. Pour renseigner les champs de la section Appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour une définition du risque.
5. Si vous utilisez le risque classique, renseignez les champs de la section Scores par défaut.

| Champ | Description |
|---|---|
| SLE inhérente | La perte estimée unique (SLE) est la valeur monétaire attendue de la survenance d'un risque sur un actif s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement. |
| SLE résiduelle | Valeur monétaire attendue de la survenue d'un risque sur un actif s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement. |
| ARO inhérent | Le taux d'occurrence annualisé (ARO) est une estimation de la fréquence de la menace qui se produit au cours d'une année. L'ARO est utilisé pour calculer la perte estimée annualisée (ALE). |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | La valeur de ce champ indique la probabilité que l'événement se produise s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement. |
| ARO résiduel | La valeur de ce champ indique la probabilité que l'événement se produise s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement. |

6. Si vous utilisez le risque classique avec le module d'extension de risque avancé activé, renseignez les champs de la section **Déploiement et tolérance des risques** .

| Champ | Description |
| --- | --- |
| ALE attendue | ALE fait référence au produit de l'ARO et de la SLE. L'ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendu.<br>**Remarque :**<br>Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable**. |
| Somme de l'ALE calculée | Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE maximale calculée | Ce calcul est basé sur l'ALE maximale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE acceptable maximale | Valeur de seuil pour l'ALE pour la définition du risque.<br>**Remarque :**<br>Cette valeur doit être supérieure ou égale à **l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ **État de tolérance** . |
| ALE moyenne calculée | Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE minimale calculée | Ce calcul est basé sur le minimum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| État de tolérance | État global du risque. Ce champ s'affiche lorsque les autres champs ALE sont renseignés. |
| Score calculé | Score correspondant à l'ALE calculée :<br>○ Faible<br>○ Méd.<br>○ Élevé |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans la section Catégorisation de Bâle, sélectionnez Hiérarchie des catégories de Bâle.
   Les catégories de Bâle sont les suivantes :
   - Fraude interne : détournement d'actifs, évasion fiscale, marquage intentionnel de postes, corruption.
   - Fraude externe : vol d'informations, dommages causés par le piratage, vol par des tiers et falsification.
   - Pratiques d'emploi et sécurité au travail : discrimination, indemnisation des accidents du travail, santé et sécurité des employés.
   - Clients, produits et pratiques commerciales : manipulation du marché, antitrust, commerce irrégulier, défauts de produits, violations, désabonnement de comptes.
   - Dommages aux biens matériels : catastrophes naturelles, terrorisme, vandalisme.
   - Interruption de l'activité et défaillances des systèmes : perturbations des services publics, défaillances logicielles, défaillances matérielles.
   - Exécution, livraison et gestion des processus : erreurs de saisie de données, erreurs comptables, échec des rapports requis, perte négligente des actifs des clients.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Pour ajouter des types d'entité, cliquez sur la liste connexe Types d'entité.
   a. Cliquez sur **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les types d'entité à ajouter.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
10. Pour ajouter des entités supplémentaires, cliquez sur la liste **connexe Entités supplémentaires** .
    a. Cliquez sur **Ajouter**.
    b. Sélectionnez les entités à ajouter.
    c. Cliquez sur **Ajouter**.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
La définition du risque est créée.

### Que faire ensuite
Vous pouvez continuer à ajouter des objectifs de contrôle, des modèles d'indicateurs et des objets d'informations à la définition du risque. Vous pouvez également désormais évaluer les risques générés dans l'onglet Risques. Vous pouvez également afficher la hiérarchie de la définition des risques sur la barre latérale de la définition du risque. Pour afficher le profil de risque complet en un coup d'œil, cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble** .

## Associez une définition du risque à un objectif de contrôle dans le Espace de travail Risk

Associez des déclarations de risque à des objectifs de contrôle dans le Espace de travail Risk. Cette association vous aide à gérer vos risques en vous assurant que les risques sont assortis de contrôles d'atténuation.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l'entité de contrôle correspond à l'entité de risque, l'association risque-contrôle est créée. Cette association permet d'atténuer les risques et les menaces.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Dans le Espace de travail Risk, sélectionnez la liste icône.
3. Accédez à la **Bibliothèque** > **Objectifs de contrôle**.
4. Sélectionnez et ouvrez l'objectif de contrôle requis.
5. Sélectionnez la liste connexe Déclarations de risque.
   a. Sélectionnez **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les déclarations de risque que vous souhaitez ajouter.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Résultats

Les risques associés à la définition du risque héritent automatiquement des contrôles associés aux objectifs de contrôle avec des entités correspondantes.

## Contrôles communs dans Gestion des risques

En liant les risques à un contrôle commun dans l'application Gestion des risques , vous pouvez réduire le temps et les efforts nécessaires pour gérer et appliquer ces contrôles centralisés à vos entités dépendantes. Par exemple, un système de gicleurs d'incendie peut être un contrôle commun pour plusieurs unités business (BU), telles que les finances, la sécurité et les ressources humaines (RH).

## Vue d'ensemble des contrôles communs

Chaque organisation dispose de plusieurs (BU) et fonctions partagées, telles que les technologies de l'information (IT), les RH et les finances. Ces fonctions partagées définissent les politiques et les contrôles que les unités opérationnelles peuvent utiliser pour répondre aux exigences réglementaires ou pour gérer les risques de leurs unités opérationnelles. Plusieurs unités business peuvent utiliser des contrôles communs qui sont détenus et gérés par un département ou une équipe différent. Ce processus permet à une organisation de maintenir un contrôle centralisé sur certains processus tandis que chaque BU peut tirer parti de ces contrôles communs. Pour plus d'informations sur les contrôles communs, consultez Contrôles communs.

Pour atténuer les risques dans les entités dépendantes, un propriétaire du risque peut lier ses risques aux contrôles communs. En liant le risque, un propriétaire de risque peut réduire l'effort nécessaire pour attester et tester ces contrôles communs pour les entités dépendantes.

## Avantages des contrôles communs

Un contrôle commun présente les avantages suivants :

Traduction automatique

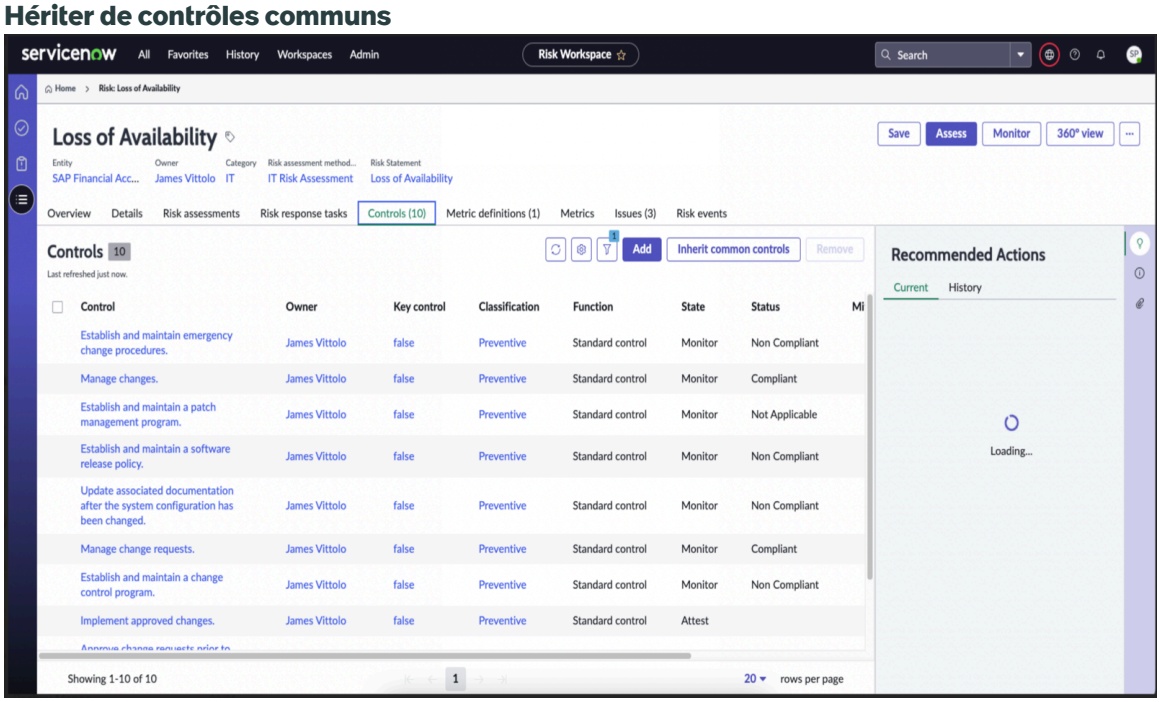
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous consacrez moins de temps et d'efforts à la gestion d'un contrôle commun, car vous pouvez tester et appliquer un contrôle commun à toutes vos entités dépendantes.
- Vous n'avez qu'à gérer les contrôles actifs, afin d'améliorer le reporting global des contrôles.

## Contrôles courants dans un risque

Si un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l'entité dépendante du contrôle correspond à l'entité de risque, l'association risque-contrôle est établie automatiquement. Vous pouvez également hériter de contrôles communs pour un risque lorsque l'entité de risque est marquée comme entité dépendante dans un contrôle commun. Toute modification apportée à la définition du risque et à la relation objective du contrôle peut également avoir un impact sur l'association risque-contrôle. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs du formulaire de risque :

### Hériter de contrôles communs




**Remarque :**
Seules les relations actives entre les risques et les contrôles sont conservées et toutes les relations historiques sont automatiquement supprimées.

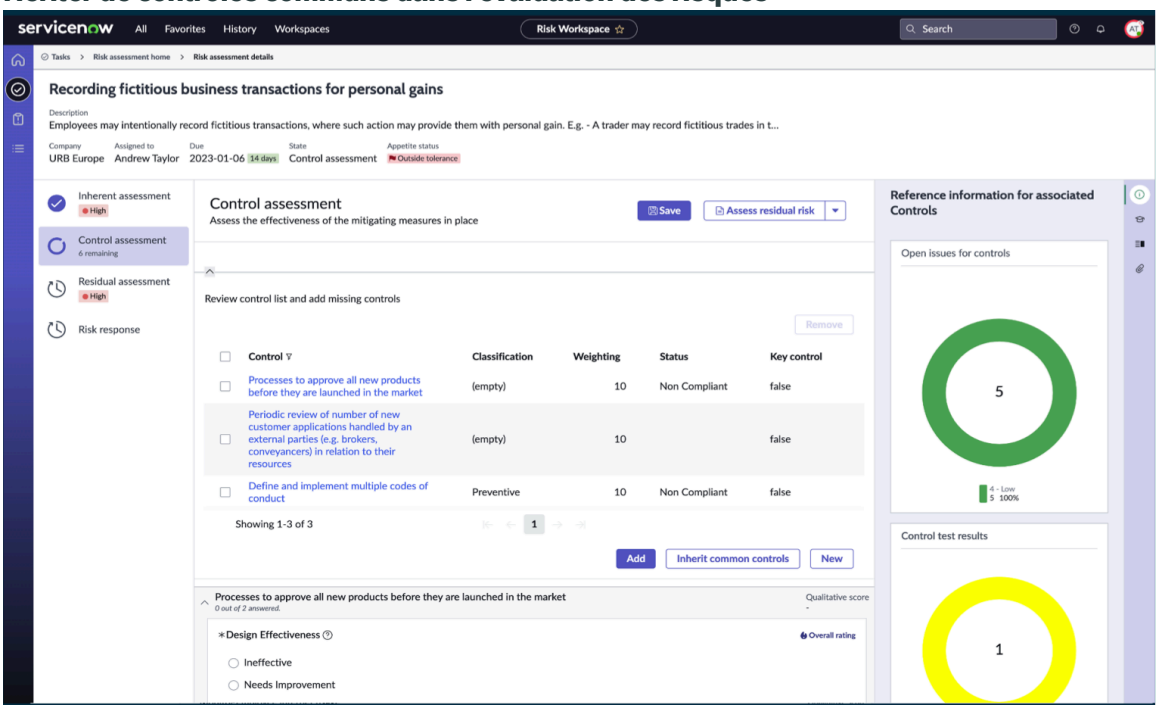
## Contrôles communs dans une évaluation des risques

Vous pouvez hériter de contrôles communs dans l'évaluation des risques lorsque l'entité est marquée comme entité dépendante dans le contrôle commun. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Hériter de contrôles communs dans l'évaluation des risques




## Contrôles communs dans une tâche d'atténuation des risques

Vous pouvez hériter des contrôles communs pour une tâche d'atténuation des risques lorsque l'entité est marquée comme entité dépendante dans le contrôle commun. Vous pouvez hériter des contrôles communs pour une tâche d'atténuation des risques lorsque celle-ci est à l'état Brouillon ou Travail en cours. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire de tâche d'atténuation des risques.

### Hériter de contrôles communs dans la tâche d'atténuation des risques

## Contrôles communs dans un événement à risque

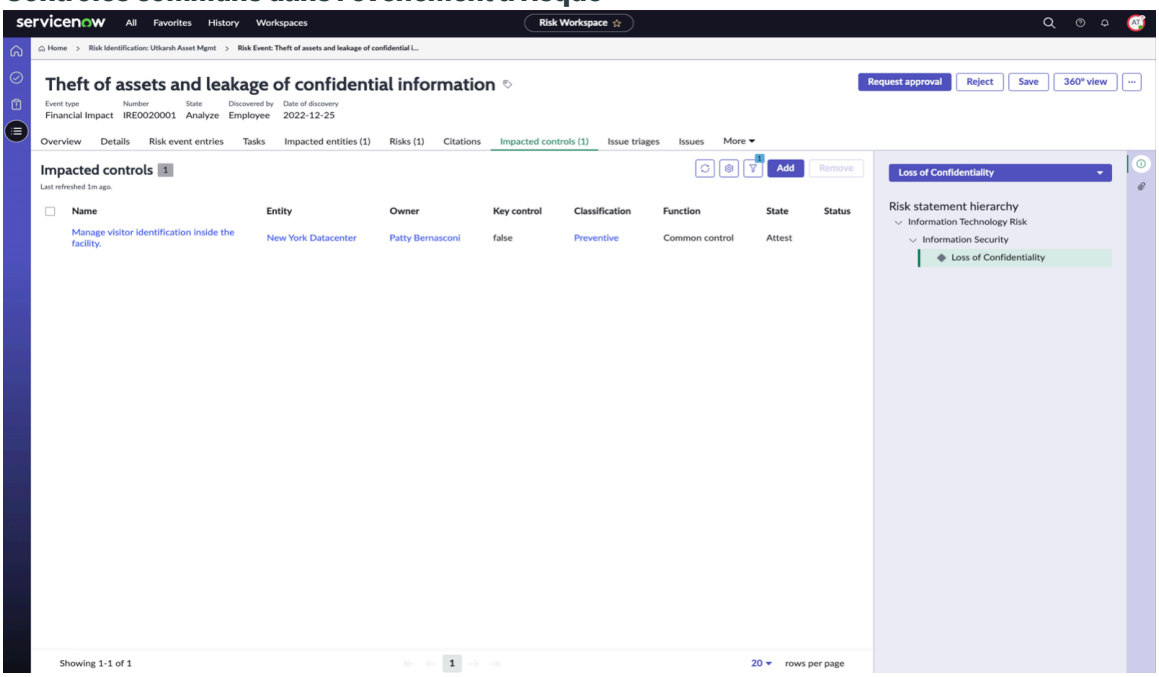
Un contrôle commun est automatiquement lié à un événement à risque lorsque le risque sous-jacent s'est matérialisé pour l'événement à risque. Il permet au propriétaire du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrôle d'identifier quand le contrôle commun échoue et de prendre des mesures immédiates en cas de défaillance d'un contrôle commun. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire d'événement à risque :

### Contrôles communs dans l'événement à risque




## Créer et exécuter un indicateur de risque manuel dans le Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque manuel pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques. Dans un indicateur manuel, les résultats sont collectés manuellement à l'aide d'affectations de tâches.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie | Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque. |
| Hériter du modèle | Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Modèle | Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Hériter du modèle** est sélectionnée. |
| Remplacer le modèle | Option permettant de remplacer les propriétés du modèle telles que le nom de l'indicateur. |
| Nom | Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle. |
| Description | Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** . |
| Entité | Entité utilisée pour filtrer les risques. |
| Concerne l'enregistrement | Enregistrement auquel l'entité s'applique. Ce champ est automatiquement défini. |
| Risque | Risque filtré associé à l'indicateur.<br>**Remarque :**<br>Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du groupe propriétaire du risque. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque. |
| Méthode | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Sélectionnez **Manuel**. |
| Type cible | Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur.<br>○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage.<br>○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total. |
| Valeur obligatoire | Option permettant de décider si une valeur est requise dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Cette option est automatiquement sélectionnée lorsque **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** . |
| Cible | Valeur numérique qui correspond à votre objectif pour l'indicateur. Cette valeur détermine si l'indicateur a réussi (réussi) ou échoué. Par exemple, si votre objectif de rétention des employés est de 80 %, vous pouvez saisir l'objectif comme valeur. Tout résultat inférieur à 80 % signifie que l'indicateur a échoué. |
| Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible | Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants :<br>○ **Réussi**<br>○ **Échoué**<br>Par exemple, supposons que vous saisissiez 80 dans le champ **Cible** . Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 80, le champ **État de l'indicateur** est défini sur **Réussi** ou **Échoué** en fonction de la valeur configurée dans le champ **Résultat basé sur la valeur cible** . |
| Instructions de collecte des données | Plus d'instructions sur la façon de collecter des données. |
| Champ de référence | Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité. |
| Critères de base | |
| **Remarque :** Cette section s'affiche uniquement une fois que vous avez spécifié les données associées. | |
| Critères | Critères pour filtrer les données à partir de la table source. Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions. |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. |
| Date du premier cycle | Date de la première exécution de l'indicateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Date du cycle suivant | Prochaine heure de collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . Vous pouvez également modifier ce champ et modifier la date.<br>**Remarque :** Ce champ n'est mis à jour qu'en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement. |
| Résultats | |
| Statut | État de l'indicateur permettant d'indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué. |
| Statut précédent | État précédent de l'indicateur pour indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour collecter des données associées, cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour collecter les données associées.
   b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour collecter les données de support.
   tout en spécifiant les champs de données associés, vous ne pouvez pas effectuer de remontée pas à pas dans le Espace de travail Riskfichier .
   c. Dans le champ **Taille de l'échantillon** , spécifiez le nombre minimal d'enregistrements à utiliser pour collecter les données associées.
   d. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.
6. Cliquez sur **Exécuter**.
   Une tâche d'indicateur est créée et affectée au propriétaire du risque. Une fois que le propriétaire du risque ferme la tâche de l'indicateur, la liste connexe Résultats de l'indicateur s'affiche.
7. Pour afficher les résultats de la tâche d'indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l'indicateur et procédez comme suit :
   a. Cliquez sur le résultat que vous voulez afficher.
   b. Pour afficher l'instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.
   c. Pour afficher un enregistrement en direct particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement.
   Les enregistrements en direct s'ouvrent toujours dans l'interface utilisateur classique et non dans l'interface Espace de travail Risk utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Créer et exécuter un indicateur de risque de base dans le Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque de base pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques. Les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un indicateur de base, les données sont automatiquement collectées à partir de la source que vous spécifiez. Vous devez spécifier les données associées avant d'ajouter les critères pour filtrer les données.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie | Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque. |
| Hériter du modèle | Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant. |
| Modèle | Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Hériter du modèle** est sélectionnée. |
| Remplacer le modèle | Option permettant de remplacer les propriétés du modèle telles que le nom de l'indicateur. |
| Nom | Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle. |
| Description | Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** . |
| Entité | Entité utilisée pour filtrer les risques. |
| Concerne l'enregistrement | Enregistrement auquel l'entité s'applique. |
| Risque | Risque filtré associé à l'indicateur.<br>**Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l'indicateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Propriétaire | Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque. |
| Méthode | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Sélectionnez **De base**. |
| Type cible | Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur.<br>○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage.<br>○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total. |
| Cible | Valeur qui détermine si l'indicateur a réussi (réussi) ou échoué. |
| Résultat basé sur la valeur cible | Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants :<br>○ **Réussi**<br>○ **Échoué**<br>Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans le champ **Cible** . Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est **défini sur Réussite** ou **Échec** en fonction de la valeur configurée dans ce champ. |
| Critères de base | |
| **Remarque :**<br>Cette section s'affiche uniquement une fois que vous avez spécifié les données associées. | |
| Critères | Critères pour filtrer les données à partir de la table source. Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions. |
| Critères supplémentaires | |
| Critères supplémentaires | Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type de cible** . Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. |
| Date du premier cycle | Date de la première exécution de l'indicateur. |
| Date du cycle suivant | Prochaine heure de collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . Vous pouvez également modifier ce champ et modifier la date.<br>**Remarque :** Ce champ n'est mis à jour qu'en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement. |
| Résultats | |
| Statut | État de l'indicateur permettant d'indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué. |
| Statut précédent | État précédent de l'indicateur pour indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour collecter des données associées, cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour collecter les données associées.
   b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour collecter les données de support.
   tout en spécifiant les champs de données associés, vous ne pouvez pas effectuer de remontée pas à pas dans le Espace de travail Riskfichier .
   c. Dans le champ **Taille de l'échantillon** , spécifiez le nombre minimal d'enregistrements à utiliser pour collecter les données associées.
   d. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.
6. Cliquez sur **Exécuter**.
   La liste connexe Résultats de l'indicateur s'affiche.
7. Pour afficher les résultats de l'indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l'indicateur et procédez comme suit :
   a. Cliquez sur le résultat que vous voulez afficher.
   b. Pour afficher l'instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour afficher un enregistrement en direct particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement. Les enregistrements en direct s'ouvrent toujours dans l'interface utilisateur classique et non dans l'interface Espace de travail Risk utilisateur.

## Créer et exécuter un indicateur de risque scripté dans le Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque scripté pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Un indicateur scripté vous permet d'écrire votre propre script pour exécuter les indicateurs. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Catégorie | Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque. |
| Hériter du modèle | Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant. |
| Modèle | Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Hériter du modèle** est sélectionnée. |
| Remplacer le modèle | Option permettant de remplacer les propriétés du modèle telles que le nom de l'indicateur. |
| Nom | Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle. |
| Description | Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** . |
| Entité | Entité utilisée pour filtrer les risques. |
| Concerne l'enregistrement | Enregistrement auquel l'entité s'applique. |
| Risque | Risque filtré associé à l'indicateur.<br>**Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle. |
| Groupe propriétaire | Groupe propriétaire de l'indicateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Propriétaire | Propriétaire de l’indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque. |
| Méthode | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer le type d’indicateur. Sélectionnez **Script**.<br>**a.** Pour ajouter votre script, enregistrez le formulaire et cliquez sur **Ajouter un script**.<br>**b.** Cliquez sur **Enregistrer**. |
| Type cible | Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :<br>○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l’indicateur.<br>○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l’indicateur par une valeur de pourcentage.<br>○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l’indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total. |
| Cible | Valeur qui détermine si l’indicateur a réussi (réussi) ou échoué. |
| Calendrier | |
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l’indicateur. Les tâches et les résultats de l’indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l’indicateur. |
| Date du premier cycle | Date de la première exécution de l’indicateur. |
| Date du cycle suivant | Prochaine heure de collecte pour les résultats de l’indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . Vous pouvez également modifier ce champ et modifier la date.<br>**Remarque :** Ce champ n’est mis à jour qu’en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement. |
| Résultats | |
| Statut | État de l’indicateur permettant d’indiquer si l’indicateur a réussi ou échoué. |
| Statut précédent | État précédent de l’indicateur pour indiquer si l’indicateur a réussi ou échoué. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour collecter des données associées, enregistrez le formulaire et cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :

   a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour collecter les données associées.

   b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour collecter les données de support.
   tout en spécifiant les champs de données associés, vous ne pouvez pas effectuer de remontée pas à pas dans le Espace de travail Riskfichier .

   c. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.

5. Cliquez sur **Exécuter**.
   La liste connexe Résultats de l'indicateur s'affiche.
6. Pour afficher les résultats de l'indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l'indicateur et procédez comme suit :

   a. Cliquez sur le résultat que vous voulez afficher.

   b. Pour afficher l'instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.

   c. Pour afficher un enregistrement en direct particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement.
   Les enregistrements en direct s'ouvrent toujours dans l'interface utilisateur classique et non dans l'interface Espace de travail Risk utilisateur.

## Gestion des problèmes dans le Espace de travail Risk

La page de destination Problèmes du Espace de travail Risk fournit aux gestionnaires et aux utilisateurs connectés toutes les informations dont ils ont besoin pour gérer les problèmes sur une seule page. La page de destination comporte des informations exploitables, des boutons d'action rapide, des filtres et l'accès aux triages des problèmes ouverts.

La page de destination des problèmes est disponible dans les espaces de travail suivants :

- Conformité de l'espace de travail
- Espace de travail d'audit
- Privacy Workspace
- Espace de travail Risk

## Ouvrir la page de destination Vue d'ensemble des problèmes

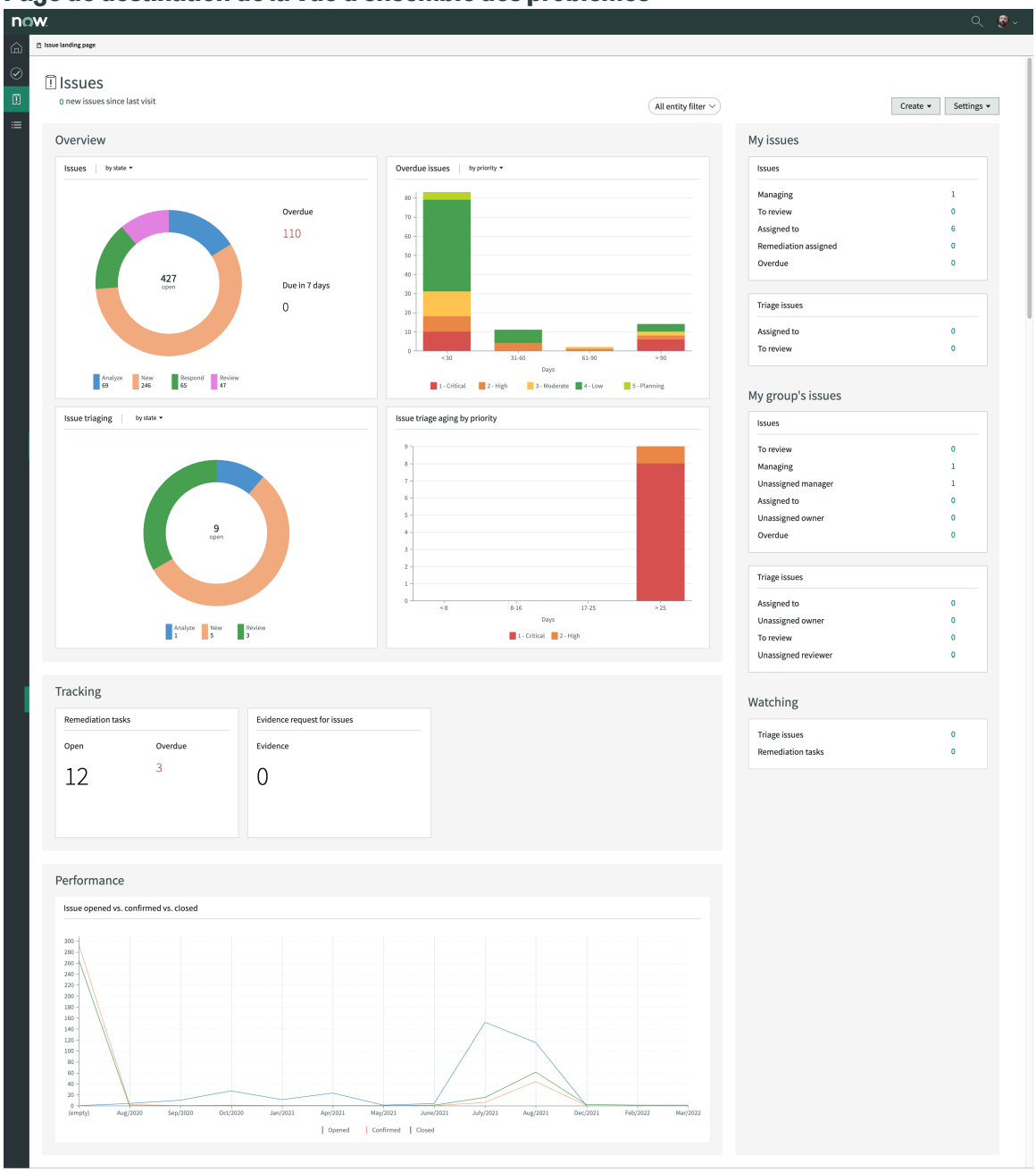
Sur chacun des espaces de travail répertoriés, vous pouvez accéder aux problèmes en cliquant sur l'icône Vue d'ensemble du problème (

Cliquez sur cette icône pour ouvrir la page de destination Vue d'ensemble des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Page de destination de la vue d'ensemble des problèmes




Traduction automatique

## Sections de la page de destination de vue d'ensemble des problèmes

### Diagrammes et graphiques sur la page de destination de vue d'ensemble des problèmes

| Vue d'ensemble | |
|---|---|
| Problèmes | Ce graphique présente les problèmes répartis par état, type de problème, évaluation du problème ou priorité. Le nombre de problèmes en retard et de problèmes dus dans les sept jours est également indiqué. |
| Problèmes en retard | Ce graphique de vieillissement présente les problèmes en retard dans différentes plages de temps. Par exemple, vous pouvez déterminer en un coup d'œil les problèmes qui sont en retard de 61 à 90 jours. Le graphique peut être filtré par priorité et évaluation du problème. |

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Diagrammes et graphiques sur la page de destination de vue d'ensemble des problèmes (suite)**

| | |
|---|---|
| Triage des problème | Ce graphique présente les triages des problèmes par état, type de problème ou priorité. Il peut aider les gestionnaires de problèmes à identifier comment les problèmes sont triés et classés par ordre de priorité. |
| Ancienneté du triage des problèmes par priorité | Ce graphique de vieillissement donne une vue d'ensemble de la durée pendant laquelle les problèmes ont été ouverts. |
| Suivi | |
| Tâches de rattrapage | Ce widget affiche l'état des tâches de rattrapage ouvertes et en retard associées aux problèmes. |
| Demande de preuves pour les problèmes | Ce widget affiche le nombre de demandes de preuves qui ont été ouvertes pour des problèmes. |
| Performances | |
| Problème ouvert par rapport à confirmé par rapport à fermé | Ce graphique montre les données de tendance des problèmes ouverts, confirmés et fermés au fil du temps. |
| Mes problèmes | |
| Problèmes | Cette section affiche les problèmes affectés à l'utilisateur connecté qui peuvent être examinés, réaffectés, affectés pour le rattrapage et qui sont en retard. |
| Problèmes de triage | La section affiche les problèmes de triage affectés à l'utilisateur connecté qui peuvent être réaffectés et examinés. |
| Problèmes de mon groupe | |
| Problèmes | La section affiche les problèmes affectés au membre du groupe de l'utilisateur connecté. |
| Problèmes de triage | La section affiche les problèmes de triage affectés au groupe de l'utilisateur connecté. |
| Visualisation | |
| Problèmes de triage | Cette section affiche le nombre de problèmes de triage pour lesquels l'utilisateur connecté est sur la liste de surveillance. |
| Tâches de rattrapage | Cette section affiche le nombre de tâches de rattrapage pour lesquelles l'utilisateur connecté figure sur la liste de surveillance. |

Traduction automatique

## Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk

Créez un périmètre d'évaluation des risques pour identifier les risques pour une entité, définir des évaluateurs et des approbateurs, définir la fréquence d'évaluation et initier des évaluations à l'aide de l'application Gestion des risques .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.IT_risk_manager, sn_risk_workspace.operational_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un périmètre d'évaluation des risques garantit que les évaluations sont effectuées efficacement, ce qui se traduit par des informations précieuses pour l'équipe de gestion des risques et permet une prise de décision éclairée. Vous pouvez créer un périmètre d'évaluation des risques avec une expérience guidée à l'aide du playbook. Chaque étape du playbook comprend une ou plusieurs activités qui doivent être terminées, fournissant une approche structurée du périmètre de l'évaluation des risques. Le playbook vous guide à travers chaque étape, en recommandant les activités nécessaires et en assurant une couverture complète du workflow. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à l'évaluateur lorsque vous lancez une évaluation.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la liste, accédez à **Planification de l'évaluation des risques** , sélectionnez **Entités concernées**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le playbook du périmètre de l'évaluation des risques s'ouvre et lance la première activité de définition de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et de l'entité évaluable, qui est l'étape de définition du périmètre.
5. Renseignez les champs de la carte d'activité Définition du périmètre.

### Carte de définition du périmètre

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques. |
| Entité évaluable | Entités associées aux classes d'entités sélectionnées définies dans le champ **Classes d'entités applicables** de la RAM. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entité spécifiées dans la RAM que vous avez sélectionnée. Seules les entités qui appartiennent aux classes sélectionnées sont affichées dans ce champ. |
| Propriétaire | Propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité évaluable. |

6. Sélectionnez **Continuer**.
   La carte d'activité de sélection des risques s'ouvre et vous permet de sélectionner et d'évaluer les risques associés à l'entité à l'aide de la RAM sélectionnée.
7. Pour ajouter des risques existants, sélectionnez **Ajouter** et procédez comme suit :
   a. Sélectionnez les risques à ajouter.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
8. **Facultatif :** Pour créer des risques, sélectionnez **Créer un risque** et procédez comme suit :
   a. Renseignez les détails du nouveau risque.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Pour créer des risques à partir de la taxonomie des risques, sélectionnez l'icône flèche vers le bas en regard du bouton **Créer un risque** , sélectionnez **Créer à partir des déclarations de risque**, puis procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les déclarations de risque à ajouter.

b. Sélectionnez **Ajouter**.

10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
L'étape Affectation du playbook du périmètre de l'évaluation des risques s'ouvre.

11. Renseignez les champs de la carte d'activité d'affectation.

### Carte d'affectation

| Champ | Description |
|---|---|
| Type d'évaluateur | Utilisateur ou groupe responsable de la cote de risque. Les choix sont les suivants :<br>○ **Identique au propriétaire de l'entité**<br>○ **Identique au propriétaire du risque**<br>○ **Spécifier les utilisateurs**<br>○ **Spécifier les groupes** |
| Évaluateur | Utilisateur gestionnaire de la cote de risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** . |
| Groupe d'évaluateurs | Groupe chargé d'évaluer le risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** . |
| Type d'approbateur | Utilisateur ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Les choix sont les suivants :<br>○ Identique au propriétaire de l'entité<br>○ Identique au gestionnaire de l'évaluateur<br>○ Spécifier les utilisateurs<br>○ Spécifier les groupes<br>○ Aucun |
| Approbateur | Utilisateur gestionnaire de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** . |
| Groupe d'approbateurs | Groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** . |

12. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
L'étape Fréquence de l'évaluation du playbook du périmètre de l'évaluation des risques s'ouvre.

13. Renseignez les champs de la carte d'activité Fréquence de l'évaluation.

### Carte de fréquence de l'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Fréquence de l'évaluation | Fréquence à laquelle vous souhaitez évaluer les risques. Les choix sont les suivants :<br>○ Aucun<br>○ Hebdomadaire |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Mensuel<br>○ Trimestriel<br>○ 2 fois par an<br>○ Annuel<br><br>**Remarque :** Si vous effectuez une évaluation imprévue des risques avant la prochaine date de réévaluation prévue, la date d'évaluation subséquente est déterminée par la fréquence établie dans la dernière évaluation. Par exemple, si votre fréquence est mensuelle et que vous effectuez l'évaluation initiale le 1er janvier. Ensuite, si vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, la prochaine évaluation sera toujours basée sur la dernière date d'évaluation. |
| Nombre de jours avant l'échéance | Nombre de jours pendant lesquels l'évaluation doit être terminée après son lancement. Par exemple, si vous définissez une valeur de 10 dans ce champ, la date d'échéance de l'évaluation sera fixée à 10 jours après la date de début de l'évaluation. La valeur par défaut est de 5. |

14. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    L'étape Lancer des évaluations du playbook du périmètre de l'évaluation des risques s'ouvre.
15. Pour lancer les évaluations, sélectionnez **Initier toutes les évaluations**.
    Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur ou le groupe d'évaluateur reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation lui a été affectée.
16. **Facultatif :** Pour revenir en arrière dans le workflow et modifier le périmètre, l'affectation ou la fréquence, sélectionnez l'icône de menu ⋮ puis sélectionnez **Redéfinir le périmètre**.

## Planifier les évaluations des risques dans le Espace de travail Risk

Planifier automatiquement les évaluations des risques pour plusieurs entités. Le planificateur d'évaluation des risques permet aux administrateurs des risques de gagner du temps en lançant automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence souhaitée.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la plupart des organisations, la deuxième ligne de gestionnaires des risques est responsable de la coordination des évaluations des risques. Ce groupe identifie les entités et les risques associés qui nécessitent une évaluation. Ils déterminent également les personnes responsables de l'évaluation de ces risques. Cependant, ce cycle continu d'évaluation des risques exige que les gestionnaires des risques créent des champs d'application d'évaluation des risques individuels et lancent des évaluations, ce qui entraîne une perte de temps importante. Pour résoudre ce problème, vous pouvez utiliser le planificateur d'évaluation des risques. En utilisant le planificateur, vous pouvez planifier des évaluations et spécifier leur fréquence. Le système lancera automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence définie. En outre, vous pouvez désigner les évaluateurs et les approbateurs pour chaque évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Pour accéder au playbook du planificateur d'évaluation, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sur la page d'accueil de Risk Workspace, sous **Actions rapides**, sélectionnez **Planifier les évaluations des risques**.
   - Sélectionnez , naviguez vers **Planification de l'évaluation des risques**, sélectionnez **Évaluations planifiées**, puis sélectionnez **Nouveau**.

   Le playbook du planificateur d'évaluation s'ouvre et lance la première activité de définition de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et des entités évaluables, qui est l'étape de définition du périmètre.
3. Renseignez les champs de la carte d'activité Définition du périmètre.

### Carte de définition du périmètre

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthodologie d'évaluation des risques | Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques. |
| Classes d'entités applicables | Classes d'entités associées à la RAM sélectionnée. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entité spécifiées dans la RAM que vous avez sélectionnée. Ce champ est automatiquement défini en fonction des classes d'entités applicables pour la RAM sélectionnée. |

4. Sélectionnez **Continuer**.
   La carte d'activité de sélection d'entité s'ouvre, vous permettant d'ajouter les entités évaluables qui appartiennent aux classes d'entités applicables.
5. Pour ajouter des entités, sélectionnez **Ajouter** et procédez comme suit :
   a. Sélectionnez les entités à ajouter.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   L'étape Affectation du Playbook du planificateur d'évaluation s'ouvre.
7. Renseignez les champs de la carte d'activité d'affectation.

### Carte d'affectation

| Champ | Description |
|---|---|
| Type d'évaluateur | Utilisateur ou groupe responsable de la cote de risque. Les choix sont les suivants :<br>○ Propriétaires de l'entité<br>○ Propriétaires des risques<br>○ Groupe |
| Groupe d'évaluateurs | Groupe chargé d'évaluer le risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le groupe** est sélectionné dans le champ **Type d'évaluateur** . |
| Type d'approbateur | Utilisateur ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Propriétaires de l'entité<br>○ Gestionnaire de l’évaluateur<br>○ Groupe<br>○ Aucun |
| Groupe d'approbateurs | Groupe responsable de l’approbation de l’évaluation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **le groupe** est sélectionné dans le champ **Type d’approbateur** . |

8. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   L’étape Fréquence de l’évaluation dans le Playbook du planificateur d’évaluation s’ouvre.
9. Renseignez les champs de la carte d’activité Fréquence de l’évaluation.

### Carte de fréquence de l’évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Initier ultérieurement | Option permettant de commencer les évaluations à une date ultérieure. |
| Lancer des évaluations | Date à laquelle vous souhaitez planifier une évaluation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’option **Initier ultérieurement** est sélectionnée. |
| Fréquence de l'évaluation | Fréquence à laquelle vous souhaitez évaluer les risques. Les choix sont les suivants :<br>○ Aucun<br>○ Hebdomadaire<br>○ Mensuel<br>○ Trimestriel<br>○ 2 fois par an<br>○ Annuel<br>**Remarque :**<br>Si vous effectuez une évaluation imprévue des risques avant la prochaine date de réévaluation prévue, la date d’évaluation subséquente est déterminée par la fréquence établie dans la dernière évaluation. Par exemple, si votre fréquence est mensuelle et que vous effectuez l’évaluation initiale le 1er janvier. Ensuite, si vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, la prochaine évaluation sera toujours basée sur la dernière date d’évaluation. |
| Nombre de jours avant l'échéance | Nombre de jours pendant lesquels l’évaluation doit être terminée après son lancement. Par exemple, si vous définissez une valeur de 10 dans ce champ, la date d’échéance de l’évaluation sera fixée à 10 jours après la date de début de l’évaluation. La valeur par défaut est 30. |

10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    L’étape Examiner et initier du playbook du planificateur d’évaluation s’ouvre.
11. Pour lancer les évaluations, sélectionnez **Initier les évaluations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur ou le groupe d'évaluateur reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation lui a été affectée.

12. **Facultatif :** Pour revenir en arrière dans le workflow et modifier le périmètre, l'affectation ou la fréquence, sélectionnez ⋮ de menu Menu, puis sélectionnez **Redéfinir le périmètre**.

### Résultats

Les évaluations sont lancées. Vous pouvez afficher toutes les évaluations planifiées sous **Planification de l'évaluation des risques** > **Évaluations planifiées**.

## Effectuer une évaluation avancée des risques dans le Espace de travail Risk

Effectuez des évaluations des risques pour évaluer les risques inhérents, l'efficacité des contrôles, les risques résiduels et les risques cibles dans l'application Espace de travail Risk . Vous pouvez définir des réponses aux risques qui vous permettent de gérer et d'atténuer les risques identifiés au cours du processus d'évaluation des risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

**Remarque :**
Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] dans la Now Support base de connaissances. Vous devez vous connecter pour Now Support consulter l'article.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une évaluation des risques est effectuée pour les éléments suivants :

- Risques inhérents
- Efficacité des contrôles
- Risques résiduels
- Risques cibles

Les évaluations des risques génèrent des scores de risque qui sont automatiquement calculés en fonction des configurations effectuées dans la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Si vous souhaitez modifier les scores calculés automatiquement, vous pouvez écraser les scores calculés et fournir une justification. Si vous n'avez aucun contrôle à évaluer, le score de risque résiduel est le même que le score de risque inhérent.

Après avoir effectué l'évaluation, vous pouvez définir la réponse au risque. La réponse au risque fait référence au processus de gestion des risques identifiés. Il s'agit d'un processus de planification et de prise de décision dans lequel les gestionnaires des risques décident comment gérer chaque risque. Lors de l'évaluation, vous pouvez afficher des informations de référence détaillées dans le panneau latéral contextuel. Ce panneau fournit des informations relatives aux événements à risque, aux problèmes ouverts, aux violations d'indicateurs clés, aux résultats des tests de contrôle et aux défaillances de l'indicateur de contrôle.

Si l'évaluation des risques est effectuée par un délégué d'un évaluateur, le champ **des délégués de l'évaluateur** affiche le nom du délégué.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez l'évaluation des risques que vous souhaitez évaluer et effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous souhaitez commencer **l'évaluation**, sélectionnez Commençons
- Si vous pensez que l'évaluation des risques doit être affectée à quelqu'un d'autre, sélectionnez **Réaffecter** et renseignez les détails nécessaires.
- Si ce risque a déjà été évalué, pour afficher l'évaluation précédente, sélectionnez **Revoir la dernière évaluation**.

3. Pour effectuer l'évaluation inhérente, répondez à toutes les questions de l'évaluation inhérente.
   a. **Facultatif :** Pour afficher les conseils relatifs à un facteur, sélectionnez l'icône représentant un point d'interrogation ( .
   b. **Facultatif :** Pour afficher la pondération qualitative et quantitative, sélectionnez l'icône d'évaluation verticale.

   L'application enregistre automatiquement vos réponses et calcule le score de risque global.
4. **Facultatif :** Pour modifier les résultats du risque inhérent calculé, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** .
   b. Dans le champ **Remplacer le risque inhérent** , sélectionnez la valeur appropriée.
   c. Saisissez des commentaires qui expliquent les raisons de la modification du score calculé.
5. Sélectionnez **Passer à l'évaluation de contrôle**.
6. Pour l'évaluation de contrôle, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour évaluer l'efficacité des contrôles, répondez à tous les facteurs d'évaluation de contrôle.
   - Pour continuer sans évaluer les contrôles d'atténuation, sélectionnez l'option **Évaluation de contrôle non applicable** .
   - Pour évaluer l'environnement de contrôle sans ajouter de contrôles, sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** et passez à l'étape 8.

   Vous pouvez également modifier les résultats de l'efficacité du contrôle calculée en fournissant une justification pour la modification du score.
7. Pour ajouter ou créer des contrôles pour l'évaluation de contrôle, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour ajouter des contrôles existants, sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour hériter des contrôles communs, sélectionnez **Hériter des contrôles communs**.
   - Pour créer un contrôle, sélectionnez la flèche vers le bas en regard du bouton **Hériter des contrôles communs** , puis sélectionnez **Créer un contrôle**.
   - Pour ajouter des contrôles à partir de la taxonomie de contrôle, sélectionnez la flèche vers le bas en regard du bouton **Hériter des contrôles communs** , puis sélectionnez **Créer à partir des objectifs de contrôle**.
8. **Facultatif :** Pour évaluer l'environnement de contrôle sans ajouter de contrôles, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** .
   b. Dans le champ **Remplacer l'efficacité du contrôle** , sélectionnez la valeur appropriée.
   c. Saisissez des commentaires qui expliquent les raisons de la modification du score calculé.
9. Pour évaluer les risques restants après l'implémentation des contrôles d'atténuation, sélectionnez **Passer à l'évaluation résiduelle** et répondez aux facteurs.

   Vous pouvez également modifier le score résiduel calculé en fournissant une justification pour modifier le score.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. **Remarque :**
    La disponibilité de l'évaluation des risques cibles sur le formulaire d'évaluation dépend des conditions décrites dans la RAM.

    Pour évaluer le niveau de risque souhaité que vous souhaitez atteindre à l'avenir, sélectionnez **Passer à l'évaluation cible** et répondez aux facteurs.
    Vous pouvez également modifier le score cible calculé en fournissant une justification pour modifier le score.

11. Pour sélectionner une stratégie appropriée et définir le plan d'action pour les risques évalués, procédez comme suit.

    a. Sélectionnez **Définir la réponse au risque**.

    b. Sélectionner les réponses au risque appropriées.

    c. **Facultatif :** Pour créer une tâche de réponse aux risques, cliquez sur le bouton **Créer une tâche** , puis sélectionnez les valeurs appropriées.
    Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de réponse aux risques dans le Espace de travail Risk.

    d. **Facultatif :** Pour lier des tâches de réponse aux risques existantes ou copier les tâches avec les stratégies de réponse aux risques de l'évaluation précédente lors de la réévaluation d'un risque, sélectionnez **Oui, continuer avec l'évaluation existante**.
    Le bouton **Oui, poursuivre avec l'élément existant** s'affiche uniquement lorsque vous réévaluez un risque. Pour continuer avec une autre réponse, sélectionnez **Changer la réponse**.

    e. Sélectionnez **Examiner et soumettre** , puis examinez vos réponses.
    Les tâches de réponse aux risques sont créées et affectées au délégataire. Vous pouvez modifier la tâche et la modifier pour changer le propriétaire.

12. Pour lier les problèmes existants à l'évaluation des risques, procédez comme suit :
    Vous devez activer l'option **Autoriser la liaison des problèmes avec l'évaluation des risques** sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) pour utiliser cette fonctionnalité.

    a. Sélectionnez **Ajouter des problèmes existants**.

    b. Sélectionnez les problèmes dans la liste et sélectionnez **Ajouter**.

13. Pour créer des problèmes pour l'évaluation des risques, procédez comme suit :
    Vous devez activer l'option **Autoriser la liaison des problèmes avec l'évaluation des risques** sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) pour utiliser cette fonctionnalité.

    a. Sélectionnez **Créer un problème**.

    b. Renseignez les détails requis dans le formulaire Créer un problème.

    c. Sélectionnez **Enregistrer**.

14. **Facultatif :** Si vous souhaitez modifier l'évaluation, sélectionnez **Modifier**.

15. **Facultatif :** Pour afficher les activités ayant lieu pour l'évaluation, sélectionnez l'icône Journal d'activité .

16. Si vous avez défini des approbateurs, sélectionnez **Soumettre**.
    La page d'accueil de l'évaluation s'affiche. Vous pouvez consulter le résumé de votre évaluation.

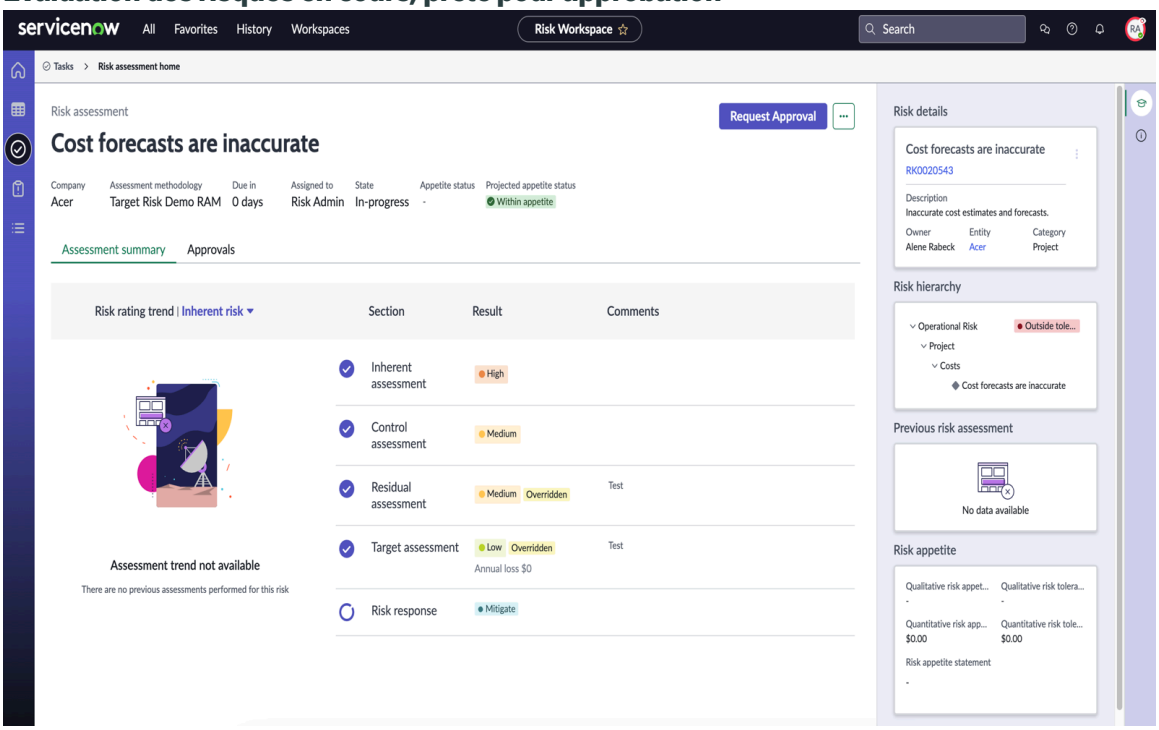
17. Pour demander l'approbation, modifier l'affectation ou la réaffecter, sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Résultats
L’évaluation est envoyée à l’approbateur et le workflow d’approbation commence.

## Example:
### Évaluation des risques en cours, prête pour approbation




## Effectuer n’importe quelle évaluation d’objet dans le Espace de travail Risk

Évaluez les risques sur n’importe quel objet ou enregistrement dans ServiceNow®. Un exemple d’évaluation d’objet est l’évaluation de la gestion des changements ou l’évaluation d’une citation.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour effectuer une évaluation des risques de l’objet, il n’est pas nécessaire d’avoir des connaissances préalables en matière de risques. Lorsque vous effectuez une évaluation d’objet dans le , vous Espace de travail Riskne voyez pas la description du risque ni aucune information de référence, car l’ensemble du contexte du risque n’est pas requis. Vous pouvez configurer le bouton d’évaluation des risques dans l’enregistrement d’objet et démarrer l’évaluation. Pour plus d'informations, consultez évaluation de n’importe quel objet utilisant l’évaluation Advanced Risk.

### Procédure
1. Accéder à mon **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Cliquez sur la file d’attente de travail ( )
3. Sous **Mes tâches en attente**, sous Évaluations des risques avancés, ouvrez l’évaluation des risques de l’objet qui vous est affectée.
4. Si vous sélectionnez **Commencer l’évaluation**, répondez aux questions de l’évaluation.
   Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation avancée des risques dans le Espace de travail Risk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous avez configuré la réponse au risque dans votre méthodologie d'évaluation des risques, sélectionnez la stratégie de réponse au risque appropriée et cliquez sur **Définir la réponse au risque**.
7. Pour envoyer l'évaluation pour révision, cliquez sur **Examiner et soumettre**.
   La page d'accueil de l'évaluation s'affiche. Vous pouvez consulter le résumé de votre évaluation.
8. Pour demander l'approbation, modifier l'affectation ou la réaffecter, sélectionnez l'une des options suivantes.
   **Demander l'approbation**.

## Workflow de la tâche de réponse aux risques

Le workflow de la tâche de réponse aux risques est un processus structuré qui permet de gérer les risques évalués en définissant des plans d'action pour accepter, atténuer, éviter ou transférer ces risques.

## Exploration du parcours utilisateur pour la tâche de réponse aux risques

Les états d'une tâche de réponse aux risques sont les suivants :

1. **Brouillon** : état par défaut lorsqu'une tâche de réponse aux risques est créée.
2. **Travail en cours** : état dans lequel le propriétaire de la tâche de réponse au risque commence à travailler dessus et l'envoie à l'approbateur pour examen.
3. **En attente d'approbation** : état dans lequel l'approbateur examine la tâche de réponse aux risques et l'approuve ou la rejette.
4. **Fermée** : état dans lequel l'approbateur approuve la tâche de réponse au risque, la faisant passer à l'état Fermé.

Le workflow de la tâche de réponse aux risques comporte les étapes suivantes :

**Créer une tâche de réponse au risque**

Une fois qu'un évaluateur a identifié les plans de réponse aux risques, il crée ensuite des tâches de réponse aux risques. L'utilisateur ayant le rôle sn_risk_advanced.ara_assessor peut créer une tâche de réponse aux risques et les affecter à l'utilisateur des risques ayant le rôle sn_risk.user. Après la création, la tâche de réponse au risque passe à l'état Brouillon. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de réponse aux risques dans le Espace de travail Risk.

**Créer des éléments d'action**

L'évaluateur des risques peut créer plusieurs stratégies avec différents éléments d'action pour chaque tâche de réponse aux risques. Les éléments d'action sont des tâches spécifiques et granulaires définies dans une tâche de réponse aux risques pour traiter et gérer efficacement les risques. Les éléments d'action peuvent être créés et définis lorsque la tâche de réponse aux risques est à l'état Brouillon ou Travail en cours. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément d'action dans la tâche de réponse au risque.

Les éléments d'action ont leur propre workflow indépendant. Pour plus d'informations, consultez Workflow de l'élément d'action dans la tâche de réponse aux risques.

**Remarque :**
Vous pouvez créer des éléments d'action de réponse aux risques pour tous les types de tâches de réponse aux risques, à l'exception des tâches d'acceptation des risques.

**Répondre aux tâches de réponse aux risques**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la tâche de réponse au risque affectée, le propriétaire de la tâche de réponse au risque fait passer la tâche de réponse au risque à l'état Travail en cours. À cette étape, le titulaire de la tâche de réponse aux risques définit un plan d'action pour la tâche de réponse aux risques. Après avoir défini le plan d'action, le propriétaire de la tâche peut demander l'approbation des approbateurs définis dans le configurateur d'approbation. Par défaut, un niveau d'approbation unique est activé pour tous les types de tâches de réponse aux risques, où le propriétaire du risque peut approuver les tâches. Ces approbations peuvent être configurées en fonction des besoins. Une fois que le propriétaire de la tâche a demandé l'approbation, la tâche de réponse au risque passe à l'état En attente d'approbation.

**Important :**
Tous les éléments d'action associés à la tâche de réponse au risque doivent être fermés pour faire passer la tâche de réponse au risque de l'état Travail en cours à l'état En attente d'approbation.

**Approuver ou rejeter la tâche de réponse au risque**

Dans l'état En attente d'approbation, les approbateurs définis dans le configurateur d'approbation peuvent examiner le plan d'action et approuver ou rejeter la tâche de réponse aux risques. La tâche de réponse au risque passe à l'état Fermé si tous les approbateurs approuvent la tâche. Si l'un des approbateurs rejette la tâche, la tâche de réponse au risque revient à l'état Travail en cours.

## Workflow de l'élément d'action dans la tâche de réponse aux risques

Le workflow d'élément d'action est un processus structuré de gestion des tâches granulaires associées aux tâches de réponse aux risques, qui sont affectées à plusieurs personnes concernées.

## Explorer le parcours utilisateur pour un élément d'action

Les états d'un élément d'action sont les suivants :

1. **Brouillon** : état par défaut lorsqu'un élément d'action est créé.
2. **Affecté** : état lorsque l'élément d'action est affecté à un utilisateur.
3. **Travail en cours** : état dans lequel le propriétaire de l'élément d'action commence à travailler dessus et l'envoie au propriétaire de la tâche de réponse au risque pour révision.
4. **Révision** : état dans lequel le propriétaire de la tâche de réponse au risque examine l'élément d'action et l'approuve ou la rejette.
5. **Fermé** : état lorsque le propriétaire de la tâche de réponse au risque approuve l'élément d'action, le faisant passer à l'état Fermé.

Le workflow de l'élément d'action comprend les étapes suivantes :

**Créer des éléments d'action**

L'évaluateur des risques ou le propriétaire de la tâche de réponse aux risques peut créer plusieurs stratégies avec différents éléments d'action pour chaque tâche de réponse aux risques. Les éléments d'action sont des tâches spécifiques et granulaires définies dans une tâche de réponse aux risques pour traiter et gérer efficacement les risques. Le propriétaire de la tâche de réponse aux risques définit un plan d'action pour l'élément d'action. Les éléments d'action peuvent être créés lorsque la tâche de réponse aux risques est à l'état Brouillon ou Travail en cours. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément d'action dans la tâche de réponse au risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Remarque :**
> Vous pouvez créer des éléments d'action de réponse aux risques pour tous les types de tâches de réponse aux risques, à l'exception des tâches d'acceptation des risques.

**Répondre à l'élément d'action**

Le délégataire de l'élément d'action de réponse au risque déplace l'élément d'action à l'état Travail en cours. À cette étape, le propriétaire de l'élément d'action spécifie l'action effectuée dans le champ **Commentaires du délégataire** , ainsi que toute autre étape requise. Le propriétaire de l'élément d'action envoie ensuite l'élément d'action au propriétaire de la tâche de réponse au risque pour approbation. Une fois que le propriétaire de l'élément d'action demande d'approbation, l'élément d'action passe à l'état Réviser.

**Approuver ou rejeter l'élément d'action**

Dans l'état Réviser, le propriétaire de la tâche de réponse au risque peut examiner les commentaires du délégataire et approuver ou rejeter l'élément d'action. Si l'approbateur approuve l'élément d'action, celui-ci passe à l'état Fermé. Si l'approbateur rejette l'élément d'action, l'élément d'action revient à l'état Travail en cours.

> **Important :**
> Tous les éléments d'action associés à la tâche de réponse au risque doivent être fermés pour faire passer la tâche de réponse au risque de l'état Travail en cours à l'état En attente d'approbation.

## Créer une tâche de réponse aux risques dans le Espace de travail Risk

Créez une tâche de réponse aux risques pour définir un plan d'actions, affecter des responsabilités, établir des priorités et établir des échéances afin d'assurer une gestion efficace des risques évalués.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_assessor

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez la tâche icône.
3. Ouvrez une évaluation des risques à laquelle vous souhaitez ajouter une tâche de réponse aux risques et accédez à la section Réponse aux risques.
4. Pour créer une tâche de réponse aux risques, sélectionnez **Créer une tâche** en regard du plan de réponse aux risques sélectionné.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de tâche de réponse aux risques

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique de la tâche de réponse aux risques. |
| Plan | Actions mises en œuvre pour gérer le risque identifié. Les actions comprennent les étapes, les méthodes et les ressources requises pour gérer le risque. |
| Affecté à | Personne responsable de la gestion de la tâche de réponse aux risques. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Priorité | Importance ou urgence de la tâche de réponse aux risques. |
| Date d'échéance | Date à laquelle la tâche de réponse au risque doit être terminée. |

6. Sélectionnez **Enregistrer la tâche**.

### Créer un élément d'action dans la tâche de réponse au risque

Créez plusieurs stratégies avec divers éléments d'action pour chaque tâche de réponse aux risques. Les éléments d'action vous aident à comprendre et à vous concentrer sur les étapes spécifiques nécessaires pour gérer les risques.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_assessor

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les éléments d'action sont des tâches spécifiques et granulaires définies dans une tâche de réponse aux risques pour traiter et gérer efficacement les risques. Ils sont élevés par rapport à la tâche de réponse aux risques plus large et peuvent être affectés à différents utilisateurs pour garantir que le plan de réponse requis est exécuté.

**Remarque :**
Vous pouvez créer des éléments d'action pour :

- Réponses aux risques, à l'exception des tâches d'acceptation des risques
- Réponses aux risques à l'état de brouillon ou de travail en cours

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez la tâche icône.
3. Ouvrez une tâche de réponse au risque pour laquelle vous souhaitez ajouter un élément d'action.
4. Sélectionnez la liste connexe **Éléments d'action** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Créer un élément d'action, reportez-vous à la rubrique Formulaire Créer un élément d'action.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour envoyer l'élément d'action au délégataire, sélectionnez **Envoyer au délégataire**.
   L'élément d'action passe à l'état Affecté.

### Formulaire Créer un élément d'action

Utilisez le formulaire Créer un nouvel élément d'action pour définir le plan d'action, affecter des responsabilités, définir des priorités et établir des jalons pour l'élément d'action.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Créer un élément d'action

| Champ | Description |
|---|---|
| Titre | Nom unique de l'élément d'action. |
| Plan d'action | Actions mises en œuvre pour gérer le risque identifié. Les actions comprennent les étapes, les méthodes et les ressources requises pour gérer le risque. |
| Réviseur | Personne responsable de la révision de l'élément d'action. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la personne qui crée l'élément d'action. |
| Priorité | Importance ou urgence de l'élément d'action. |
| Date de début | Date à laquelle l'action doit commencer. |
| Affecté à | Personne responsable de l'achèvement de l'élément d'action. |
| État | État de l'élément d'action. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. |
| Date de fin | Date à laquelle l'action devrait être terminée. |
| Liste de surveillance | Liste des personnes qui peuvent afficher et recevoir des notifications concernant l'élément d'action. |
| Détails | |
| La section Détails est une section en lecture seule. | |
| Tâche de réponse aux risques | Nom de la tâche de réponse au risque qui inclut cet élément d'action. |
| Risque | Nom du risque pour lequel cet élément d'action est créé. |
| Priorité | Importance ou urgence de la tâche de réponse aux risques. |
| État | État de la tâche de réponse aux risques. |
| Entité | Nom de l'entité associée. |
| Date d'échéance | Date à laquelle la tâche de réponse au risque est censée être terminée. |
| Actions effectuées | |
| Commentaire du délégataire | Commentaires ou actions effectués par le délégataire responsable de l'implémentation de l'élément d'action. Ce champ est en lecture seule pour le propriétaire de la tâche de réponse aux risques. |
| Commentaires supplémentaires | Informations ou détails supplémentaires sur l'élément d'action. |

## Workflow pour l'identification des risques dans le Espace de travail Risk

Les workflows fournissent des instructions étape par étape pour terminer le processus d'identification des risques dans le GRC Espace de travail Risk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le Espace de travail Risk, un gestionnaire des risques peut utiliser le workflow d'identification des risques pour identifier les risques. Le workflow comporte plusieurs étapes. La progression de l'étape est mise à jour à mesure que les activités sont terminées. Le workflow d'identification des risques est divisé en plusieurs voies. Chaque voie du workflow comprend une ou plusieurs activités qu'un propriétaire de tâche doit accomplir.

L'avantage d'utiliser le workflow d'identification des risques est que vous pouvez obtenir une vue détaillée sur une seule interface. Vous pouvez également facilement revenir à n'importe quelle étape et redémarrer une activité.

Pour l'identification des risques, après la création d'un enregistrement d'identification des risques, le questionnaire de collecte d'informations est envoyé à l'utilisateur affecté. Vous pouvez également envoyer des rappels par e-mail aux utilisateurs pour qu'ils répondent au questionnaire. Une fois les réponses reçues, le gestionnaire des risques peut effectuer les activités suivantes :

1. Affichez les réponses.
2. Approuvez ou rejetez les réponses.

   **Remarque :**
   En cas de rejet, le gestionnaire des risques peut fournir une raison du rejet et renvoyer le questionnaire.

3. Lancer l'évaluation inhérente.
4. Effectuez l'évaluation des risques.
5. Affichez les scores d'évaluation.
6. Reliez les risques recommandés ou reliez-les à partir de la bibliothèque. Le gestionnaire des risques peut également créer des risques.

   **Remarque :**
   Les risques recommandés sont les risques générés à partir d'objets d'informations.

7. Marquez l'activité comme terminée.
8. Relier les politiques recommandées ou les relier à partir de la bibliothèque.
9. Reliez ou créez des contrôles supplémentaires après la génération automatique des contrôles de divers risques et politiques.
10. Demander des attestations pour tous les contrôles ou des contrôles sélectifs.

Il est important de se rappeler les points suivants :

- Dans un workflow, la progression de l'étape est automatique, cependant, si vous redémarrez une activité après l'avoir terminée, vous devez passer manuellement à l'étape suivante.
- Si vous avez terminé de relier les contrôles, puis que vous passez à nouveau au mappage des risques, l'étape de mappage des contrôles passe à l'état En attente.
- Lorsque vous relancez un workflow, une nouvelle instance de workflow est créée.

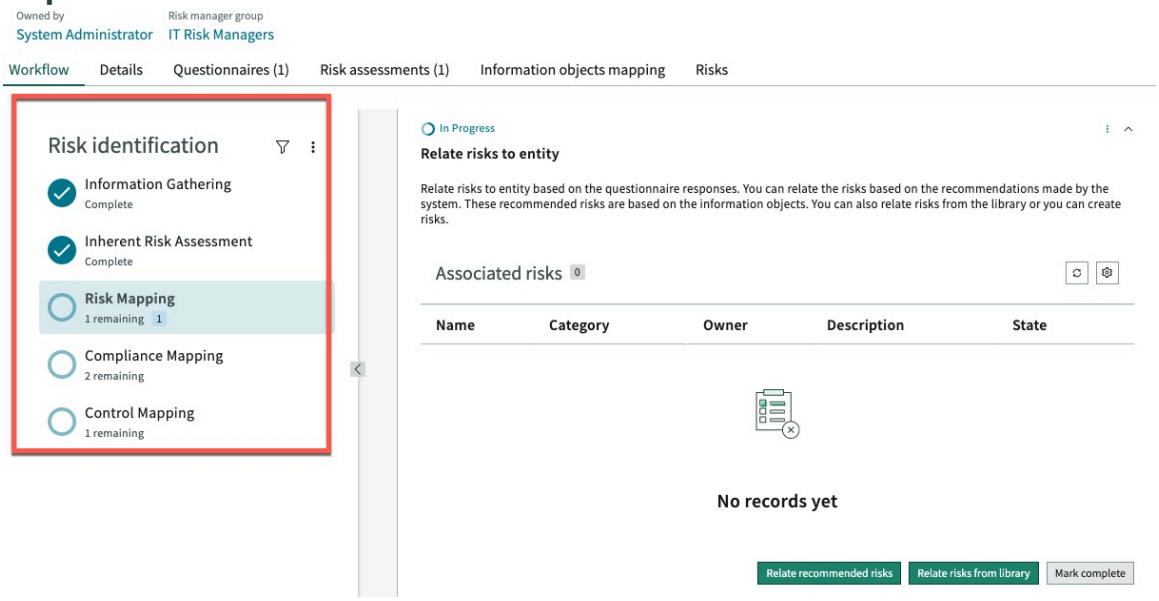
Pour plus d'informations, consultez Évaluation des risques de l'application à l'aide de l'évaluation avancée des risques

Les figures suivantes montrent les étapes et les actions du workflow :

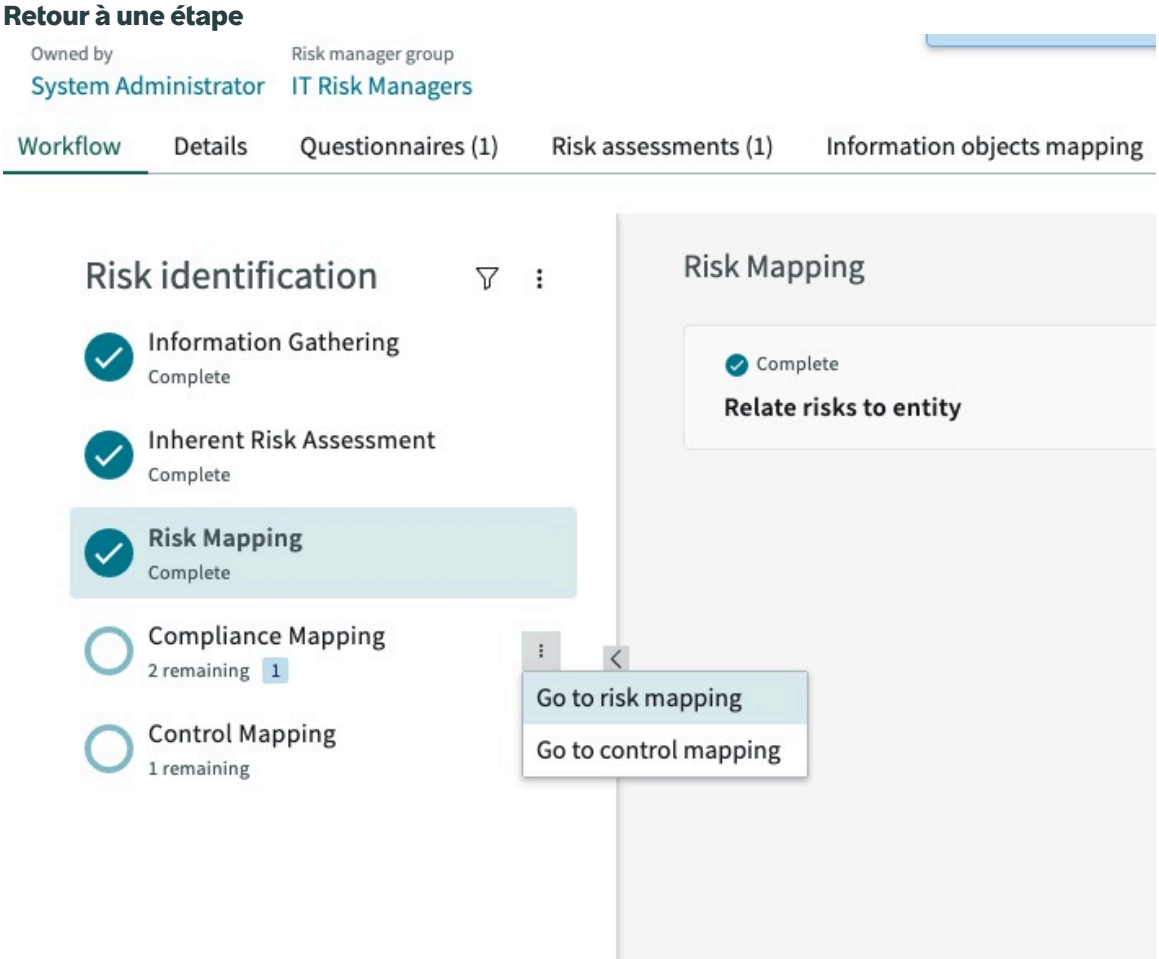
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Étapes du workflow

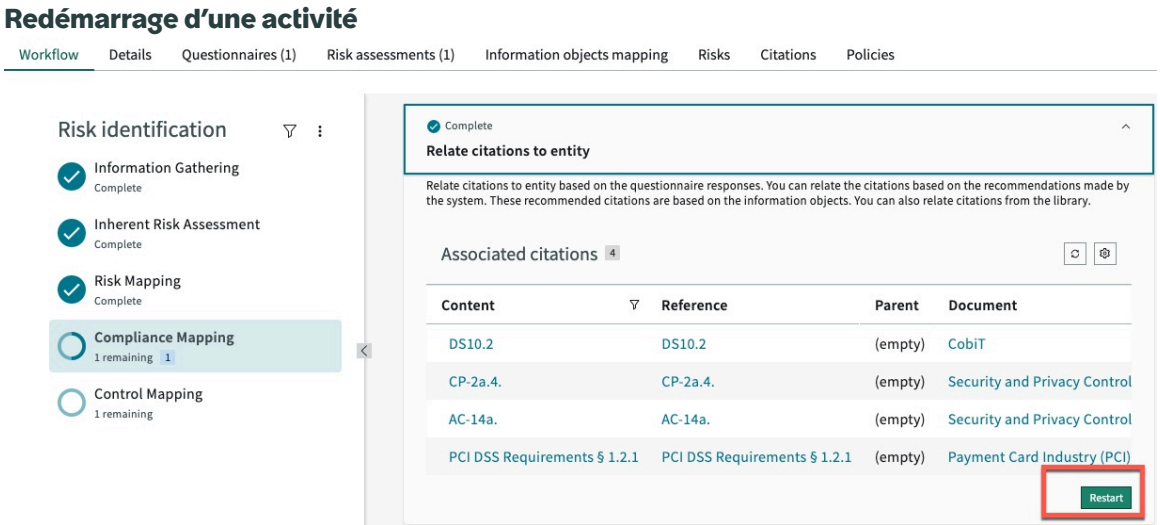



## Retour à une étape




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk

Créez un événement à risque dans le Espace de travail Risk. Les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des quasi-accidents et des gains qui se produisent au sein d'une organisation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un événement à risque, celui-ci passe par son cycle de vie défini (analyse, approbation et fermeture). La création ou l'enregistrement d'événements à risque permet à votre organisation d'empêcher que des événements similaires ne se reproduisent.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

**Créer un nouveau formulaire d'événement à risque**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'événement à risque tel que le vol de distributeur automatique de billets. |
| Description | Description de l'événement à risque signalé. |
| Classification | |
| Type d'événement | Type d'événement. Les options sont les suivantes :<br>○ **Impact financier** : sélectionnez cette option lorsque l'événement entraîne des pertes monétaires.<br>○ **Impact non financier** : sélectionnez cette option lorsque l'événement n'entraîne pas de pertes monétaires. |
| Catégorie | Catégorie d'événement. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l'une des options suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ **Personnel** : par exemple, tout préjudice physique causé à un employé.<br>○ **Juridique** : Par exemple, un employé est trouvé en train de mener une activité qui constitue un conflit d'intérêts.<br>○ **Sécurité des informations** : par exemple, un vol, un cambriolage ou une panne du système.<br>○ **Ressources humaines** : par exemple, les poursuites délicates intentées par un employé contre un autre employé. |
| Sous type | Sous-type d'événement. Les choix sont les suivants :<br>○ **Réel** : sélectionnez cette option si l'événement s'est réellement produit.<br>○ **Potentiel** : sélectionnez cette option si l'événement est susceptible de se produire. |
| Détecté par | Personne ayant détecté l'événement à risque. |
| Ouverts | Date de création de l'événement à risque. |
| Ouvert par | Personne créant l'événement à risque. |
| Risques évités de justesse | Option permettant de spécifier si l'événement à risque était susceptible d'entraîner des pertes, mais n'a pas entraîné de pertes. Ce champ est disponible lorsque **l'option Potentiel** est sélectionnée dans le champ **Sous-type** . |
| Profit financier | Option permettant d'afficher si l'événement à risque a entraîné un gain au lieu d'une perte. Cette option est automatiquement sélectionnée si l'événement à risque remplit l'une des conditions suivantes :<br>○ Si **Potentiel** est sélectionné dans le champ **Sous-type** et que le champ **Perte attendue** ou le champ **Perte potentielle** a une valeur négative en raison du gain.<br>○ Si **Réel** est sélectionné dans le champ **Sous-type** et que le champ **Perte nette** a une valeur négative. |
| Utilisé dans la modélisation | Option permettant de partager les enregistrements des événements à risque avec des systèmes externes où une analyse avancée est effectuée à l'aide de techniques de simulation telles que la simulation de Monte-Carlo. La simulation de Monte-Carlo est une technique mathématique utilisée pour estimer les résultats possibles d'un événement incertain. |
| Propriété | |
| Entité primaire | Entité qui supporte la perte. Cette entité est visible par la direction aux fins de génération de rapports. |
| Groupe propriétaire | Groupe chargé de la surveillance de l'événement jusqu'à sa clôture. |
| Centre de coûts | Numéro de compte de l'entité. |
| Propriétaire | Personne propriétaire de l'événement à risque. Un gestionnaire des risques peut être un propriétaire d'événement. Si le groupe propriétaire est spécifié, les propriétaires sont filtrés à partir du groupe propriétaire. |
| Dates clés | |
| Date de survenue | Date à laquelle l'événement s'est produit. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de détection | Date à laquelle l'événement a été découvert ou remarqué pour la première fois. |
| Estimations pertes/gains | |
| Perte attendue | Montant de la perte attendue. La perte attendue est la moyenne pondérée en fonction de la probabilité de toutes les pertes possibles. Ce montant est basé sur le jugement de l'utilisateur sur le montant attendu que l'organisation pourrait perdre. |
| Impact non financier | Évaluation de l'impact non financier associé à l'événement. |
| Perte potentielle | Montant attendu comme une perte potentielle en raison de l'événement à risque. Ce montant correspond à la perte maximale qu'une entité peut subir en raison de la perte résultant de l'événement à risque. |
| Chevauchement des risques de crédit/marché | |
| Événement limite | Option permettant de marquer l'événement comme événement limite. Un événement limite est un événement à risque opérationnel qui entraîne une conséquence, telle qu'une perte financière, dans une autre catégorie de risque. |
| Type de risque externe | Type de risque externe que l'événement à risque peut avoir. Les choix sont les suivants :<br>○ **Crédit : Le** risque de crédit est la possibilité d'une perte résultant de l'incapacité d'un emprunteur à rembourser un prêt ou à respecter ses obligations contractuelles. Par exemple, lorsque les prêteurs offrent des cartes de crédit ou des prêts, il y a un risque que l'emprunteur ne rembourse pas le prêt.<br>○ **Marché** : Le risque de marché est la possibilité pour un investisseur de subir des pertes en raison de facteurs qui affectent la performance des marchés financiers dans lesquels l'investisseur est impliqué. Par exemple, une récession pourrait avoir un impact sur l'ensemble du marché.<br>Cette option s'affiche lorsque **l'option Événement limite** est sélectionnée. |
| Référence du risque externe | ID pour le rapprochement dans le livre des comptes. Cette valeur est automatiquement définie.<br>Cette option s'affiche lorsque **l'option Événement limite** est sélectionnée. |
| Analyse de la cause première | |
| Cause | Raison principale pour laquelle l'événement à risque s'est produit. |
| Description de la cause | Brève description de la raison pour laquelle l'événement à risque s'est produit. |
| Conséquence | Conséquence de l'événement à risque. Par exemple, des amendes réglementaires peuvent être imposées à la suite de l'événement à risque. |
| Actions effectuées | Actions de rattrapage qui ont été prises pour résoudre le problème. Il s'agit de l'enregistrement initial de l'événement. |
| Activité | |
| Notes de travail | Notes sur l'événement à risque. Ces notes ne sont pas visibles par les utilisateurs externes. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires sur l'événement à risque. Ces notes sont visibles par les utilisateurs externes. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

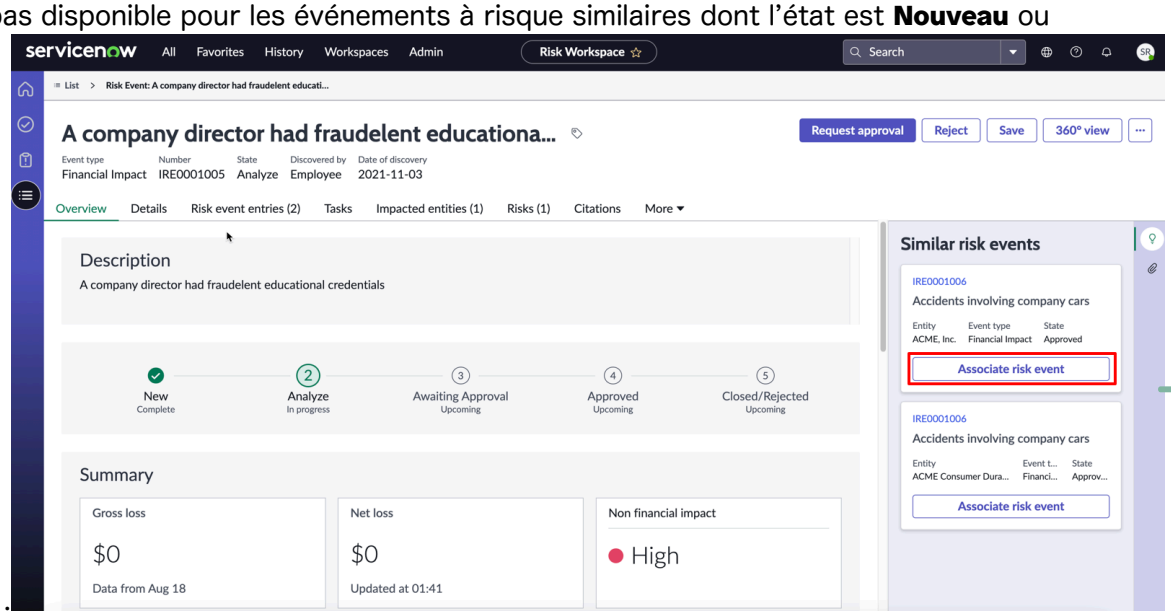
## Associer des événements à risque similaires

Formez une définition de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive . La solution permet au système d'afficher automatiquement les événements à risque similaires.

Le Gouvernance, risque et conformitémodule d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour gérer plus efficacement les événements à risque. Vous pouvez identifier des événements à risque similaires et les regrouper pour capturer et analyser l'impact réel de l'événement à risque.

Par exemple, dans une organisation ayant des opérations sur plusieurs sites, les équipes chargées des événements à risque à différents endroits peuvent travailler sur des types similaires d'événements à risque. Ce défi entraîne la duplication des efforts pour gérer les événements à risque au sein de l'organisation. Cette aptitude réduit l'effort manuel lié à la gestion des événements à risque similaires et améliore l'efficacité globale de l'organisation.

Vous pouvez associer des événements à risque similaires uniquement lorsque l'événement à risque principal est à l'état **Analyser** . En outre, le bouton Associer l'événement à risque n'est pas disponible pour les événements à risque similaires dont l'état est **Nouveau** ou **Rejeté** .




L'administrateur d'apprentissage machine de la plateforme (ml_admin) peut créer une définition de solution et en modifier une existante. Vous pouvez accéder à **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés** pour mettre à jour la propriété d'événement à risque avec le nouveau nom de définition de solution.

## Catégorisation des risques avec le Gouvernance, risque et conformitéplugin : Intelligence prédictive

À l'aide du module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive , vous pouvez prédire les déclarations de risque pour vos risques orphelins (les risques qui n'ont pas de déclarations de risque) sur les enregistrements de risques de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ensuite identifier la définition du risque correcte pour les risques, puis les regrouper en catégories gérables.

## Vue d'ensemble

Habituellement, les employés de première ligne ou les champions du risque au sein d'une organisation identifient les risques pour l'entreprise.

**Remarque :**
Un champion des risques est un cadre chargé d'identifier et de signaler les risques au sein d'une organisation.

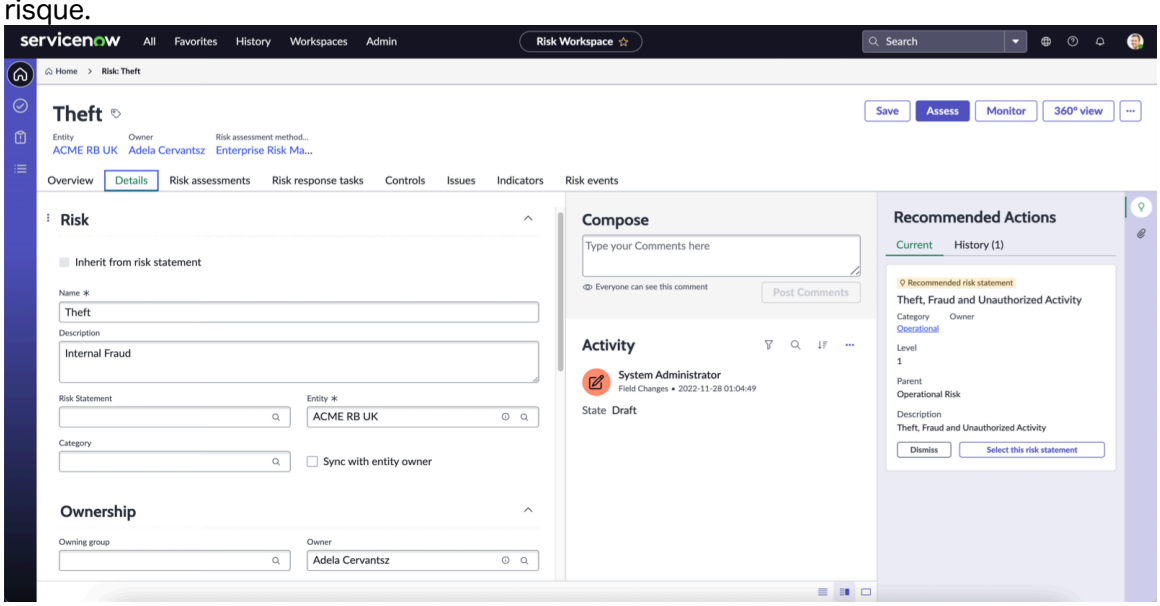
Au fur et à mesure que les champions du risque identifient ces risques, ils associent manuellement les risques à la définition de risque correcte. La direction de l'organisation bénéficie d'une visibilité sur le profil de risque de l'organisation, car ces risques opérationnels sont regroupés dans les risques de l'entreprise.

Toutefois, vos champions des risques doivent effectuer une recherche manuelle dans l'ensemble de la bibliothèque de risques afin d'identifier la définition du risque correcte pour les risques identifiés. Cette activité prend beaucoup de temps et constitue une utilisation inefficace des ressources. Lorsque les champions du risque recherchent manuellement les déclarations de risque, ils ont tendance à sélectionner celle qui correspond le plus tôt plutôt que de rechercher l'ensemble de la bibliothèque, ce qui entraîne une catégorisation incorrecte des risques avec les déclarations de risque.

## Prédiction des déclarations de risque sur les enregistrements de risque

Le Gouvernance, risque et conformitémodule d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour prédire les déclarations de risque connexes sur les enregistrements de risque. Le Intelligence prédictive module d'extension utilise l'aptitude de similarité du Intelligence prédictive moteur pour comparer le nom et la description du risque avec les déclarations de risque. Grâce à ce module d'extension, votre organisation peut réduire l'effort requis pour rechercher et identifier les déclarations de risque à associer aux risques identifiés. Votre organisation bénéficie également d'une plus grande précision dans l'agrégation et la génération de rapports des risques, ainsi que d'une meilleure visibilité du profil de risque de l'organisation.

L'exemple suivant montre les déclarations de risque recommandées sur l'enregistrement du risque.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Un utilisateur Risk (sn_risk.user) peut uniquement voir les recommandations relatives à la définition du risque lorsque la définition du risque n'est pas définie dans l'enregistrement de risque. En fonction des recommandations, un utilisateur Risk peut associer le risque à une définition du risque connexe.

## Avantages de la catégorisation des risques à l'aide de déclarations de risque

En catégorisant les risques de votre organisation avec la définition du risque, les avantages suivants sont fournis à différents utilisateurs :

- Propriétaires des risques : identifiez la définition du risque correcte pour les risques orphelins afin de regrouper les risques en catégories gérables.
- Gestionnaires des risques : réduisez le nombre de risques orphelins qui ont été créés par la première ligne d'employés ou de champions du risque. Les gestionnaires des risques bénéficient d'une visibilité sur le profil de risque de l'organisation et peuvent analyser l'impact des types de risques similaires.
- Administrateur des risques : configurez la définition de la solution pour prédire les déclarations de risque basées sur les besoins de l'organisation.

## Configuration de la fonctionnalité

Un administrateur des risques disposant du rôle ml_admin peut configurer la catégorisation des risques dans l'application Espace de travail Risk . Pour que votre organisation puisse utiliser cette fonctionnalité, l'administrateur des risques doit installer et activer les applications et modules d'extension suivants :

- Gestion des risques
- Espace de travail Risk
- Intelligence prédictive
- Actions recommandées - Avancé

Un administrateur des risques peut former une solution de similarité par défaut pour les risques de votre organisation à l'aide du Intelligence prédictive module d'extension.

**Remarque :**
Une solution de similarité est une solution d'apprentissage machine qui permet de collecter et de comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité .

**Remarque :**
Vous devez avoir au moins 1 000 enregistrements de risque pour que l'algorithme de similarité fonctionne.

Un administrateur des risques disposant du rôle ml_admin peut examiner la définition de la solution de similarité par défaut pour le risque et la modifier en fonction des besoins de votre organisation.

## Analyser un événement à risque dans Espace de travail Risk

Analysez les événements à risque soumis par l'utilisateur. Vous pouvez ajouter des détails supplémentaires à l'événement à risque, demander plus d'informations à l'émetteur ou rejeter l'événement à risque si l'événement n'est pas valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un événement à risque est soumis, il contient peu ou pas d'informations de base. En tant que gestionnaire des risques, vous devez y ajouter des détails supplémentaires lorsque l'événement est à l'état **Analyser** . Ces informations supplémentaires sont les suivantes :

- Approbateurs de l'événement à risque.
- Cause première de l'événement.
- Action préventive et corrective pour l'événement.
- Entrées supplémentaires pour l'événement afin de diviser les pertes de l'événement.
- Contenu des documents de référence
- Tâches
- Contrôles concernés
- Problèmes

Si vous avez besoin de plus d'informations sur l'événement à risque, vous pouvez demander à l'émetteur de vous fournir des informations supplémentaires. Si vous pensez que l'événement ne mérite pas votre attention ou qu'il n'est pas valide, vous pouvez le rejeter.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Ouvrez l'événement à analyser, puis cliquez sur **Analyser**.
3. Cliquez sur la liste connexe Détails et modifiez les informations dont vous pourriez avoir besoin. Si l'événement à risque s'est produit, mais que les pertes ont été rapidement récupérées, l'option**Récupération rapide complète** est sélectionnée. Si l'événement à risque a entraîné un gain, au lieu d'une perte, l'option **Gain financier** est sélectionnée. Pour comprendre comment un événement à risque peut se traduire par un gain, reportez-vous à la rubrique Gérer les événements à risque
4. Cliquez sur **Enregistrer**
5. À ce stade, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes.

6. Pour ajouter plus d'informations à l'événement à risque, cliquez sur la liste connexe appropriée et ajoutez les détails nécessaires.

### Que faire ensuite
Si l'événement à risque est de sous-type **réel**, créez des entrées d'événement à risque. Pour en savoir plus, voir Créer une entrée d'événement à risque dans le Espace de travail Risk.

## Créer une entrée d'événement à risque dans le Espace de travail Risk

Créez une entrée d'événement à risque pour déterminer l'impact monétaire ou non monétaire de l'événement à risque. Un événement à risque peut avoir plusieurs entrées d'événement à risque.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entrées d'événements à risque capturent les pertes directes et indirectes signalées en raison de l'événement à risque. Par exemple, si un événement à risque d'incendie dans une organisation est signalé, les pertes directes et indirectes qui y sont associées peuvent être le remplacement du mobilier, le remplacement du matériel, la perte de données importantes, etc. Toutes ces pertes associées doivent être saisies individuellement. Vous pouvez ajouter des entrées d'événements à risque uniquement pour les événements réels. Les entrées d'événements à risque potentiels ne peuvent pas avoir d'entrées d'événements à risque. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle devise lors de la déclaration des pertes et le système de conversion de devise convertira la devise en USD.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Ouvrez l'événement pour lequel vous souhaitez ajouter des entrées d'événement à risque.
3. Cliquez sur la liste connexe Entrées des événements à risque.
4. Pour créer des pertes directes et indirectes, un nouveau recouvrement de pertes, un nouveau coût supplémentaire ou un nouvel impact non financier, effectuez les actions suivantes, si nécessaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer** et actualisez la page.
   Les montants des pertes sont mis à jour sur la page.

## Créer un événement externe ORX

Créez un événement à risque externe Operational Riskdata eXchange (ORX) pour partager l'événement à risque de votre entreprise avec d'autres organisations. Cet échange d'informations sur les événements à risque agit comme un apprentissage pour les autres organisations de l'industrie et les empêche de commettre les mêmes erreurs.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.operational_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association ORX permet aux professionnels du risque opérationnel et non financier de collecter, mesurer et analyser les données de manière efficace et cohérente avec l'industrie. Pour afficher et créer un événement ORX, vous devez activer la *`Show ORX External Events`* propriété.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Événements à risque externes** > **Événements ORX**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Nouveau formulaire d'événement externe ORX**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'événement à risque |
| Description | Brève description de l'événement. |
| Détails de l'entreprise | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Société | Société dans laquelle l’événement s’est produit. |
| Région | Région dans laquelle l’événement s’est produit. |
| Rôle de l'entreprise | Rôle de l’entreprise dans le cadre de la transaction. |
| Secteur d'activité de niveau 2 | Secteur d’activité de l’événement. |
| Pays | Pays dans lequel l’événement s’est produit. |
| Contrepartie | Type de contrepartie ou de réclamant impliqué dans l’événement. |
| Membre ORX | Option permettant d’afficher si l’entreprise est déjà membre d’ORX. |
| Détails de la perte | |
| ID de l'événement de perte | ID de l’événement de perte. |
| Catégorie de perte | Catégorie de la perte. |
| Type d'événement de niveau 2 | Niveau 2 de l’événement tel que la finance d’entreprise, la banque d’affaires, etc. |
| Code de processus | Code du processus. |
| Code produit | Code du produit. |
| Ouvert | Option permettant d’indiquer si l’événement à risque est ouvert. |
| Sources | Source de l’événement. |
| Classification | |
| Risque limite | Événement à risque opérationnel qui déclenche une conséquence, par exemple, une perte financière dans une autre catégorie de risque. |
| État AMA | L’approche de mesure avancée (AMA) est l’une des trois méthodes de risque opérationnel possibles qui peuvent être utilisées dans le cadre de Bâle II par une banque ou une autre institution financière. |
| Montants financiers | |
| Montant de la perte brute | Montant de la perte brute. |
| Récupération directe | Tout paiement autre qu’un recouvrement indirect reçu par l’entreprise qui compense la perte. |
| Récupération indirecte | Recouvrement effectué par le biais d’une assurance. |
| Perte nette (en devise locale) | Perte nette encourue dans la devise locale. |
| Perte nette (en euro) | La perte nette encourue est convertie en euros. |
| Dates clés | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de détection | Date de découverte de l’événement. |
| Date de début de l'événement | Date à laquelle l’événement a commencé |
| Date de l'accord | Date à laquelle l’événement a été réglé. |
| Date de publication | Date de publication de l’événement. |
| Date de fin de l'événement | Date à laquelle l’événement s’est terminé. |
| Cause | |
| Niveau de cause 3 | Troisième niveau de cause de l’événement. |
| Informations supplémentaires | |
| Juridiction | Juridiction de l’événement. |
| Catégorie de scénarios | Catégorie du scénario telle que la conduite, la fraude externe, la technologie... |
| Volatilité environnementale | Aspect de l’environnement ou des circonstances dans lesquelles la banque exerçait ses activités au moment de l’événement. |
| Activité | |
| Notes de travail | Notes visibles par tout intervenant à cet événement, par son gestionnaire ou par un administrateur. |
| Commentaires supplémentaires | Commentaires supplémentaires sur cet événement. |

## Signaler un événement à risque à partir du portail des risques

Signalez un événement à risque à partir du portail des risques. Le portail des risques fournit une méthode simple pour signaler rapidement les événements à risque.

### Avant de commencer

Rôle requis : rôle sn_grc.business_user

### Procédure

1. Accédez à la **Portail des risques**.
2. Sous Rapport, cliquez sur **Événement à risque**
   Le formulaire Signaler un événement à risque s’affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Cliquez sur **Soumettre pour révision**.

### Résultats

L’événement à risque est créé et soumis à l’examen de l’équipe des risques.

## Couleurs des graphiques pour les données de risque

Vous pouvez afficher vos visualisations de données de risque dans différentes couleurs pour obtenir une vue d’ensemble rapide de vos risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Divers rapports de risque s'affichent sur la page d'accueil Risque. Les diagrammes circulaires, les graphiques à barres, etc., sont des exemples de ces rapports. Ces rapports affichent les évaluations des risques en différentes couleurs. Par défaut, ServiceNow® fournit les couleurs des graphiques pour les évaluations de risque suivantes pour les évaluations Advanced Risk.

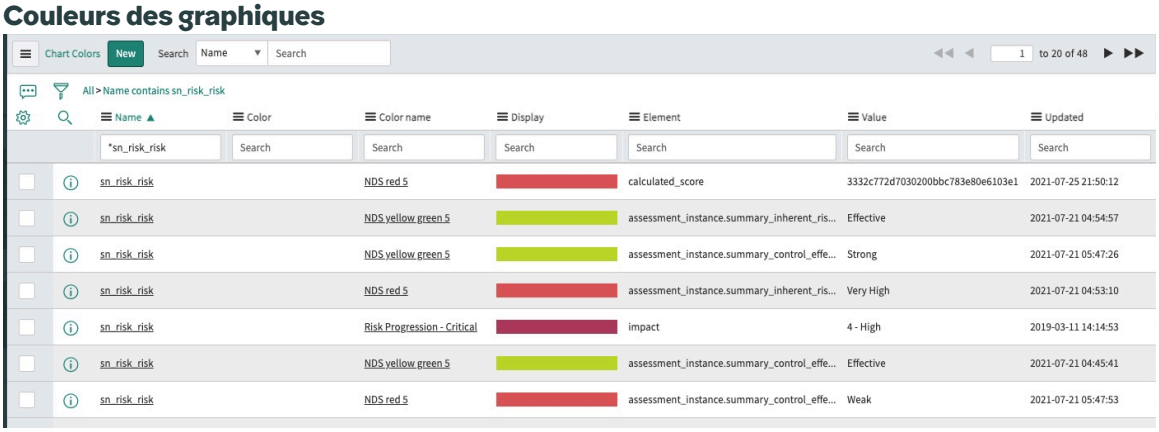
- Très élevé
- Critique
- Non effectif
- Élevé
- Moyen
- Modéré
- Nécessite des améliorations
- Faible
- Effectif
- Très faible

Pour le risque classique, les critères de risque suivants sont définis avec les couleurs respectives :

- Très faible
- Faible
- Modéré
- Élevé
- Très élevé

Si vous souhaitez ajouter ou modifier un critère de risque ou une cote de risque, un administrateur de rapports disposant du rôle report_admin peut configurer les couleurs de vos graphiques. Pour plus d'informations sur la configuration des couleurs des graphiques, reportez-vous à la rubrique Utilisation des couleurs des graphiques .

**Couleurs des graphiques**




## Créer un processus de gestion dans le Espace de travail Risk

Créez un processus de gestion dans le Espace de travail Risk et définissez les propriétaires, les approbateurs, la criticité opérationnelle et la fréquence de révision du processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : architecte d'entreprise, propriétaire de service ou itil

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un processus métier, il est important de déterminer la triade CIA. La triade CIA fait référence à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité. La triade de la CIA est un modèle commun qui constitue la base de l'élaboration de systèmes et de politiques de sécurité. Ceux-ci sont utilisés pour l'identification des vulnérabilités et des méthodes pour résoudre les problèmes et créer des solutions.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Processus business**.
2. Cliquez sur **Créer**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Processus business**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du processus business. |
| Description | Description du processus business. |
| Société parente | Processus business parent, s'il existe, pour créer une hiérarchie des processus business. |
| Fréquence de révision | Fréquence de revue du processus business. |
| Propriété | |
| Étape du cycle de vie | Étape d'enregistrement dans le cycle de vie de l'entreprise. L'étape détermine l'état et affiche les actions. Ce champ est automatiquement défini sur **Idéation** lorsque vous enregistrez le formulaire pour un processus à l'état **Brouillon** . |
| Groupe Géré par | Groupe qui gère le processus business. |
| Groupe d'approbation | Groupe qui doit examiner et approuver le processus business. |
| Propriété de | Utilisateur responsable du processus business. Cet utilisateur est membre du groupe Géré par. |
| État de l'étape du cycle de vie | État du processus business au sein de l'étape du cycle de vie. Ce champ est automatiquement défini sur **En cours d'évaluation** lorsque vous enregistrez le formulaire d'un processus à l'état **Brouillon** . |
| Date d'examen suivante | Date planifiée à laquelle le processus business doit être revu. La valeur de ce champ n'est automatiquement définie qu'une fois le processus business approuvé. |
| Description | Brève description du processus business. La description peut inclure l'arrière-plan, les étapes réelles et l'interaction du processus. |
| Impact sur l'entreprise | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Criticité opérationnelle déclarée | Criticité du processus business en fonction de votre évaluation subjective. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ **1 – Très critique**<br>○ **2- Assez critique**<br>○ **3- Peu critique**<br>○ **4 - Non critique** |
| Criticité opérationnelle déterminée | Criticité calculée du processus business en fonction de l'évaluation des sous-processus. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ **1 – Très critique**<br>○ **2- Assez critique**<br>○ **3- Peu critique**<br>○ **4 - Non critique** |
| Triade CIA | |
| Impact sur la confidentialité | Cote de risque pour le risque de perte de confidentialité du processus. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ **Élevé**<br>○ **Moyen**<br>○ **Faible** |
| Impact sur l'intégrité | Cote de risque pour le risque d'impact sur l'intégrité du processus. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ **Élevé**<br>○ **Moyen**<br>○ **Faible** |
| Impact sur la disponibilité | Cote de risque pour le risque de perte de disponibilité du processus. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ **Élevé**<br>○ **Moyen**<br>○ **Faible** |

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
   L'enregistrement passe à l'état **Brouillon** .

**Information associée**

Ajouter des actifs connexes à un processus business

## Ajouter des actifs connexes à un processus business

Ajoutez des actifs business connexes à un processus business pour obtenir une visibilité sur les actifs IT et leurs performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : architecte d'entreprise, propriétaire de service ou itil

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un processus de gestion est pris en charge par divers actifs tels que des applications d'entreprise, des serveurs réseau, des serveurs d'applications et leurs services, etc. Il est important qu'un propriétaire de processus soit en mesure d'établir cette relation, puis d'avoir une visibilité sur ces ressources informatiques et leurs performances. Supposons, par exemple, que la gestion des congés des employés est un processus business. Ce processus business dépend d'une application pour l'automatiser. L'application, à son tour, dépend des serveurs pour l'exécuter. Ainsi, si vous associez les actifs à un processus, vous pouvez suivre les performances globales de vos processus.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Processus business**.
2. Ouvrez le processus de gestion auquel vous souhaitez ajouter des actifs et cliquez sur la liste connexe Actifs associés.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
   La fenêtre contextuelle Actifs associés s'affiche.
4. Sélectionnez les actifs connexes que vous souhaitez ajouter au processus business.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Créer un plan de test dans Espace de travail Risk

Créez un plan de tests pour documenter la procédure de test de contrôle. Vous pouvez créer un plan de test à partir de zéro ou en fonction d'un modèle de test pour décrire comment une fonctionnalité doit être testée.

### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Test de contrôle** > **Plans de test de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Créer un formulaire de plan de tests

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique. |
| Nom | Nom du plan de tests. |
| Contrôle | Contrôle couvert par ce plan de tests. |
| Entité | L'entité est renseignée automatiquement en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Contrôle** . |
| Modèle de test | Modèle de test associé.<br><br>Si vous sélectionnez un modèle de test, tous les champs des sections **Test de** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **conception** et **Test opérationnel** sont renseignés avec les valeurs du modèle de test. |
| Durée | Durée prévue du test. |
| Test de la conception | |
| Attentes de conception | Besoin de base qui doit être respecté pour qu'un contrôle soit efficace. |
| Procédures d'évaluation de la conception | Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception. |
| Test du fonctionnement | |
| Attentes du fonctionnement | Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif de contrôle. |
| Procédures d'évaluation du fonctionnement | Étapes détaillées, pour réaliser les attentes opérationnelles, qui doivent être exécutées pour conclure que le contrôle fonctionne correctement. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour explorer visuellement les relations entre les différents types de données d'audit critiques qui affectent votre entreprise, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** .

## Filtrer les données dans la console de la carte thermique des risques

En tant qu'utilisateur des risques, filtrez les données dans la console de la carte thermique des risques pour obtenir une vue granulaire de vos risques.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.operational_risk_manager, sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de la fonctionnalité Créateur de conditions, la console de la carte thermique des risques vous permet de filtrer davantage les risques qui requièrent votre attention. Par exemple, vous pouvez filtrer les risques avec une évaluation élevée. Si vous avez un filtre important que vous utilisez fréquemment, vous pouvez également enregistrer le filtre.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques** > **Espace de travail Risk**.
2. Dans la page d'accueil, sélectionnez l'icône de lancement de la console (icône
3. Sélectionnez le filtre icône.
4. Dans la boîte de dialogue Vue avancée, indiquez les valeurs de champ, d'opérateur et de valeur.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La carte thermique est actualisée avec les résultats filtrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour afficher les conditions de filtre que vous avez créées et appliquées, sélectionnez **Vue d'ensemble du filtre**.
7. Pour effacer les résultats de la condition de filtre, sélectionnez **Effacer les résultats**.
8. Pour enregistrer le filtre, sélectionnez le bouton Enregistrer le filtre ( dans le panneau latéral contextuel.
   a. Dans le champ **Titre** , donnez un titre au filtre.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le filtre enregistré apparaît dans la liste connexe Mes filtres enregistrés.
9. Pour supprimer une condition de filtre que vous avez créée, ouvrez la boîte de dialogue Filtre, sélectionnez le bouton de condition de suppression ( ) et cliquez sur **Soumettre**.

## Définir l'appétence au risque pour une entité

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements d'entité dans l'application Gestion des risques afin d'évaluer tous les risques possibles et de définir les limites des risques acceptables et inacceptables pour votre entreprise.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les propriétaires d'entités peuvent définir l'appétence et la tolérance au risque, puis copier l'appétence au risque qualitative vers les entités en aval. En effectuant cette tâche, une entreprise peut définir et gérer un plan d'action en cas de violation. En définissant l'appétence qualitative (échelle numérique et notations) et quantitative (valeur monétaire), un utilisateur de risque peut comprendre l'appétence au risque et prendre des décisions. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence et tolérance au risque dans Risque avancé.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône de liste et accédez à l'entité.
3. Définissez l'appétence au risque pour une nouvelle entité ou une entité existante :
   - Pour définir l'appétence au risque pour une nouvelle entité, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque pour une entité existante, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement d'entité requis.
4. Dans le formulaire d'entité, sélectionnez la section **Appétence au risque** et renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour copier l'appétence qualitative vers les entités en aval, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires icône sur le formulaire et sélectionnez **Copier l'appétence qualitative**.

> **Important :**
> Vous ne pouvez copier l'appétence qualitative et la tolérance vers les entités en aval que lorsque l'appétence au risque de l'entité en aval n'est pas remplacée. Vous devez définir l'appétence quantitative et la tolérance pour chaque niveau de la hiérarchie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Champs d’appétence au risque sur le formulaire Entité

En savoir plus sur les champs d’appétence au risque du formulaire Entité. Utilisez ces champs pour définir l’appétence au risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l’application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

**Remarque :**
Les champs d’appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d’entité dépendent des propriétés de l’évaluation Advanced Risk définies par l’administrateur des risques.

#### Champs d’appétence au risque sur le formulaire Entité

| Champ | Description |
|---|---|
| Remplacer l'appétence au risque qualitatif | Option permettant de remplacer l’appétence au risque qualitative de l’entité parente. Par défaut, toutes les entités héritent de l’appétence au risque de l’entité en amont dans le formulaire d’entité. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs de l’appétence au risque pour l’entité actuelle.<br>**Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsqu’il existe une entité en amont disponible pour l’entité actuelle. |
| Appétence qualitative | Appétence au risque en termes d’échelle numérique et d’évaluation. L’appétence qualitative est comparée à l’évaluation qualitative du risque pour calculer l’état de l’appétence qualitative. Vous pouvez définir l’appétence qualitative en fonction de l’échelle d’appétence définie par l’administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes :<br>• 1 – Aversion<br>• 2 - Minimaliste<br>• 3 - Prudent<br>• 4 - Ouvert<br>• 5 - Faim<br>Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d’appétence au risque en fonction des besoins de l’organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d’appétence au risque.<br>Une fois que vous avez défini l’appétence qualitative, vous pouvez la copier dans les entités en aval. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Un utilisateur Risk et un lecteur de risque disposant du rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher les valeurs d'appétence qualitative et de tolérance qualitative que sur le formulaire et à d'autres endroits. |
| Appétence quantitative | L'appétence au risque en termes quantitatifs. L'appétence quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. L'appétence quantitative est le montant de la perte qu'une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d'avoir 10 000 $ (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 10 000 $ (USD) comme l'appétence quantitative au risque.<br><br>L'appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative.<br><br>**Remarque :** Un utilisateur Risk et un lecteur de risque disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher que les appétences quantitatives et les valeurs de tolérance quantitative sur le formulaire et à d'autres endroits. |
| Tolérance qualitative | Tolérance au risque en termes d'échelle numérique et d'évaluation. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l'appétence qualitative définie. Vous pouvez définir la tolérance qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes :<br>• 1 – Aversion<br>• 2 - Minimaliste<br>• 3 - Prudent<br>• 4 - Ouvert<br>• 5 - Faim<br><br>Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Champs d’appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | en fonction des besoins de l’organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d’appétence au risque. |
| Tolérance quantitative | Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l’écart-type par rapport à l’appétit au risque défini. La tolérance au risque quantitative peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d’avoir 15 000 $ (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l’organisation définit 15 000 $ comme la tolérance au risque quantitative.<br><br>La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l’état de l’appétence quantitative.<br><br>**Remarque :**<br>La tolérance quantitative doit être supérieure à l’appétence quantitative définie. |
| État de l'appétit au risque | |
| Statut d'attitude qualitative | Statut d’appétence qualitative de l’entité. L’état de l’appétence qualitative est calculé en comparant l’appétence qualitative définie avec l’appétence qualitative mise en correspondance avec l’évaluation finale du risque. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d’appétence sur les critères d’évaluation des risques pour le type d’évaluation final dans la méthodologie d’évaluation des risques (RAM).<br><br>**Remarque :**<br>La RAM primaire associée à la classe d’entité est prise en compte pour le calcul de l’état.<br><br>Par exemple, si vous définissez l’appétence qualitative comme 2-Minimaliste et la tolérance qualitative comme 4-Ouvert, alors les états suivants apparaissent :<br>• Pour une cote de risque qualitative de 1 - Aversion ou 2 - Minimaliste, l’état de l’appétit se situe dans la limite de l’appétit.<br>• Pour une cote de risque qualitative de 3-Prudent ou 4-Ouvert, l’état de l’appétence est en dehors de l’appétit.<br>• Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l’état de l’appétit est en dehors de la tolérance. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Statut d'attitude quantitative | Statut d'appétence quantitative de l'entité. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence.<br><br>**Remarque :** La valeur ALE agrégée de la RAM primaire associée à la classe d'entité est prise en compte pour le calcul de l'état.<br><br>Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative comme étant de 1 000 $ (dollars américains) et la tolérance quantitative comme étant de 1 500 $, les états suivants s'affichent :<br>• Pour une ALE égale ou inférieure à 1000 $, l'état de l'appétence correspond à l'appétence.<br>• Pour les ALE allant de 1001 $ à 1500 $, le statut de l'appétit est en dehors de l'appétit.<br>• Pour une ALE supérieure à 1500 $, le statut de l'appétit est en dehors de la tolérance. |
| Statut d'attitude | État de l'appétence globale. L'état de l'appétence globale tient compte du pire scénario entre le statut qualitatif et le statut quantitatif. Par exemple, si l'état d'appétence qualitative est dans l'appétit et l'état d'appétence quantitatif est en dehors de l'appétit, alors l'état d'appétit global est en dehors de l'appétit. |

## Définir l'appétence au risque pour un risque

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements de risques dans l'application Gestion des risques afin d'évaluer tous les risques possibles et de définir les limites entre les risques acceptables et inacceptables.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les risques héritent de la valeur d'appétence de la définition du risque associée. Les propriétaires de risques peuvent également définir l'appétence et la tolérance au risque sur le formulaire de risque lorsqu'il existe un besoin professionnel de remplacer la valeur parente. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence et tolérance au risque dans Risque avancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône de liste et accédez au risque.
3. Définissez l'appétence au risque pour un risque nouveau ou existant :
   - Pour définir l'appétence au risque pour un nouveau risque, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque pour un risque existant, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement de risque requis.
4. Dans le formulaire de risque, sélectionnez la section **Appétence au risque** et renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs d'appétence au risque sur le formulaire de risque.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Champs d'appétence au risque sur le formulaire de risque

En savoir plus sur les champs d'appétence au risque du formulaire Risque. Utilisez ces champs pour définir l'appétence au risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l'application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

**Remarque :**
Les champs d'appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d'entité dépendent des propriétés de l'évaluation Advanced Risk définies par l'administrateur des risques.

#### Champs d'appétence au risque sur le formulaire de risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Remplacer l'appétence au risque qualitatif | Option permettant de remplacer l'appétence au risque qualitative de la déclaration de risque. Par défaut, tous les risques héritent de l'appétence au risque de la définition du risque dans le formulaire de risque. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs de l'appétence au risque pour le risque actuel.<br>**Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une définition du risque associée est disponible pour le risque actuel. |
| Justification du remplacement | Raison pour laquelle remplacer les valeurs qualitatives d'appétence au risque de la définition du risque dans le risque actuel. Ces informations aident le gestionnaire des risques à comprendre les besoins de l'entreprise en matière de remplacement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque sur le formulaire de risque (suite)**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Remplacer l'appétence au risque qualitative** est sélectionnée. |
| Appétence qualitative | Appétence au risque en termes d'échelle numérique et d'évaluation. L'appétence qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. Vous pouvez définir l'appétence qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes :<br>• 1 – Aversion<br>• 2 - Minimaliste<br>• 3 - Prudent<br>• 4 - Ouvert<br>• 5 - Faim<br><br>Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque.<br><br>**Remarque :** Un utilisateur Risk et un lecteur de risque disposant du rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher les valeurs d'appétence qualitative et de tolérance qualitative que sur le formulaire et à d'autres endroits. |
| Appétence quantitative | L'appétence au risque en termes quantitatifs. L'appétence quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. L'appétence quantitative est le montant de la perte qu'une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d'avoir 10 000 $ (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 10 000 $ (USD) comme l'appétit au risque quantitatif.<br><br>L'appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque sur le formulaire de risque (suite)**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Un utilisateur Risk et un lecteur de risque disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher les valeurs d'appétence quantitative et de tolérance quantitative que sur le formulaire et à d'autres endroits. |
| Tolérance qualitative | Tolérance au risque en termes d'échelle numérique et d'évaluation. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l'appétence qualitative définie. Vous pouvez définir la tolérance qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes :<br>• 1 – Aversion<br>• 2 - Minimaliste<br>• 3 - Prudent<br>• 4 - Ouvert<br>• 5 - Faim<br><br>Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque. |
| Tolérance quantitative | Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance au risque quantitative peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d'avoir 15 000 $ (USD) comme actif non performant cible (NPA) pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 15 000 $ (USD) comme tolérance quantitative au risque.<br><br>La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative.<br><br>**Remarque :** La tolérance quantitative doit être supérieure à l'appétence quantitative définie. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Champs d'appétence au risque sur le formulaire de risque (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Déclaration d'appétence pour le risque | Déclaration d'appétence au risque qui définit la quantité et les types de risques qu'une organisation est prête à accepter pour atteindre ses objectifs. Il documente ce que l'organisation considère comme des menaces et ses stratégies d'intervention. Ces énoncés fournissent un contexte supplémentaire pour comprendre l'appétit pour le risque et aider l'entreprise à prendre des décisions éclairées par le risque. Par exemple, « ACME Inc. n'a aucune appétence pour l'accès non autorisé aux systèmes et aux données confidentielles et maintiendra des contrôles rigoureux pour atténuer les menaces externes contre son infrastructure technologique. ACME Inc. est peu enclin à perdre la continuité de ses activités commerciales en raison d'un manque de fiabilité des télécommunications ou de la disponibilité du système. La planification et l'exécution de la résilience de l'entreprise doivent être alignées sur les objectifs stratégiques. ACME Inc. a un appétit modéré pour les solutions technologiques innovantes afin de répondre aux demandes des utilisateurs dans un environnement en évolution rapide. L'organisme fera preuve d'une gouvernance et d'une discipline appropriées lors de l'examen et de l'adoption de nouvelles technologies. |
| État de l'appétit au risque | |
| Statut d'attitude qualitative | Statut d'appétence qualitative du risque. L'état de l'appétence qualitative est calculé en comparant l'appétence qualitative définie avec l'appétence qualitative mise en correspondance avec l'évaluation finale du risque. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d'appétence aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final dans la méthodologie d'évaluation des risques (RAM).<br><br>**Remarque :**<br>La RAM primaire définie dans l'entité associée est prise en compte pour le calcul de l'état.<br><br>Par exemple, si vous définissez l'appétence qualitative comme 2-Minimaliste et la tolérance qualitative comme 4-Ouvert, alors les états suivants apparaissent : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque sur le formulaire de risque (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Pour une cote de risque qualitative de 1-Averse ou 2-Minimaliste, l'état de l'appétit correspond à l'appétit.<br>• Pour une cote de risque qualitative de 3-Prudent ou 4-Ouvert, l'état de l'appétence est en dehors de l'appétit.<br>• Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l'état de l'appétit est en dehors de la tolérance. |
| Statut d'attitude quantitative | Statut d'appétence quantitative du risque. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence.<br>**Remarque :** La valeur ALE de l'évaluation des risques de la RAM primaire définie dans l'entité associée est prise en compte pour le calcul de l'état.<br>Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative comme étant de 1 000 $ (en dollars US) et la tolérance quantitative comme de 1 500 $ (en dollars US), les statuts suivants s'affichent :<br>• Pour une ALE égale ou inférieure à 1000 $ (dollars américains), l'état de l'appétit correspond à l'appétit.<br>• Pour les ALE allant de 1001 $ à 1500 $ (dollars américains), l'état de l'appétit est en dehors de l'appétit.<br>• Pour une ALE supérieure à 1500 $ (dollars américains), le statut de l'appétit est en dehors de la tolérance. |
| Statut d'attitude | État de l'appétence globale. L'état de l'appétence globale tient compte du pire scénario entre le statut qualitatif et le statut quantitatif. Par exemple, si l'état d'appétence qualitative est dans l'appétit et l'état d'appétence quantitatif est en dehors de l'appétit, alors l'état d'appétit global est en dehors de l'appétit. |

## Définir l'appétence au risque pour une définition du risque

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements de définition du risque dans l'application Gestion des risques pour évaluer tous les risques possibles et définir les limites entre les risques acceptables et inacceptables.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un gestionnaire des risques peut définir l'appétence au risque et la tolérance pour la déclaration de risque, puis copier l'appétence qualitative au risque dans les déclarations de risque et les risques en aval. Il aide les entreprises à prendre des risques dans le cadre de leurs capacités organisationnelles et à définir et gérer un plan d'action en cas de violation. En définissant l'appétence qualitative (échelle numérique et notations) et quantitative (valeur monétaire), un utilisateur de risque peut comprendre l'appétence au risque et prendre des décisions. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence et tolérance au risque dans Risque avancé.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône de liste et accédez à la définition du risque.
3. Définissez l'appétence au risque pour une nouvelle définition du risque ou une définition du risque existante :
   - Pour définir l'appétence au risque pour une nouvelle définition du risque, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque pour une définition du risque existante, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement de déclaration de risque requis.
4. Sur le formulaire, sélectionnez la section **Appétence au risque** et remplissez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour copier l'appétence qualitative vers la définition du risque et des risques en aval, sélectionnez l'icône Actions sur le formulaire et sélectionnez **Copier l'appétence qualitative**.

**Important :**
Vous ne pouvez copier l'appétence qualitative et la tolérance vers les risques et déclarations de risque en aval que si l'appétence au risque n'est pas remplacée. Vous devez définir l'appétence quantitative et la tolérance pour chaque niveau de la hiérarchie.

### Champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque

En savoir plus sur les champs d'appétence au risque du formulaire Déclaration de risque. Utilisez ces champs pour définir l'appétence au risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l'application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

**Remarque :**
Les champs d'appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d'entité dépendent des propriétés de l'évaluation Advanced Risk définies par l'administrateur des risques.

#### Champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque

| Champ | Description |
|---|---|
| Remplacer l'appétence au risque qualitatif | Option permettant de remplacer l'appétence au risque qualitative de la définition du risque parente. Par défaut, toutes les déclarations de risque héritent |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | de l'appétence au risque de la définition du risque parente. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs de l'appétence au risque pour la définition du risque actuelle.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une définition du risque parente est disponible pour la définition du risque actuelle. |
| Appétence qualitative | Appétence au risque en termes d'échelle numérique et d'évaluation. L'appétence qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. Vous pouvez définir l'appétence qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes :<br>• 1 – Aversion<br>• 2 - Minimaliste<br>• 3 - Prudent<br>• 4 - Ouvert<br>• 5 - Faim<br><br>Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque.<br><br>Après avoir défini l'appétence qualitative, vous pouvez la copier dans les risques et les déclarations de risque en aval.<br><br>**Remarque :**<br>Un gestionnaire des risques ayant le rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader ne peut afficher les valeurs d'appétence qualitative et de tolérance qualitative que sur le formulaire et à d'autres endroits. |
| Appétence quantitative | L'appétence au risque en termes quantitatifs. L'appétence quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. L'appétence quantitative est le montant de la perte qu'une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d'avoir 10 000 $ (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 10 000 $ (USD) comme l'appétence quantitative au risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque (suite)**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | L'appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative.<br><br>**Remarque :**<br>Un gestionnaire des risques disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader ne peut afficher les valeurs d'appétence quantitative et de tolérance quantitative que sur le formulaire et à d'autres endroits. |
| Tolérance qualitative | Tolérance au risque en termes d'échelle numérique et d'évaluation. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l'appétence qualitative définie. Vous pouvez définir la tolérance qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes :<br>• 1 – Aversion<br>• 2 - Minimaliste<br>• 3 - Prudent<br>• 4 - Ouvert<br>• 5 - Faim<br><br>Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque. |
| Tolérance quantitative | Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance au risque quantitative peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d'avoir 15 000 $ (USD) comme actifs non productifs (NPA) cibles pour cette année. Cela signifie que l'organisation définit 15000 $ (dollars américains) comme la tolérance au risque quantitative.<br><br>La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque (suite)**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** La tolérance quantitative doit être supérieure à l'appétence quantitative définie. |
| Déclaration d'appétence pour le risque | Déclaration d'appétence au risque qui définit la quantité et les types de risques qu'une organisation est prête à accepter pour atteindre ses objectifs. Il documente ce que l'organisation considère comme des menaces et ses stratégies d'intervention. Ces énoncés fournissent un contexte supplémentaire pour comprendre l'appétit pour le risque et aider l'entreprise à prendre des décisions éclairées par le risque. Par exemple, « ACME Inc. n'a aucune appétence pour l'accès non autorisé aux systèmes et aux données confidentielles et maintiendra des contrôles rigoureux pour atténuer les menaces externes contre son infrastructure technologique. ACME Inc. est peu enclin à perdre la continuité de ses activités commerciales en raison d'un manque de fiabilité des télécommunications ou de la disponibilité du système. La planification et l'exécution de la résilience de l'entreprise doivent être alignées sur les objectifs stratégiques. ACME Inc. a un appétit modéré pour les solutions technologiques innovantes afin de répondre aux demandes des utilisateurs dans un environnement en évolution rapide. L'organisme fera preuve d'une gouvernance et d'une discipline appropriées lors de l'examen et de l'adoption de nouvelles technologies. |
| Date d'examen suivante | Date de mise à jour des champs d'appétence au risque et d'examen de la déclaration d'appétence au risque. Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de la définition du risque avant la date d'examen suivante. Un administrateur des risques peut planifier la notification par e-mail dans les propriétés de l'évaluation avancée des risques. Pour plus d'informations, consultez Configurer une appétence et une tolérance au risque dans Risque avancé. |
| État de l'appétit au risque | |
| Méthodologie de calcul de l'état | Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) dont les résultats agrégés sont utilisés pour calculer l'état de l'appétence au risque de la déclaration de risque. |
| Statut d'attitude qualitative | Statut d'appétence qualitative de la déclaration de risque. L'état de l'appétence qualitative est calculé |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | en comparant l'appétence qualitative définie avec l'appétence qualitative mise en correspondance avec l'évaluation finale du risque. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d'appétence aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final dans la RAM.<br><br>**Remarque :** La RAM sélectionnée dans le champ **Méthodologie pour le calcul de l'état** est prise en compte pour le calcul de l'état.<br><br>Par exemple, si vous définissez l'appétence qualitative comme 2-Minimaliste et la tolérance qualitative comme 4-Ouvert, alors les états suivants apparaissent :<br>• Pour une cote de risque qualitative de 1 - Aversion ou 2 - Minimaliste, l'état de l'appétit se situe dans la limite de l'appétit.<br>• Pour une cote de risque qualitative de 3-Prudent ou 4-Ouvert, l'état de l'appétit est en dehors de l'appétit.<br>• Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l'état de l'appétit est en dehors de la tolérance. |
| Statut d'attitude quantitative | État de l'appétence quantitative de la déclaration de risque. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence.<br><br>**Remarque :** La valeur ALE agrégée de la RAM sélectionnée dans le champ **Méthodologie de calcul de l'état** est prise en compte pour le calcul de l'état.<br><br>Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative comme étant de 1 000 $ (en dollars US) et la tolérance quantitative comme de 1 500 $ (en dollars US), les statuts suivants s'affichent : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Pour une ALE égale ou inférieure à 1 000 $, l'état de l'appétit correspond à l'appétit.<br>• Pour les ALE allant de 1001 $ à 1500 $, le statut de l'appétit est en dehors de l'appétit.<br>• Pour une ALE supérieure à 1500 $, le statut de l'appétit est en dehors de la tolérance. |
| Statut d'attitude | État de l'appétence globale. L'état de l'appétence globale tient compte du pire scénario entre le statut qualitatif et le statut quantitatif. Par exemple, si l'état d'appétence qualitative est dans l'appétit et l'état d'appétence quantitatif est en dehors de l'appétit, alors l'état d'appétit global est en dehors de l'appétit. |

## Examen parallèle et commentaire dans Risque avancé

Découvrez comment utiliser le workflow d'examen et de commentaires pour permettre aux gestionnaires de 2e et 3e ligne d'examiner les enregistrements, de capturer les commentaires et de suivre la fermeture des commentaires.

## Vue d'ensemble

L'dans Examen parallèle et commentaire l'application facilite la collaboration et l'engagement Risque avancé entre les différentes lignes de gestion au sein d'une organisation. Le workflow permet aux gestionnaires de 2e et 3e ligne, tels que les responsables opérationnels, informatiques et des risques métier, de fournir des commentaires sur les enregistrements ou les champs contenus dans les enregistrements. Par exemple, un gestionnaire des risques peut fournir des commentaires en demandant une analyse de la cause première au niveau du champ de l'événement à risque. Ils peuvent également demander au propriétaire de l'événement à risque de fournir des détails sur les entrées de perte supplémentaires au niveau de l'enregistrement pour le même événement à risque. Les gestionnaires des risques peuvent créer des commentaires sur les enregistrements disponibles sur la table et les ServiceNow enregistrements externes.

## Avantages de Examen parallèle et commentaire

L'application Examen parallèle et commentaire vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Fournissez des commentaires à n'importe quelle étape du workflow.
- Mettez à jour les réponses aux commentaires directement à partir de l'enregistrement source à l'aide de la fonctionnalité de panneau latéral.
- Affichez et gérez les workflows de commentaires soulevés par rapport aux enregistrements à partir d'un tableau de bord centralisé.
- Affichez l'historique des changements, ce qui permet une comparaison rapide des pré-commentaires et post-commentaires.
- Rouvrez le commentaire si les réponses sont jugées insatisfaisantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Surveillez les commentaires et faites un suivi avec les propriétaires d'enregistrements via un tableau de bord intuitif.
- Collaborez efficacement avec l'examinateur, la personne chargée de répondre et d'autres personnes concernées via une conversation instantanée dans la barre latérale.
- Initiez et liez d'autres actions en tant que résultats des commentaires, telles que la création d'un problème ou la liaison à un problème existant.
- Configurez une configuration d'intégration de commentaires pour n'importe quel type d'enregistrement, y compris des tables personnalisées où vous pouvez définir la table ou le type d'enregistrement à partir duquel créer des commentaires.

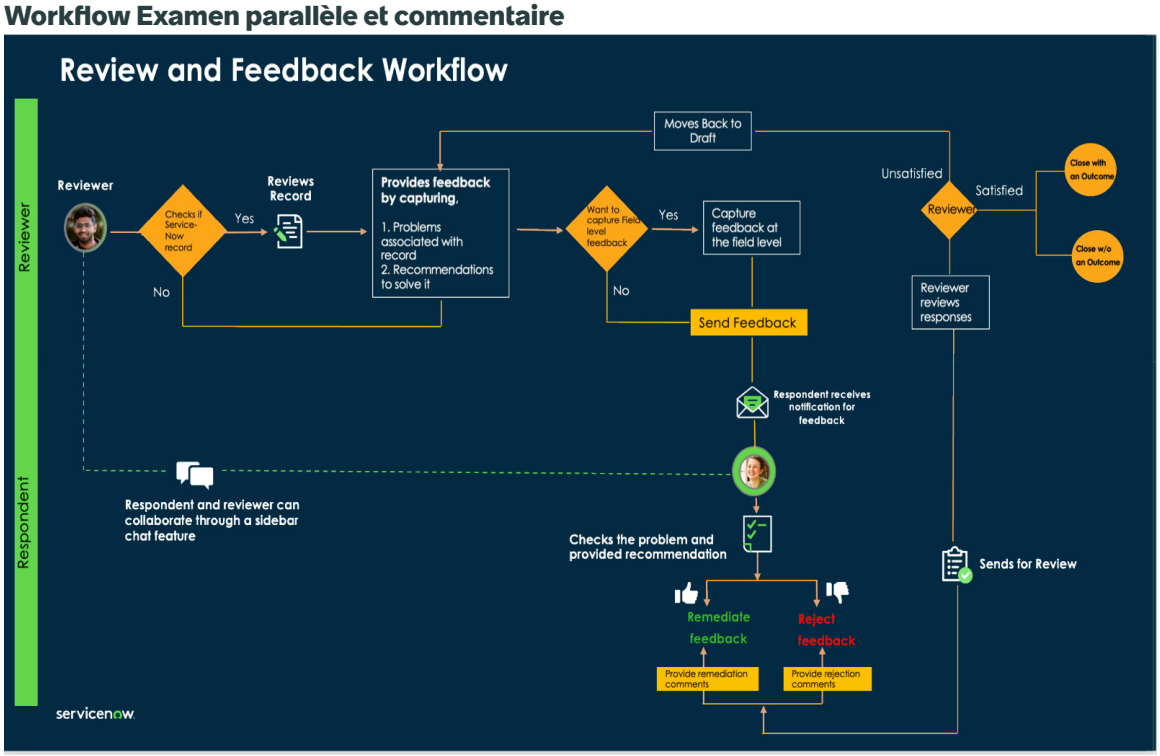
### Workflow Examen parallèle et commentaire

Le Examen parallèle et commentaire workflow décrit le processus systématique par lequel la solution facilite la soumission de commentaires sur un enregistrement ou sur des champs spécifiques au sein d'un enregistrement. Les commentaires peuvent être liés à une amélioration ou à une recommandation au niveau d'un enregistrement, comme l'intégrité des données, la conformité et les procédures opérationnelles.

## Explorer le parcours de l'utilisateur pour Examen parallèle et commentaire

Le diagramme suivant montre le workflow de Révision et commentaires.

**Workflow Examen parallèle et commentaire**




Les étapes à suivre pour définir comment chaque utilisateur utilise l'application Révision et commentaires en fonction des exigences de son organisation sont expliquées comme suit.

#### Configurer une intégration de commentaire

Configurez une configuration d'intégration de commentaires dans l'application Risque avancé pour définir la table sur laquelle vous souhaitez utiliser Examen parallèle et commentaire. Cette configuration vous permet de définir l'espace de travail, le réviseur et la personne chargée de répondre pour créer des commentaires sur les enregistrements de table. Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.admin peut configurer une intégration de commentaires. Pour en savoir plus, consultez Configurer une intégration de commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Créer un commentaire**

Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.reviewer peut créer des commentaires sur un enregistrement qu'il est en train d'examiner, en suggérant des améliorations globales ou des changements à apporter à des champs spécifiques de l'enregistrement. Vous pouvez créer des commentaires sur les enregistrements externes ServiceNow® et sur les enregistrements existants. Pour plus d'informations, consultez Créer un commentaire dans le Espace de travail Risk et Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement.

**Répondre au commentaire**

Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.respondent peut prendre les mesures nécessaires et fournir des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis. La personne chargée de répondre peut corriger ou rejeter le commentaire, à condition qu'il y ait une justification appropriée. Après avoir fermé tous les éléments ouverts, la personne chargée de répondre peut envoyer le commentaire au réviseur. Pour plus d'informations, consultez Répondre au commentaire.

**Collaborer via la fonctionnalité de messagerie instantanée Sidebar**

La Barre latérale fonctionnalité de messagerie instantanée permet aux utilisateurs du risque de première et de deuxième ligne de discuter des commentaires en temps réel. La fonction de chat permet une meilleure collaboration entre les différentes parties prenantes pour réfléchir à des solutions, clarifier des détails ou coordonner des actions concernant les commentaires reçus. Pour plus d'informations, consultez Lancer une conversation instantanée à partir de Barre latérale dans l'Examen parallèle et commentaire.

**Examiner et fermer le commentaire**

Lorsque l'examinateur est satisfait des commentaires du répondant, plusieurs options s'offrent à lui. Ils peuvent choisir de fermer le commentaire avec ou sans action. Si une action est sélectionnée, ils peuvent prendre d'autres mesures en fonction des commentaires reçus. Il s'agit de lancer de nouvelles actions ou tâches, telles que la création d'un problème ou la liaison à un enregistrement existant, afin de faciliter le suivi et la résolution. Par exemple, une organisation a effectué une évaluation des risques et des contrôles (RCSA) concernant les risques liés à la fraude et a suggéré la mise en place de 3 contrôles. Par la suite, la deuxième ligne de défense a examiné l'évaluation et a soulevé une rétroaction, recommandant l'ajout d'un nouveau contrôle, car il s'aligne sur les meilleures pratiques mondiales pour atténuer ce risque. La mise en œuvre de ce nouveau contrôle nécessite une allocation budgétaire et un échéancier estimé de 1 à 2 ans. L'organisation peut décider de fermer les commentaires en créant un problème pour suivre et gérer la progression.

Si le réviseur n'est pas satisfait des commentaires de la personne interrogée, il peut passer le commentaire à l'état Brouillon et relancer le workflow. Pour plus d'informations, consultez Examiner et fermer le commentaire.

Traduction automatique

### Tableau de bord des commentaires

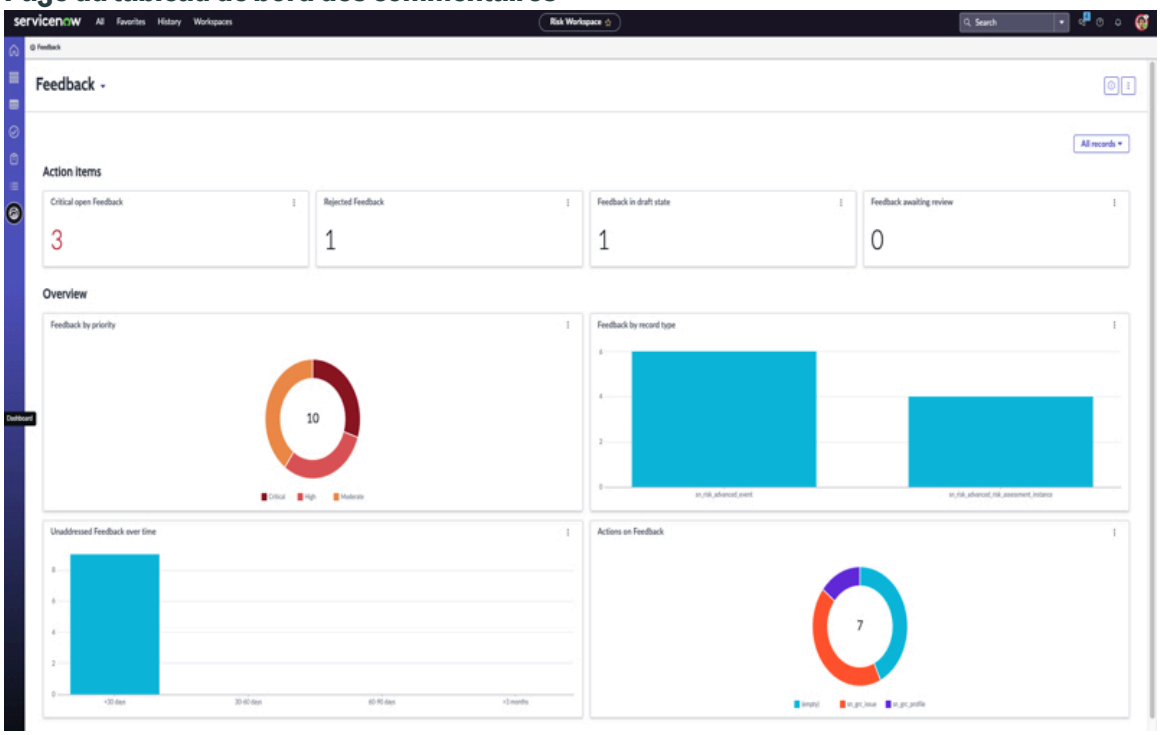
Utilisez le tableau de bord Commentaires pour suivre et gérer les commentaires à l'aide du Espace de travail Riskfichier . Le tableau de bord des commentaires organise les commentaires en fonction de leur état, de leur importance, de leur type et d'autres facteurs spécifiques.

## Vue d'ensemble

Vous pouvez lancer le tableau de bord des commentaires à l'aide de du lanceur. L'exemple suivant montre les cartes disponibles sur le tableau de bord des commentaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Page du tableau de bord des commentaires




Vous pouvez analyser et surveiller uniquement les informations pertinentes en filtrant le tableau de bord en fonction de différents types d'enregistrements. Vous pouvez accéder à **Tous les enregistrements** et sélectionner le type d'enregistrement respectif pour visualiser les informations connexes sur le tableau de bord. Les types d'enregistrement disponibles dépendent des configurations de commentaires actives.

Le tableau suivant décrit les cartes disponibles sur la page de destination du tableau de bord des commentaires.

### Tableau de bord des commentaires

| Section | Carte | Description |
|---|---|---|
| Éléments d'action | Commentaire critique ouvert | Affiche les commentaires avec la priorité **Critique**. |
| | Commentaire rejeté | Affiche le commentaire avec la réponse comme **Rejeté**. |
| | Commentaire à l'état de brouillon | Affiche le commentaire qui n'a pas encore été envoyé à la personne chargée de répondre. |
| | Commentaire en attente d'examen | Affiche le commentaire qui n'a pas encore été examiné par le réviseur à la suite des commentaires de la personne interrogée. |
| Vue d'ensemble | Commentaire par priorité | Affiche les commentaires actifs en fonction des priorités affectées. Cela aide à comprendre la proportion de commentaires classés par niveaux d'urgence. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tableau de bord des commentaires (suite)**

| Section | Carte | Description |
|---|---|---|
| | Commentaire par type d'enregistrement | Affiche les commentaires en fonction de leurs types d'enregistrements. Cela aide à comprendre la proportion de commentaires catégorisés par les enregistrements sources. |
| | Commentaire non traité au fil du temps | Affiche les commentaires non traités dans le temps. L'histogramme affiche la tendance des commentaires non résolus, ce qui permet aux équipes de mesurer leur réactivité et la répartition de leur charge de travail. |
| | Actions sur le commentaire | Affiche le commentaire fermé avec des actions initiées et le commentaire sans action effectuée. Il facilite l'analyse des autres mesures généralement prises à la suite de la rétroaction. |

## Configurer une intégration de commentaire

Configurez une configuration d'intégration de commentaires dans l'application Risque avancé pour définir la table sur laquelle vous souhaitez utiliser Examen parallèle et commentaire. Cette configuration vous permet de définir l'espace de travail, le réviseur et la personne chargée de répondre pour créer des commentaires sur les enregistrements de table.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Revue parallèle et commentaires** > **Commentaire** > **Administration** > **Configuration de l'intégration du commentaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Configuration de l'intégration du commentaire, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de l'intégration des commentaires.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Formulaire de configuration de l'intégration des commentaires

Utilisez le formulaire de configuration de l'intégration des commentaires pour définir une configuration pour le Examen parallèle et commentaire.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de configuration de l'intégration des commentaires

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | Nom de la table pour intégrer la révision et les commentaires. Par exemple, si vous souhaitez fournir des commentaires sur les enregistrements d'événements à risque, vous devez sélectionner la table sn_risk_advanced_event. |
| Groupe de réviseur | Groupe de réviseurs qui peuvent fournir des commentaires sur les enregistrements de table sélectionnés. |
| Actif | État de la configuration de l'intégration des commentaires. Seules les configurations actives peuvent être prises en compte pour fournir des commentaires sur les enregistrements de table sélectionnés. |
| Adresse URL de l'espace de travail | Adresse URL de l'espace de travail pour envoyer des notifications liées aux commentaires à un espace de travail particulier. Par exemple, pour l'utiliser sur le Espace de travail Risk, sélectionnez risque/risque. |
| personne chargée de répondre | |
| Type de personne chargée de répondre | Personne chargée de répondre qui peut répondre aux commentaires soulevés sur les enregistrements de table sélectionnés. Les options sont les suivantes :<br>• **Utilisateur sur l'enregistrement cible** : personne qui peut répondre au commentaire.<br>• **Groupe sur l'enregistrement cible** : groupe d'utilisateurs qui peuvent répondre au commentaire.<br>• **Groupe spécifique** : groupe spécifique qui peut répondre aux commentaires lorsque l'enregistrement cible n'a pas d'utilisateur ou de groupe. Vous pouvez afficher uniquement les groupes auxquels le rôle sn_rvw_feedback.respondent est affecté. |
| Champ de la personne chargée de répondre | Champ Utilisateur ou groupe sur l'enregistrement cible. Par exemple, si vous souhaitez que le propriétaire de l'enregistrement réponde au commentaire soulevé, sélectionnez Propriétaire dans ce champ. |

### Créer un commentaire dans Risque avancé

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement dans l'application Risque avancé . Les commentaires vous permettent de recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer un commentaire à l'aide de l'une des options suivantes :

- Créer un commentaire dans le Espace de travail Risk
- Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement

### Créer un commentaire dans le Espace de travail Risk

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement afin de recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents, tels que la disposition et la responsabilité.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez icône.
3. Dans la liste, accédez à **Examen parallèle et commentaire** et sélectionnez **Commentaire**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un commentaire, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau commentaire.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le commentaire passe à l'état Brouillon.
7. Pour ajouter des éléments de commentaire, sélectionnez la liste connexe **Éléments** .
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer un nouvel élément de commentaire**

| Champ | Description |
|---|---|
| État | État de l'élément de commentaire. Ce champ est automatiquement défini sur **Ouvert**. |
| Contexte | Champs de l'enregistrement sur lesquels vous souhaitez fournir des commentaires. |
| Commentaires du réviseur | Observations ou commentaires sur le contexte sélectionné. |
| Commentaires de la personne interrogée | Commentaires ou explications fournis par la personne interrogée dans le cadre de la rétroaction. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur. |

10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Envoyer un commentaire**.
    Le commentaire est soumis et affecté à la personne interrogée. Le commentaire passe à l'état Affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Créer un nouveau commentaire

Utilisez le formulaire Créer un nouveau commentaire pour fournir des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Créer un formulaire de commentaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du commentaire. |
| Description | Une brève description du commentaire. |
| Se réfère à l'enregistrement ServiceNow | Option permettant de sélectionner un ServiceNow enregistrement de table sur lequel vous souhaitez fournir des commentaires. Désactivez cette option pour sélectionner un enregistrement externe. |
| Type d'enregistrement | Configuration de l'intégration des commentaires sur laquelle vous souhaitez fournir des commentaires. Cela vous permet de sélectionner la table définie dans la configuration.<br>**Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Se réfère à l'enregistrement ServiceNow** est sélectionnée. |
| Priorité | Priorité du commentaire. |
| Enregistrement | Enregistrement sur lequel vous souhaitez fournir des commentaires. Cela vous permet de sélectionner les enregistrements associés à la table définie dans la configuration. |
| Liste de surveillance | Personnes devant être informées du commentaire. |
| Réviseurs | |
| Groupe de réviseur | Groupe fournissant les commentaires. |
| Réviseur | Personne fournissant le commentaire. Ce champ est automatiquement défini sur votre nom. Vous pouvez également fournir des commentaires au nom de quelqu'un. |
| Personnes chargées de répondre | |
| Groupe de personnes interrogées | Groupe qui répond aux commentaires. |
| personne chargée de répondre | Personne répondant au commentaire. |
| Réponse | |
| Réponse | État de la réponse. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur. |
| Commentaires de la personne interrogée | Commentaires ou explications fournis par la personne interrogée dans le cadre de la rétroaction. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un formulaire de commentaire (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Activité | |
| Notes de travail | Notes ou informations sur le commentaire. Par exemple, les problèmes associés à l'enregistrement et sa solution possible. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations supplémentaires sur les commentaires que vous souhaitez partager avec les clients. |

### Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement à partir du panneau latéral d'enregistrement à l'aide de l'application Risque avancé . Les commentaires vous permettent de recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez icône.
3. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez créer un commentaire.
4. Dans le panneau latéral, sélectionnez icône.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un commentaire, reportez-vous à la section Formulaire des détails du commentaire.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le commentaire passe à l'état Brouillon.
8. **Facultatif :** Pour lancer une discussion dans la barre latérale, sélectionnez l'icône Plus d'actions sur le commentaire, puis sélectionnez **Discuter**.
9. Pour ajouter des éléments de commentaire, sélectionnez **Ajouter un élément**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire d'élément de commentaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Contexte d'enregistrement | Champs de l'enregistrement sur lesquels vous souhaitez fournir des commentaires. |
| Commentaires | Observations ou commentaires sur le contexte sélectionné. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. Sélectionnez **Envoyer un commentaire**.
    Le commentaire est soumis et affecté à la personne interrogée. Le commentaire passe à l'état Affecté.

### Formulaire des détails du commentaire

Utilisez le formulaire Détails du commentaire pour fournir des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement à partir du panneau latéral de l'enregistrement.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

#### Formulaire des détails du commentaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du commentaire. |
| Description | Une brève description du commentaire. |
| Groupe de réviseur | Groupe fournissant les commentaires. |
| Réviseur | Personne fournissant le commentaire. Ce champ est automatiquement défini sur votre nom. Vous pouvez également fournir des commentaires au nom de quelqu'un. |
| Groupe de personnes interrogées | Groupe qui répond aux commentaires. |
| personne chargée de répondre | Personne répondant au commentaire. |
| Priorité | Priorité du commentaire. |

### Lancer une conversation instantanée à partir de Barre latérale dans l'Examen parallèle et commentaire

Lancez un Barre latérale chat pour collaborer entre différentes parties prenantes afin de réfléchir à des solutions, clarifier des détails ou coordonner des actions concernant les commentaires reçus.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reader

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez icône.
3. Dans la liste, accédez à **Examen parallèle et commentaire** et sélectionnez **Commentaire**.
4. Ouvrez le commentaire dont vous souhaitez discuter.
5. Sélectionnez **Discuter**.
   La boîte de dialogue Démarrer une discussion dans la barre latérale s'affiche.
6. Pour lancer une discussion dans la barre latérale à partir du panneau latéral d'enregistrement, ouvrez l'enregistrement dont vous souhaitez discuter et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le panneau latéral, sélectionnez icône.

b. Sélectionnez le commentaire.

c. Sélectionnez dans le commentaire, puis sélectionnez **Discuter**.

7. Dans la boîte de dialogue Démarrer une discussion dans la barre latérale, renseignez les champs comme il convient.

**Démarrer une discussion Sidebar**

| Champ | Description |
|---|---|
| Objet | Option permettant de donner un titre à la discussion dans la barre latérale. |
| Ajouter des participants | Options permettant d'ajouter des participants à la discussion dans la barre latérale.<br>**Remarque :** Vous pouvez inclure tous les utilisateurs ayant accès à cet enregistrement dans cette discussion. |
| Inclure un bref message pour les participants | Bref résumé des commentaires qui seront abordés dans la discussion de la barre latérale. |

8. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

### Répondre au commentaire

Fournissez des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis à l'aide de l'application Risque avancé . Vous pouvez corriger ou rejeter le commentaire, à condition qu'il y ait une justification appropriée.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.respondent

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez le commentaire auquel vous souhaitez répondre.
3. Pour répondre aux commentaires du panneau latéral d'enregistrement, sélectionnez sur l'enregistrement et procédez comme suit :

   a. Fournissez des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis dans le champ **Réponse** .
   **Le champ Réponse** est requis pour rejeter un élément de commentaire.

   b. Sélectionnez **Rattraper** ou **Rejeter**.

4. Pour répondre aux commentaires sur l'enregistrement, accédez à la section **Réponse** et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez la réponse dans le champ **Réponse** .

b. Fournir des commentaires ou des explications concernant la rétroaction soumise dans les **commentaires du répondant**.
Le champ Commentaires de la **personne interrogée** devient obligatoire lorsque vous sélectionnez la réponse comme **Rejetée**.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Pour répondre aux éléments de commentaire, sélectionnez la liste connexe **Éléments** et procédez comme suit :
La liste connexe **des éléments** s'affiche uniquement lorsque le réviseur ajoute des éléments de commentaire tout en fournissant le commentaire.

a. Sélectionnez les éléments de commentaire.

b. Sélectionnez la réponse dans le champ **État** .

c. Fournir des commentaires ou des explications concernant la rétroaction soumise dans les **commentaires du répondant**.
Le champ Commentaires de la **personne interrogée** devient obligatoire lorsque vous sélectionnez la réponse comme **Rejetée**.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Sélectionnez **Envoyer pour révision**.
Vous devez fermer tous les éléments ouverts pour envoyer le commentaire au réviseur.

### Examiner et fermer le commentaire

Examinez la réponse au commentaire et effectuez d'autres actions à l'aide de l'application Risque avancé .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez le commentaire que vous souhaitez examiner et évaluez les commentaires et la réponse de la personne interrogée.
3. Si vous êtes satisfait de la réponse, les choix suivants s'offrent à vous :
   - Pour fermer le commentaire, sélectionnez **Fermer**.
   - Pour fermer le commentaire avec une action, sélectionnez **Fermer et initier une action**.

**Remarque :**
Vous pouvez créer un problème ou lier le commentaire à un enregistrement existant pour faciliter le suivi et la résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, sélectionnez l'icône Plus d'actions et plus ••• et procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Passer au brouillon**.
   Cette action efface les réponses précédentes de la personne interrogée.

   b. Sélectionnez **OK**.

### Rôles pour Examen parallèle et commentaire

Lorsque vous intégrez Examen parallèle et commentaire à d'autres applications, les utilisateurs doivent disposer des rôles nécessaires pour examiner les enregistrements, capturer les commentaires et suivre la fermeture des commentaires.

Les rôles suivants ont été introduits pour permettre aux utilisateurs d'autres applications d'utiliser les Examen parallèle et commentaire:

#### Rôles installés

| Titre du rôle [name] | Contenu sous | Description |
|---|---|---|
| sn_rvw_feedback.admin | sn_risk.admin | Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent configurer une configuration d'intégration de commentaires pour définir la table sur laquelle vous souhaitez utiliser la révision et les commentaires parallèles. |
| sn_rvw_feedback.Réviseur | sn_risk_workspace.IT_risk_manager<br>sn_risk_workspace.operational_risk_manager | Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer des commentaires sur un enregistrement qu'ils sont en train d'examiner, en suggérant des améliorations globales ou des changements à apporter à des champs spécifiques de l'enregistrement. |
| sn_rvw_feedback.personne interrogée | sn_risk_workspace.business_op_risk_manager | Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent prendre les mesures nécessaires et fournir des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis. |
| sn_rvw_feedback.lecteur | sn_risk.reader | Les utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture aux commentaires. |

## GRC : Mesures dans Gestion des risques intégrée

Les mesures de risque sont définies comme une mesure quantifiable qui est utilisée pour suivre et évaluer l'état d'un risque spécifique. Les mesures aident à suivre l'exposition d'un risque dans le temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les indicateurs de risque sont un outil important dans la gestion des risques opérationnels. Les indicateurs facilitent le suivi et la maîtrise des risques. Par conséquent, ils peuvent être utilisés à l'appui d'un éventail d'activités et de processus de gestion des risques opérationnels, tels que l'identification des risques, les évaluations des risques et des contrôles, la mise en œuvre d'une appétence au risque efficace et les cadres de gestion et de gouvernance des risques. Les indicateurs ne prennent en charge qu'un seul type de résultats appelé Réussite ou Échec et ne prennent pas en charge les types de données tels que le nombre, le pourcentage ou le montant monétaire. Les mesures offrent un meilleur mécanisme d'escalade et de notification pour les indicateurs, permettent une définition spécifique des propriétaires de données et la classification des indicateurs.

Les principaux avantages des mesures sont les suivants.

- Fournit une visibilité continue sur les performances des risques et des contrôles.
- Alerte les propriétaires respectifs en cas de changement des performances de risque et de contrôle.
- Automatise les tâches de collecte de données de mesure, ce qui fait gagner du temps à l'organisation.
- Surveille et partage efficacement les informations sur les risques dans l'ensemble de l'organisation.

## Utilisations de l'in ESG Management et de la GRC : MesuresIRM

L'application GRC : Mesures est utilisée par diverses applications telles que Gestion des risques intégrée et ESG Management.

La gestion des risques et l'environnement, le social et la gouvernance (ESG) sont des concepts qui se recoupent de plusieurs façons, l'ESG faisant référence aux critères utilisés par les investisseurs pour évaluer la durabilité d'une entreprise. Les facteurs ESG tiennent compte de questions telles que le changement climatique, les droits de la personne, la diversité et l'inclusion, la gouvernance d'entreprise et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, entre autres. La gestion des risques consiste à identifier, évaluer et atténuer les risques susceptibles d'affecter la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs, y compris les risques financiers, opérationnels et de réputation, entre autres. La relation entre la gestion des risques et les facteurs ESG est forte, car les facteurs ESG mal gérés peuvent créer des risques importants pour les entreprises. Par exemple, une entreprise ayant de mauvaises pratiques environnementales peut faire face à des risques juridiques, réglementaires, de réputation et opérationnels. De même, une entreprise dont les pratiques de gouvernance sont faibles peut être confrontée à des risques juridiques et de réputation, ainsi qu'à des risques liés aux conflits d'intérêts et à une mauvaise prise de décision. En intégrant les facteurs ESG dans leurs processus de gestion des risques, les entreprises peuvent identifier et atténuer ces risques, ce qui conduit à des modèles d'affaires plus durables et plus résilients. Par exemple, une entreprise qui identifie et atténue ses risques environnementaux peut réduire son exposition aux futures réglementations environnementales, tandis qu'une entreprise qui améliore ses pratiques de gouvernance peut réduire son exposition aux risques juridiques et de réputation. Par conséquent, les entreprises qui gèrent efficacement leurs risques ESG peuvent améliorer leurs capacités globales de gestion des risques, créer de la valeur à long terme et assurer la durabilité de leurs modèles d'affaires.

## Types de mesures

Voici les types de mesures.

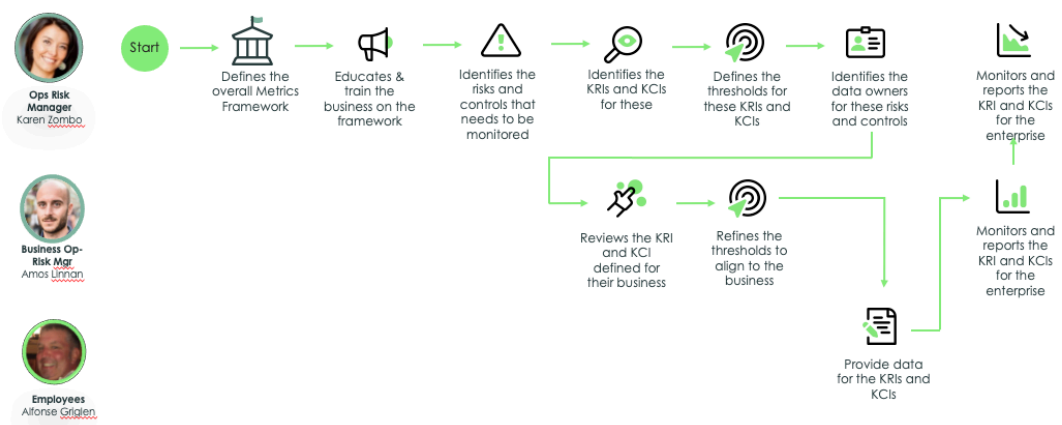
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Indicateurs clés de risque (KRI) : ces indicateurs identifient le degré d'exposition à un risque donné ou à un ensemble de risques. Voici des exemples de KRI : le moral du personnel déterminé par le biais d'enquêtes auprès des employés, le nombre de tentatives de piratage informatique, le nombre de publications négatives sur les réseaux sociaux à la suite d'une perte, etc.
- Indicateurs clés de contrôle (KCI) : ces indicateurs identifient l'efficacité des contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition donnée au risque.
- Indicateurs clés de performance (KPI) : ces indicateurs indiquent l'efficacité de la gestion de l'exposition au risque. Ces indicateurs montrent l'atteinte par rapport aux objectifs.

L'image suivante montre le workflow des mesures.

**Workflow de mesures**




## Différence entre les indicateurs et les mesures

Les indicateurs sont utilisés en tant que tests de contrôle ou évaluations automatisés, tandis que les mesures sont utilisées comme outil de surveillance des KRI et des KCI. Le tableau suivant répertorie les différences entre un indicateur et une mesure.

**Comparaison des indicateurs et des mesures**

| Indicateurs GRC | Mesures |
|---|---|
| Utilisé pour la surveillance continue des risques et des contrôles et pour la collecte des données associées. | Utilisé pour mesurer le degré auquel un système, un composant ou un processus possède un attribut donné. |
| Permet de surveiller un risque ou un contrôle. | Peut être utilisé pour mesurer n'importe quel GRC objet. |
| Ne peut avoir que des valeurs binaires telles que réussite ou échec. | Peut avoir n'importe quelle valeur : Quantitatif (nombres) ou Qualitatif (texte). |

## Explorer GRC : Mesures

Une mesure est utilisée pour mesurer et évaluer l'efficacité des processus de votre organisation. Une mesure ou une combinaison de mesures peut fournir un aperçu d'un système, d'un composant ou d'un processus. L'application GRC : Mesures permet à d'autres applications d'évaluer, de comparer et de suivre les performances des processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Mesures

L'application GRC : Mesures est installée automatiquement avec l'application ESG Management à partir du ServiceNow® Store. Le rôle d'utilisateur responsable de la lecture, de la création et de la mise à jour des mesures et des définitions de mesures est le gestionnaire de mesures ESG Management (sn_esg.metrics_manager).

Avec l'application GRC : Mesures, vous pouvez définir des mesures à l'aide du formulaire de mesures. Les mesures sont une combinaison d'une définition de mesure et d'une entité. L'application de la définition de mesure à une entité crée une mesure. Une fois les mesures définies, des données sont collectées pour suivre l'efficacité et la performance de vos processus. Par exemple, imaginez une mesure qui évalue l'efficacité d'un processus de résolution d'incident en calculant le temps nécessaire à sa résolution.

Chaque entreprise dispose de diverses sources de données lui permettant de créer et structurer ses propres analyses de mesures. Pour établir une mesure utile, le gestionnaire de mesures doit d'abord évaluer et définir les objectifs. Puis il définit les cibles pour les mesures intégrées à ses décisions d'entreprise.

## Mesures qualitatives et quantitatives

Vous pouvez classer vos mesures en mesures qualitatives et quantitatives.

Les mesures qualitatives dans ESG Management sont dérivées de l'opinion subjective que vous formez en fonction d'autres informations. Certains exemples de mesures qualitatives dans les secteurs de ESG Management sont la crédibilité de la marque, la valeur de l'entreprise, etc.

Les mesures quantitatives dans ESG Management sont celles que vous pouvez exprimer en nombre, à l'aide de certaines formules. Les exemples de mesures quantitatives d'une organisation incluent la déclaration de la consommation totale d'énergie, de la consommation d'énergie par région, etc.

## Exemples de mesures

Prenons l'exemple de la mesure des émissions de gaz à effet de serre pour les entités business de votre entreprise. Les émissions de gaz à effet de serre sont classées en trois groupes appelés Scopes par le Protocole international sur les gaz à effet de serre (GES).

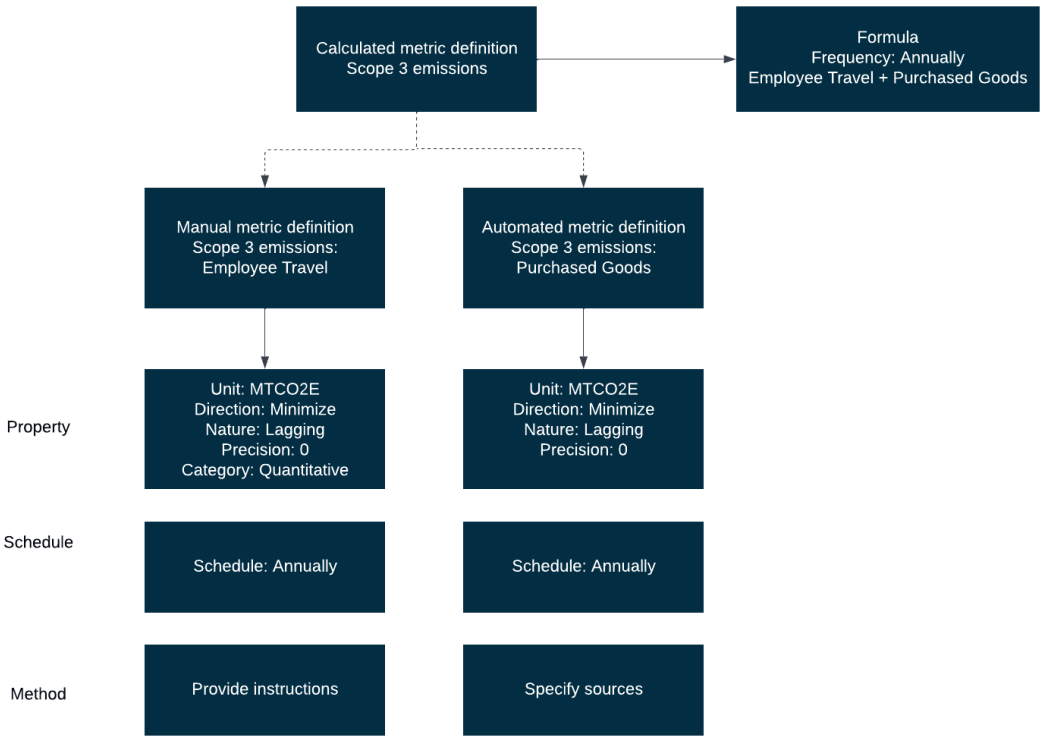
Vous souhaitez mesurer des émissions du Scope 3 pour les catégories suivantes : déplacements des employés et produits achetés. La politique de déplacement des employés s'applique à tous les employés de l'organisation. Vous pouvez collecter manuellement les mesures de la politique de déplacement des employés en fournissant des instructions dans la définition de mesure.

D'autre part, les mesures des produits achetés sont collectées automatiquement en fonction de la méthode, du calendrier et de la propriété de base des conditions spécifiées dans la définition de mesure. Le processus de collecte de mesures est illustré dans l'image suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Définir une mesure




## Données de mesure par entité

Les données de mesures par table d'entité (sn_grc_metric_data_by_entity) comprennent des données de définition de mesure et des données de mesures pour les entités, ainsi que des données agrégées pour les entités parentes définies dans la hiérarchie des entités. Par exemple, si un gestionnaire de divulgation de rapports ESG souhaite comprendre le total des émissions pour une année entière pour un emplacement particulier et si l'emplacement comporte des sous-emplacements, vous pouvez également agréger les données et les utiliser pour générer des rapports. Par exemple, imaginons que votre organisation est implantée au Japon. L'emplacement Japon comporte, quant à lui, deux sous-emplacements, Tokyo et Kyoto. Supposons que vous souhaitez connaître vos émissions totales annuelles du Scope 1 pour l'année 2022 pour le Japon. À l'aide de la fonctionnalité des dimensions temporelles, vous pouvez agréger vos données et visualiser vos émissions totales pour une année. Vous pouvez également agréger les données pour un trimestre, une semaine ou un mois en fonction de vos besoins en matière de génération de rapports. Les données de cette table sont collectées en fonction du calendrier de la mesure ou de l'entité.

### Composants de GRC : Mesures

Une mesure se compose de plusieurs composants tels que la définition de mesure, les données de mesure, les données de définition de mesure et les tâches de données de mesure. Tous ces éléments ou parties contribuent au processus de collecte de mesures de différentes manières.

## Définitions de mesures

Une définition de mesure est un enregistrement au niveau du modèle qui permet de définir les propriétés de base d'une mesure. Ces propriétés incluent l'unité, la direction, la nature, la précision, la fréquence de collecte des données et la catégorie de la mesure. La mesure elle-même collecte les scores, qui sont ensuite agrégés dans le modèle de mesure défini. L'avantage de créer et d'utiliser une définition de mesure réside dans sa capacité à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

rationaliser le processus de création de mesures à l'aide de ces modèles de définition de mesure. Par exemple, imaginez que vous avez plusieurs unités commerciales et que vous devez collecter des données sur les revenus de chacune d'entre elles. Sans définition de mesure, vous devriez créer des modèles distincts pour chaque unité business et spécifier à plusieurs reprises les propriétés des mesures. Toutefois, en utilisant une définition de mesure, vous simplifiez cette tâche. Une fois que vous avez créé la définition de mesure, vous pouvez facilement attacher vos entités (unités business dans ce cas) et collecter les mesures sans dupliquer les efforts.

L'application GRC : Mesures fournit les types de définitions de mesures suivants :

- Définition de mesure automatisée : les données sont collectées automatiquement.
- Définition de mesure manuelle : les données sont collectées manuellement.
- Définition de la mesure calculée : les données sont collectées en agrégeant des données provenant d'autres mesures enfants.

## Données de mesures

Lorsque vous exécutez une mesure, les données de mesure sont créées. Dans le cas de définitions de mesures manuelles, les valeurs des données de mesure sont copiées à partir des tâches de données de mesure lorsque celles-ci sont fermées. Pour répondre aux demandes hors cycle afin d'obtenir les informations les plus récentes sur les définitions de mesures et les mesures existantes, vous pouvez créer des tâches de données de mesure ad hoc sur des mesures manuelles. Dans le formulaire de données de mesure, l'option **Ad hoc** indique si la tâche de données de mesure a été créée en tant que tâche ad hoc. Il est important de noter que ces tâches ad hoc ne contribuent pas aux données agrégées de définition des mesures, ne sont pas prises en compte pour le déploiement de la hiérarchie des entités et ne sont pas évaluées pour l'évaluation du seuil, Variance (%). Toutefois, dans une définition de mesure calculée, si le **niveau de calcul** est défini sur **Entité** et qu'il existe des tâches ad hoc à partir des définitions de mesures manuelles, ces tâches sont agrégées pour dériver les données de définition de mesures calculées.

Pour une définition de mesure automatisée scriptée, les valeurs sont mises à jour lorsque vous exécutez le script. Pour une définition de mesure automatisée de base, les valeurs sont mises à jour à partir de la table sélectionnée. Le champ **Variance (%)** affiche la variation entre les données de mesure de la période en cours et de la période précédente. Cette différence est exprimée en pourcentage. Le champ **Données de la dernière période** fait référence aux données de mesure de la période précédente.

## Données de définition de mesure

Les données de définition de mesure sont automatiquement créées lorsque la définition de mesure est exécutée et agrégée. Sur la page de données de définition de mesure, le champ **Variance (%)** affiche la variation entre la période actuelle et les données de définition de mesure de la période précédente. Cette différence est exprimée en pourcentage. Le champ Données de la **dernière période** fait référence aux données de définition de mesure de la période précédente.

## Tâches des données de mesure

Les tâches de données de mesure s'appliquent uniquement aux définitions de mesures manuelles. Ces tâches sont générées chaque fois que des mesures manuelles sont exécutées et que les propriétaires de données fournissent des réponses pour ces tâches manuellement. Vous pouvez fournir des réponses à plusieurs tâches de données de mesure à l'aide de la table de données de mesure. Pour plus d'informations, consultez Table de données de mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un gestionnaire de mesures est habilité à déterminer si une tâche de données de mesure doit être approuvée. Si une approbation est nécessaire, vous pouvez choisir entre deux méthodes : l'approbation simple ou l'approbation avancée à l'aide de la `Metric approval` propriété. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la rubrique Components installed with ESG Management .

### Types de définitions de mesures

Un gestionnaire de mesures définit les mesures via la création d'une définition de mesure. Une définition de mesure est un enregistrement au niveau du modèle. Dans la définition de mesure, vous définissez les propriétés principales de la mesure, telles que l'unité, la direction, la nature, la précision et la catégorie. Les mesures collectent les scores, et ces scores sont déployés dans la définition de mesure.

L'application GRC : Mesures fournit les types de définitions de mesures suivants :

- Définition de mesure automatisée : les données sont collectées automatiquement.
- Définition de mesure manuelle : les données sont collectées manuellement.
- Définition de mesure calculée : les données sont collectées en agrégeant des scores à partir d'autres mesures enfants.

Ces types de définitions de mesures sont expliqués plus en détail dans les sections suivantes.

## Définition de mesure automatisée

Dans les définitions de mesures automatisées, les données sont collectées automatiquement en fonction des conditions définies dans la définition de mesure, telles que les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier. Pour la méthode, le gestionnaire de mesures spécifie la table source ou le script utilisé pour collecter les données de mesures et les critères de filtre pour filtrer les données de mesures. Consultez Créer une définition de mesure automatisée pour plus d'informations.

## Définition de mesure manuelle

Dans les définitions de mesures manuelles, la collecte de données se fait manuellement. Le propriétaire des données d'une mesure particulière fournit les données de mesures selon les instructions. En tant que gestionnaire de mesures, vous devez définir les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier de la définition de mesure. Dans la méthode, spécifiez les instructions pour la définition de mesure en tant que gestionnaire de mesures. Spécifiez également les détails de la collecte de données, tels que le type de propriétaire des données, le propriétaire des données et les détails d'approbation.

Dans une définition de mesure manuelle, une tâche de données de mesures est générée en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. En tant que gestionnaire de mesures, vous pouvez affecter la tâche à un propriétaire de données qui fournit les données pour la tâche. Consultez Créer une définition de mesure manuelle pour plus d'informations. Lorsqu'une tâche de données de mesures est créée, une notification par e-mail générée par le système est envoyée au propriétaire de la tâche. En tant que propriétaire des données de mesure, vous pouvez fournir les données de plusieurs mesures à l'aide du module de tâches de mesures ( ). Pour plus d'informations, consultez Fournir des données pour plusieurs mesures .

Chaque tâche de données de mesures a une date d'échéance définie dans le formulaire de définition de mesure manuelle. Par défaut, la date d'échéance suit le calendrier 8h-17h. Toutefois, un administrateur des risques peut également modifier le calendrier. Pour plus d'informations, référez-vous à Create a new schedule

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

. Si l'administrateur des risques souhaite remplacer le calendrier, il peut modifier la `sn_grc_metric.metric_data_task_schedule` propriété.

Les catégories de mesures quantitatives et qualitatives peuvent être créées à l'aide de la définition de mesure manuelle.

Il est possible de convertir une définition de mesure manuelle en une définition de mesure automatisée, et une définition de mesure automatisée en une définition de mesure manuelle. Si une définition de mesure manuelle comporte des tâches ouvertes, il est nécessaire de les fermer avant de convertir la définition de mesure manuelle.

## Définition de mesure calculée

Une définition de mesure calculée permet de calculer les scores de ses enfants. Elle peut inclure les définitions de mesures automatisées et manuelles, les mesures (quantitatives) et d'autres définitions de mesures calculées de fréquence identique. En tant que gestionnaire de mesures, vous devez spécifier la façon dont vous souhaitez calculer le score des définitions de mesures et la fréquence à laquelle vous souhaitez le calculer.

La définition de mesure calculée déploie les scores de ses enfants. La propriété de déploiement définie dans la définition de mesure calculée se compose d'une formule de déploiement et d'un calendrier pour la fréquence de déploiement. Une définition de mesure calculée peut inclure ces définitions de mesures automatisées et manuelles, ainsi que les mesures de ses enfants qui sont effectuées à la même fréquence que la définition de mesure calculée parente. Consultez Créer une définition de mesure calculée pour plus d'informations.

## Appliquer la définition de mesure aux entités

Vous pouvez appliquer les définitions de mesures aux entités de votre organisation. Au lieu de définir la mesure pour chaque entité, vous pouvez définir la définition de mesure une seule fois, puis appliquer cette définition de mesure à vos entités.

Par exemple, supposons que vous souhaitez mesurer les émissions de gaz à effet de serre des entités de votre organisation. Définir la mesure pour chaque entité est un processus chronophage. En créant une définition de mesure, vous pouvez définir la mesure une seule fois, puis appliquer cette définition de mesure à vos entités.

L'illustration suivante montre comment appliquer la définition des données de mesures à une entité. Si vous disposez d'une définition de mesure automatisée pour la catégorie de mesure des produits achetés, la mesure peut être appliquée à l'entité Produits et à l'entité IT de votre entreprise. Si vous disposez d'une définition de mesure manuelle telle que Déplacement des employés, la mesure peut être appliquée à l'entité Entreprise de votre organisation, car la politique de déplacement s'applique à tout le monde dans l'ensemble de l'entreprise.

### Appliquer la définition des données de mesures à une entité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Seuils dans Gestion des risques intégrée

Dans le contexte des mesures, les seuils font référence à des valeurs ou des limites prédéterminées utilisées pour évaluer les performances d'une mesure. Ces seuils sont généralement définis en fonction de critères ou d'objectifs spécifiques et servent de points de référence pour déterminer si la valeur mesurée ou la performance atteint, dépasse ou tombe en dessous du niveau souhaité.

Les trois couleurs des seuils (rouge, orange et vert) sont couramment utilisées pour indiquer différents niveaux de performance ou d'état. Ces couleurs indiquent l'état, où le vert signifie que la mesure fonctionne bien par rapport aux attentes, l'orange signale la prudence ou l'avertissement, et le rouge signifie une situation critique. Examinez par exemple un scénario dans lequel vous avez établi une définition de mesure visant à réduire le risque de crédit, avec la direction de la mesure définie sur Minimiser. Dans ce cas, les valeurs de mesure doivent être inférieures à la valeur de seuil spécifiée. Cette exigence découle de l'intention d'empêcher l'augmentation de la pollution et de promouvoir au contraire sa réduction. Si la valeur de la mesure est supérieure à la limite définie, elle apparaîtra en rouge ou en orange. Les seuils ne s'appliquent qu'aux définitions de mesures quantitatives.

## Types de seuil

Il existe deux types de seuil pour une mesure.

- Statique : un seuil statique pour une mesure ou une définition de mesure désigne une valeur fixe utilisée comme limite pour le suivi d'une mesure.
- Dynamique : les seuils dynamiques sont spécifiés en pourcentages. Cela signifie que l'écart en pourcentage est calculé en fonction de deux facteurs : la direction et les données précédentes.

  Par exemple, en juin 2023, le taux d'attrition est de 12 % par rapport à la moyenne de l'industrie, ce qui indique un niveau de risque relativement faible. L'objectif étant de minimiser le risque d'attrition, toute augmentation de la valeur métrique est considérée comme indésirable. En juillet 2023, de nouvelles données métriques sont collectées et montrent que la mesure du risque d'attrition s'est écartée de 5 %. Pour évaluer l'importance de cette augmentation, vous pouvez définir différents seuils représentant différents niveaux de changement. Ces seuils sont exprimés en différences en pourcentage par rapport aux données de la période précédente, en l'occurrence celles de juin 2023. Par exemple, l'organisation fixe une plage de seuil de 5 % à 10 %. Si la variation en pourcentage de la mesure du risque d'attrition entre juin et juillet se situe dans cette fourchette, l'état du seuil est classé « orange ». Cela indique un niveau de changement modéré, signalant que la mesure s'est écartée de la valeur cible souhaitée, mais qu'elle n'est pas encore critique. Toutefois, si la variation en pourcentage de la mesure du risque d'attrition dépasse ou atteint 15 %, l'état du seuil est classé comme « rouge ». Il s'agit d'un changement important qui exige une attention immédiate ou une action corrective, car il s'écarte considérablement de la valeur cible souhaitée. En surveillant ces seuils, l'organisation peut identifier et traiter rapidement les risques croissants d'attrition, ce qui permet une gestion efficace des risques.

Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un seuil pour une définition de mesure.

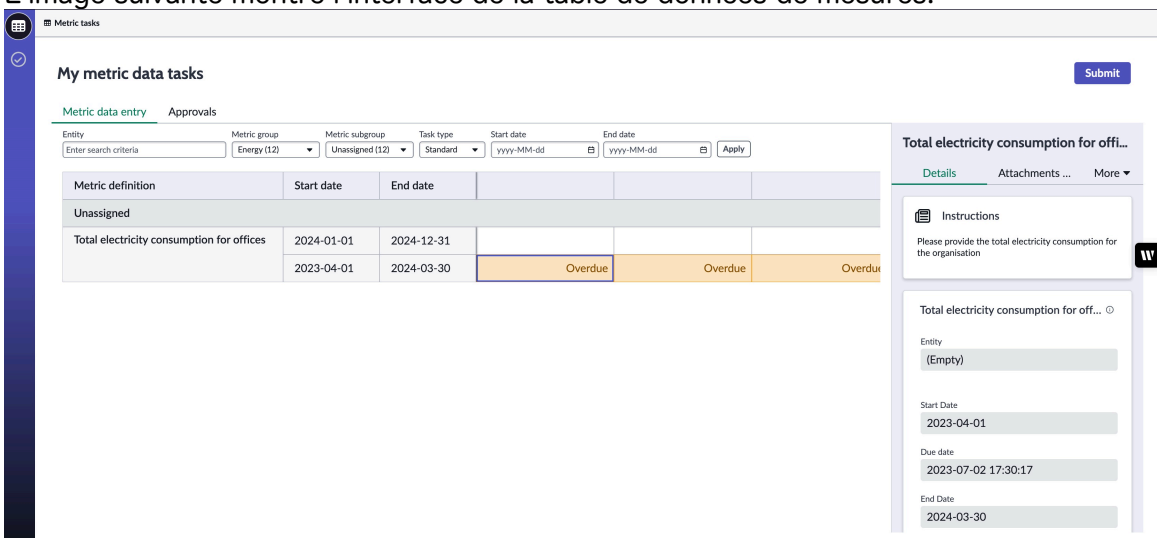
### Table de données de mesures

La table de données de mesures permet la collecte de données pour les mesures dans l'ensemble de l'organisation à l'aide d'une interface facile à utiliser comme une feuille de calcul avec plusieurs filtres et un workflow de gestion des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que propriétaire des données, vous pouvez accéder à la table de données de mesures ( ) et effectuer les tâches qui vous sont affectées. L'image suivante montre l'interface de la table de données de mesures.




La table de données de mesures offre les avantages suivants :

- Simplification de la collecte de données dans l'ensemble de l'organisation.
- Affichage de toutes les mesures auxquelles le propriétaire des données doit répondre en un seul endroit au lieu de naviguer dans plusieurs tâches.
- Simplifie le processus de fourniture de données en vous permettant de filtrer les tâches de données de mesure par entité, groupes de mesures, sous-groupes de mesures, date de début et date de fin.
- Affiche les tâches ouvertes avec le nombre de tâches ouvertes entre parenthèses.
- Gestion d'une piste d'audit de tous les changements apportés aux données et des utilisateurs qui les ont apportées.
- Possibilité d'afficher les mesures réparties par entités.
- Apport d'informations supplémentaires au propriétaire des données pour référence, telles que les instructions à suivre lors de la fourniture des données.
- Possibilité pour les utilisateurs de joindre des fichiers dans le panneau latéral contextuel et de joindre les documents et liens pertinents.
- Possibilité pour les gestionnaires de programme ESG et les gestionnaires de mesures d'afficher les données soumises par les propriétaires des données et d'approuver ou rejeter les données avec des commentaires.
- Possibilité pour les propriétaires des données d'afficher les commentaires liés au rejet dans l'onglet Activité.
- Visualisation de la tendance des trois dernières données de mesures quantitatives.
- Vous permet de voir les approbateurs de votre tâche ainsi que l'état d'approbation.
- Affiche l'écart en pourcentage des données par rapport aux données de la période précédente.
- Affiche l'état du seuil si la mesure dépasse le seuil.
- Permet d'afficher les données de la dernière période.

### Information associée

Provide responses for multiple metrics

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Configuration des mesures

Vous pouvez configurer GRC : Mesures pour répondre aux besoins de votre organisation.

En tant qu'administrateur des mesures, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer une définition de mesure manuelle
- Créer une définition de mesure calculée
- Créer une définition de mesure automatisée
- Mettre à jour une mesure
- Créer une unité de mesure
- Créer une mesure
- Créer un seuil pour une définition de mesure

### Créer une définition de mesure manuelle

Créez une définition de mesure manuelle pour collecter les données d'une mesure.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la définition de mesure manuelle, la collecte de données se fait manuellement. Une option est disponible pour configurer les mesures qualitatives et quantitatives.

**Remarque :**
Les formulaires de création d'une définition de mesure automatisée ou d'une définition de mesure manuelle pointent vers la même table sn_grc_metric_definition. La différence entre les deux formulaires est la méthode de collecte.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions de mesures manuelles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Champs de définition de mesures manuelles.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Résultats

La définition de mesure est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

#### Que faire ensuite

Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

### Champs de définition de mesures manuelles

Explication détaillée des champs sur le formulaire de définition de mesure manuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle

| Champ | Description |
|---|---|
| Détails de base | |
| Nom | Nom de la définition de mesure manuelle. Par exemple, Nombre d'incidents. |
| Actif | Option permettant de marquer cette définition de mesure manuelle comme active. |
| Description | Brève description de la définition de mesure manuelle. |
| Catégorie | Catégorie des données de mesures. Les choix sont les suivants :<br>• **Qualitative** : les données qualitatives sont de nature intangible et non numérique. Elles sont définies par les caractéristiques d'un processus ou d'une activité d'entreprise.<br>• **Quantitative** : les données quantitatives sont de nature tangible et numérique. Elles sont définies par les chiffres ou les indicateurs clés de performance.<br>**Remarque :** Ces champs **Nature**, **Direction**, **Précision** et **Unité** ne s'affichent que lorsque la catégorie de la définition de mesure manuelle est **quantitative**. |
| Calendrier | Calendrier à utiliser pour l'agrégation de mesures. Seules les options de calendrier configurées peuvent être sélectionnées. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**.<br>**Remarque :** Le calendrier standard fait référence au calendrier grégorien. |
| Méthode d'agrégation | Méthode utilisée pour calculer les données de mesure pour toutes les entités. Par exemple, si vous souhaitez mesurer une mesure pour plusieurs entités telles que des personnes, des départements ou des régions, vous voudrez peut-être savoir comment calculer les scores de chaque entité en un score unique qui représente les performances globales. Le choix de la méthode d'agrégation dépend de votre objectif de collecte de mesures. Par exemple, si vous vous intéressez aux performances globales et que vous souhaitez prendre en compte les différences d'échelle ou de taille entre les entités, la somme ou la moyenne peut être plus appropriée. Si vous souhaitez identifier l'entité la plus performante, le maximum peut être |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | plus approprié, tandis que si vous souhaitez identifier l'entité la moins performante, le minimum peut être plus approprié. L'agrégation se produit sur plusieurs périodes en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. Si la fréquence est mensuelle, le calcul aura lieu tous les mois. Les quatre choix de méthodes d'agrégation sont les suivants :<br>• **Somme** : les données de mesure de toutes les entités sont additionnées pour créer un score unique.<br>• **Moyenne** : la moyenne des données de mesure de toutes les entités est calculée pour créer un score unique.<br>• **Maximum** : les données de mesure les plus élevées parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique.<br>• **Minimum** : la donnée de mesure la plus faible parmi toutes les entités est utilisée comme score unique. |
| Unité | Unité de la définition de mesure manuelle. |
| Précision | Nombre de décimales après la virgule sur un score. Ce champ est automatiquement défini sur **0**.<br>Lorsque la précision est définie sur 0, le résultat est arrondi au nombre entier le plus proche. Par exemple, si une définition de mesure avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), le résultat est arrondi à 10.<br>Lorsque la précision est fixée sur une valeur supérieure à 0, le résultat est arrondi à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, pour une précision de 1, un résultat de 4,45 sera arrondi à 4,5. |
| Fréquence | Fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les scores. Les choix sont les suivants :<br>• **Quotidien**<br>• **Hebdomadaire**<br>• **Mensuel**<br>• **Trimestriel** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Semi-annuel**<br>• **Annuel** |
| Date du premier cycle | Date de début de l'exécution de la définition de mesure pour la collecte de données en fonction de la fréquence. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Catégorie** est défini sur **Quantitatif**. |
| Collecte de données | |
| Type de propriétaire des données | Type de propriétaire des données responsable de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants :<br>• **Utilisateur**<br>• **Groupe d'utilisateurs** |
| Propriétaire des données | Propriétaire des données responsable de la définition de mesure manuelle. Sélectionnez un propriétaire des données dans la liste. |
| Instructions | Instructions pour le propriétaire des données. Méthode de collecte pour la définition de mesure manuelle. |
| Approbation requise | Option permettant d'indiquer si une approbation est requise pour la définition de mesure manuelle.<br>**Remarque :** Lorsque l'option **Approbation requise** est activée, les champs **Type d'approbateur** et **Approbateur** s'affichent. |
| Type d'approbateur | Type d'approbateur de la définition de mesure. Les choix sont les suivants :<br>• **Utilisateur**<br>• **Groupe d'utilisateurs**<br>**Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la propriété Approbation des mesures est définie sur **Simple**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Components installed with ESG Management . |
| Approbateur | Utilisateur approbateur ou groupe d'approbateurs chargé d'approuver la définition de mesure. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Approbateur** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée.<br>• **Groupe d'approbateurs** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée.<br><br>**Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la propriété Approbation des mesures est définie sur **Simple**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Components installed with ESG Management . |
| Propriétés de la mesure | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer si le score est collecté manuellement ou de manière automatisée. Les choix sont les suivants :<br>• **Automatisé**<br>• **Manuel**<br><br>Sélectionnez **Manuel**. |
| Type de propriétaire de l'entreprise | Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants :<br>• **Utilisateur**<br>• **Groupe d'utilisateurs** |
| Direction | Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants :<br>• **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option.<br>• **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option.<br>• **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option.<br>• **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. |
| Groupe | Domaine auquel la mesure fait référence. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Classification du rapport | Balise utilisée pour catégoriser la mesure. |
| Décalage de date d'échéance | Nombre de jours après la date de fin lorsque la tâche de données de mesures arrive à échéance. Par exemple, si la fréquence d'une définition de mesure est mensuelle et que vous saisissez 15 dans ce champ, la date d'échéance de la tâche de données de mesures sera dépassée 15 jours après la fin du mois. |
| Propriétaire de l'entreprise | Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure manuelle. |
| Nature | Nature de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants :<br>• **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option.<br>• **Mesure avancée** (prédictive) : est prédictive et permet d'anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En faisant le suivi de la consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cette mesure avancée permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions.<br>• **Décalage** (mesure l'impact) Mesure : mesure l'impact d'actions ou d'événements passés. Dans notre exemple, une mesure retardée liée aux émissions de GES pourrait être le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cette mesure au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines dans lesquels d'autres améliorations sont nécessaires. Les mesures retardées permettent de mesurer les résultats des actions passées et d'éclairer les stratégies futures. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. En ce qui concerne les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques au sein de ses activités qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables. |
| Sous-groupe | Sous-groupe auquel la mesure se rapporte |
| Mesure clé | Option permettant d'indiquer s'il s'agit d'une mesure clé pour votre entreprise. |
| Confidentialité | |
| **Remarque :** Cette section s'affiche uniquement lorsque :<br>• La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC.<br>• L'enregistrement est à l'état **Brouillon**. | |
| Confidentiel | Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel. |
| Utilisateurs autorisés | Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement.<br>**Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels. |
| Groupes autorisés | Groupes pouvant voir l'enregistrement. |

## Créer une définition de mesure automatisée

Créez une définition de mesure automatisée pour collecter les données d'une mesure. Une définition de mesure spécifie la méthode et les propriétés clés de la mesure, telles que l'unité, la direction ou la nature de la mesure.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les définitions de mesures automatisées, les données sont collectées automatiquement en fonction des conditions que vous définissez dans la définition de mesure. Dans la condition, spécifiez les tables utilisées pour la collecte des données de mesures. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données pour tous les incidents enregistrés au cours d'un mois donné, vous pouvez spécifier la table Incidents comme source pour la collecte de données.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions de mesures automatisées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour une explication détaillée des champs, reportez-vous à la section Champs de définition de mesures automatisés.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Dans le formulaire de la nouvelle définition de mesure automatisée, seul l'onglet **Détails** s'affiche. Une fois qu'une nouvelle définition de mesure automatisée est créée, des listes connexes supplémentaires s'affichent en plus de l'onglet **Détails** dans le formulaire.

## Résultats

La définition de mesure automatisée est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

## Que faire ensuite

Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

### Champs de définition de mesures automatisés

Les champs du formulaire de définition de mesure automatisé sont expliqués dans cette rubrique.

#### Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée

| Champ | Description |
|---|---|
| Détails de base | |
| Nom | Nom de la définition de mesure automatisée. Par exemple, Nombre d'incidents. |
| Actif | Option permettant de marquer la définition de mesure automatisée comme active. |
| Description | Brève description de la définition de mesure automatisée. |
| Unité | Unité de la définition de mesure automatisée. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les données sont affichées. |
| Méthode d'agrégation | La méthode d'agrégation fait référence à la méthode utilisée pour calculer les données de mesure pour toutes les entités. Par exemple, si vous souhaitez mesurer une mesure pour plusieurs entités telles que des personnes, des départements ou des régions, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | vous voudrez peut-être savoir comment calculer les données de chaque entité en un score unique qui représente les performances globales. Le choix de la méthode d'agrégation dépend de votre objectif de collecte de mesures. Par exemple, si vous vous intéressez aux performances globales et que vous souhaitez prendre en compte les différences d'échelle ou de taille entre les entités, la somme ou la moyenne peut être plus appropriée. Si vous souhaitez identifier l'entité la plus performante, le maximum peut être plus approprié, tandis que si vous souhaitez identifier l'entité la moins performante, le minimum peut être plus approprié. L'agrégation se produit sur plusieurs périodes en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. Si la fréquence est mensuelle, le calcul aura lieu tous les mois. Les quatre choix de méthodes d'agrégation sont les suivants :<br>• **Somme** : les données de mesure de toutes les entités sont additionnées pour créer un score unique.<br>• **Moyenne** : la moyenne des données de mesure de toutes les entités est calculée pour créer un score unique.<br>• **Maximum** : les données de mesure les plus élevées parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique.<br>• **Minimum** : la donnée de mesure la plus faible parmi toutes les entités est utilisée comme score unique. |
| Classe | Classe à laquelle la définition de mesure appartient. Les choix sont les suivants :<br>• **KPI** : indique le niveau de gestion de l'exposition au risque par rapport aux objectifs. Utilisez cette option pour ajouter des entités et des entités supplémentaires à la définition de mesure.<br>• **KRI** : indique le degré d'exposition à un risque donné ou à un ensemble de risques. Utilisez cette option pour ajouter des risques et des déclarations de risque à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Risque avancé est activé.<br>• **KCI** : indique l'efficacité de tous les contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition donnée au risque. Utilisez cette option pour |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | ajouter des contrôles et des objectifs de contrôle à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité est activé.<br><br>**Important :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la définition de mesure est créée à partir de la IRM suite d'applications. Il n'apparaît pas pour Gestion environnementale, sociale et de gouvernance. |
| Précision | Nombre de décimales après la virgule sur un score.<br><br>Lorsqu'un indicateur a une précision égale à 0, il arrondit le résultat au nombre entier le plus proche. Par exemple, si un indicateur avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 10.<br><br>Lorsqu'un indicateur a une précision supérieure à 0, l'indicateur arrondit à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, un indicateur avec une précision de 1 arrondira un résultat de 4,45 à 4,5. |
| Calendrier | Calendrier à utiliser pour l'agrégation de mesures. Seules les options de calendrier configurées peuvent être sélectionnées. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**.<br><br>**Remarque :** Le calendrier standard fait référence au calendrier grégorien. |
| Fréquence | Fréquence de collecte selon laquelle la mesure est exécutée. Indique la fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les données. Les choix sont les suivants :<br><br>• **Quotidien**<br>• **Hebdomadaire**<br>• **Mensuel**<br>• **Trimestriel** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Semi-annuel**<br>• **Annuel** |
| Date du premier cycle | Date de début du calendrier de fréquence de collecte pour la définition de mesure automatisée. |
| Collecte de données | |
| Type de méthode | Type de mesure automatisée. Les choix sont les suivants :<br>• **Basique** : indique l'utilisation de méthodes d'agrégation telles que somme, moyenne, maximum, minimum et nombre distinct.<br>• **Scripté** : indique l'utilisation d'un script pour collecter les données. Cette option peut être utilisée lorsque, par exemple, vous souhaitez collecter des données à partir de plusieurs tables.<br>• **Source externe** : indique que les données seront collectées à partir de sources externes. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données sur le nombre d'employés dans votre organisation et leur ratio hommes-femmes, vous pouvez obtenir ces informations auprès d'une source externe, par exemple Workday une application qui stocke des données de ressources humaines.<br>**Remarque :** Si vous sélectionnez **Scripté**, vous devez enregistrer le formulaire et sélectionner **Ajouter un script** pour ajouter votre script. Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_metric.developer peuvent ajouter des scripts. |
| Table | Table à partir de laquelle les données sont obtenues pour les mesures. Ce champ n'apparaît que si le champ **Type de méthode** est défini sur **De base**. |
| Critères | Condition de l'enregistrement à partir duquel les données sont collectées. Créez un filtre en ajoutant des conditions qui contiennent un champ, un opérateur et des valeurs, puis cliquez sur **Définir**. Par exemple, vous pouvez créer une condition pour laquelle vous souhaitez collecter des données uniquement pour les incidents dont la date d'échéance se situe dans le mois en cours. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Sélectionnez une valeur pour le champ **Table** avant de modifier ce champ. |
| Agrégat | Méthode ou calcul utilisé pour agréger les données de la table choisie. Lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ **Agréger**, un nouveau **Champ d'agrégation** s'affiche à côté du champ **Agréger**. Le **Champ d'agrégation** affiche l'enregistrement sélectionné. Les choix pour le champ **Agréger** sont les suivants :<br>• **Nombre** : nombre d'enregistrements obtenus à partir de la table choisie. Par exemple, si vous souhaitez un décompte des incidents, vous pouvez sélectionner cette option.<br>**Remarque :** Le **champ Agrégation** n'est pas affiché lorsque **Count** est sélectionné.<br>• **Somme** : somme de la colonne sélectionnée dans le **champ Agrégation**.<br>• **Moyenne** : moyenne des valeurs de la colonne sélectionnée dans le **champ Agrégation**.<br>• **Maximum** : maximum des valeurs de la colonne sélectionnée dans le **champ Agrégation**.<br>• **Minimum** : valeurs minimum de la colonne sélectionnée dans le **champ Agrégation**.<br>• **Nombre distinct** : nombre de groupes dans l'ensemble de résultats qui sont regroupés par le **Champ d'agrégation**. |
| Champ de table | Colonne ou champ de la table qui est sélectionné dans le champ **Table** . Par exemple, vous pouvez sélectionner la colonne **Appelant** dans la table Incident. Cette sélection vous permet de comprendre quels appelants sont associés à la table Incident et de les comparer aux appelants de vos entités. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Sélectionnez une table avant de modifier ce champ. |
| Champ d'agrégation | Colonne ou champ de la table sélectionné dans le champ **Table** sur lequel l'agrégation doit être effectuée.<br>**Remarque :** Ce champ n'apparaît pas si **l'option Nombre** est sélectionnée dans le champ **Agrégat** . |
| Champ Entité | Colonne ou champ de la table d'entités. Les entités sont appariées en fonction du champ sélectionné dans le **champ Table** et du champ sélectionné dans le **champ Entité**. Ce champ est automatiquement défini sur **S'applique à l'enregistrement**. Dans le contexte de la table Incident de cette procédure, ce champ vous permet de comparer, par exemple, quel incident particulier a été enregistré par quel appelant. |
| Propriétés de la mesure | |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer si les données sont collectées manuellement ou de manière automatisée. Les choix sont les suivants :<br>• **Automatisé**<br>• **Manuel**<br>Sélectionnez **Automatisé** , car la procédure consiste à créer une définition de mesure automatisée. |
| Type de propriétaire de l'entreprise | Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants :<br>• **Utilisateur**<br>• **Groupe d'utilisateurs** |
| Direction | Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants :<br>• **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option.<br>• **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez réduire la consommation de carburant. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources naturelles au sein de votre organisation.<br>• **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation va lancer un nouveau produit basé sur les énergies renouvelables sur le marché, la date de lancement à venir est considérée comme un jalon. |
| Groupe | Domaine auquel la mesure fait référence. Par exemple, la mesure peut être liée au domaine de la diversité des genres, de l'énergie, de la consommation d'eau, ou peut être liée aux émissions du périmètre 3, etc. |
| Classification du rapport | Balise utilisée pour catégoriser la mesure. |
| Propriétaire de l'entreprise | Utilisateur qui est le propriétaire de la mesure et qui en est responsable. Par exemple, pour une mesure telle que la collecte des revenus, le vice-président ou le directeur général de l'unité commerciale pourrait être le propriétaire de l'entreprise. |
| Nature | Nature de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants :<br>• **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option.<br>• **Mesure avancée** (prédictive) : est prédictive et permet d'anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En faisant le suivi de la consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cette mesure avancée permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • **Décalage** (mesure l'impact) Mesure : mesure l'impact d'actions ou d'événements passés. Dans notre exemple, une mesure retardée liée aux émissions de GES pourrait être le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cette mesure au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines dans lesquels d'autres améliorations sont nécessaires. Les mesures retardées permettent de mesurer les résultats des actions passées et d'éclairer les stratégies futures.<br>• **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. En ce qui concerne les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques au sein de ses activités qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables. |
| Sous-groupe | Sous-groupe auquel la mesure fait référence. |
| Mesure clé | Option permettant d'indiquer si la mesure est une mesure clé pour votre entreprise. |
| Confidentialité | |

**Remarque :**
Cette section s'affiche uniquement lorsque :

- La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC.
- L'enregistrement est à l'état **Brouillon**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Confidentiel | Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel. |
| Utilisateurs autorisés | Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement.<br>**Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels. |
| Groupes autorisés | Groupes pouvant voir l'enregistrement. |

## Créer une définition de mesure calculée

Créez une définition de mesure calculée en agrégeant la définition de mesure automatique et la définition de mesure manuelle.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez la définition de mesure automatique et la définition de mesure manuelle en tant qu'enfants de la définition de mesure calculée parente. Spécifiez la fréquence et la méthode pour agréger les deux définitions de mesures.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire de définition de la mesure calculée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
La définition de mesure est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

### Que faire ensuite
Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

## Formulaire de définition de la mesure calculée

Les champs du formulaire de définition des mesures calculées sont expliqués dans cette rubrique.

### Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée

| Champ | Description |
|---|---|
| Détails de base | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition de mesure calculée. Par exemple, Nombre d'employés. |
| Actif | Option permettant de marquer cette définition de mesure calculée comme active. |
| Description | Brève description de la définition de mesure calculée. |
| Unité | Unité de la définition de mesure. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les scores sont affichés. Les unités les plus couramment utilisées sont fournies par défaut. |
| Précision | Nombre de décimales après la virgule sur un score. Ce champ est automatiquement défini sur **0**.<br><br>Lorsque la précision est définie sur 0, le résultat est arrondi au nombre entier le plus proche. Par exemple, si une définition de mesure avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), le résultat est arrondi à 10.<br><br>Lorsque la précision est fixée sur une valeur supérieure à 0, le résultat est arrondi à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, pour une précision de 1, un résultat de 4,45 sera arrondi à 4,5. |
| Calendrier | Calendrier à utiliser pour l'agrégation de mesures. Seules les options de calendrier configurées peuvent être sélectionnées. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**.<br><br>**Remarque :**<br>Le calendrier standard fait référence au calendrier grégorien. |
| Fréquence | Fréquence pour la définition de mesure calculée. Ce champ indique la fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les scores. Les choix sont les suivants :<br><br>• **Quotidien**<br>• **Hebdomadaire**<br>• **Mensuel**<br>• **Trimestriel**<br>• **Semi-annuel**<br>• **Annuel** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Calcul | |
| Niveau de calcul | Niveau auquel le calcul est effectué. Les choix sont les suivants :<br>• **Définition de mesure** : si vous calculez les données au niveau de la définition de mesure, les données de toutes les définitions de mesures enfants ou des mesures enfants sont utilisées pour le calcul.<br>• **Entité** : si vous calculez les données au niveau de l'entité et spécifiez la méthode de calcul à l'aide du générateur de formule, les entités communes à toutes les définitions de mesures enfants sont mises en correspondance et les données sont calculées pour chaque entité. Pour regrouper les données afin d'obtenir un score global au niveau de la définition de mesure, sélectionnez **Entité**. |
| Méthode d'agrégation | Méthode pour agréger le score de mesure au niveau de l'entité. Les choix sont les suivants :<br>• **Aucun**<br>• **Somme**<br>• **Moyenne**<br>• **Maximum**<br>• **Minimum**<br>Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Niveau de calcul** est défini sur **Entité**. |
| Propriétés de la mesure | |
| Type de propriétaire de l'entreprise | Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure calculée. Les choix sont les suivants :<br>• **Utilisateur**<br>• **Groupe d'utilisateurs** |
| Propriétaire de l'entreprise | Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure. |
| Direction | Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option.<br>• **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, si vous souhaitez réduire les émissions de carbone provoquées par les centres de données.<br>• **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, si vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources économes en énergie au sein de votre organisation.<br>• **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation a pour objectif d'utiliser 100 % d'énergie renouvelable d'ici la fin de 2029, la date à venir pour atteindre l'objectif est considérée comme une étape importante. |
| Nature | Nature de la définition de mesure calculée. Les choix sont les suivants :<br>• **Aucun(e)** :<br>• **Mesure avancée** (prédictive) : est prédictive et permet d'anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En faisant le suivi de la consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cette mesure avancée permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions.<br>• **Décalage** (mesure l'impact) Mesure : mesure l'impact d'actions ou d'événements passés. Dans notre exemple, une mesure retardée liée |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | aux émissions de GES pourrait être le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cette mesure au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines dans lesquels d'autres améliorations sont nécessaires. Les mesures retardées permettent de mesurer les résultats des actions passées et d'éclairer les stratégies futures.<br>• **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. En ce qui concerne les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques au sein de ses activités qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables. |
| Groupe | Domaine auquel la mesure fait référence. Par exemple, la métrique peut être liée au domaine de l'énergie, des émissions d'eau, etc. |
| Classification du rapport | Balise utilisée pour catégoriser la mesure. |
| Sous-groupe | Sous-groupe auquel la mesure fait référence. |
| Mesure clé | Option permettant d'indiquer s'il s'agit d'une mesure clé pour votre entreprise. |
| Confidentialité | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| **Remarque :**<br>Cette section s'affiche uniquement si les situations suivantes sont vraies :<br>• La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC.<br>• L'enregistrement est à l'état Brouillon. | |
| Confidentiel | Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel. |
| Utilisateurs autorisés | Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement.<br>**Remarque :**<br>Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels. |
| Groupes autorisés | Groupes pouvant voir l'enregistrement. |

### Construction d'une formule dans une définition de mesure calculée

Dans une définition de mesure calculée, vous pouvez créer des formules pour effectuer des calculs pour toutes les données dont vous avez besoin.

Une formule se compose d'opérandes, d'opérateurs et de fonctions. Par exemple, si vous souhaitez calculer le nombre total d'employés à partir de deux définitions de mesures, à savoir le nombre d'employés masculins et le nombre d'employées féminines, les définitions de mesures sélectionnées sont les opérandes et l'opérateur est le symbole ou la fonction qui effectue une opération spécifique sur les opérandes pour obtenir un résultat. Des exemples d'opérateurs incluent l'addition (+), la soustraction (-), la multiplication (*) et la division (/).

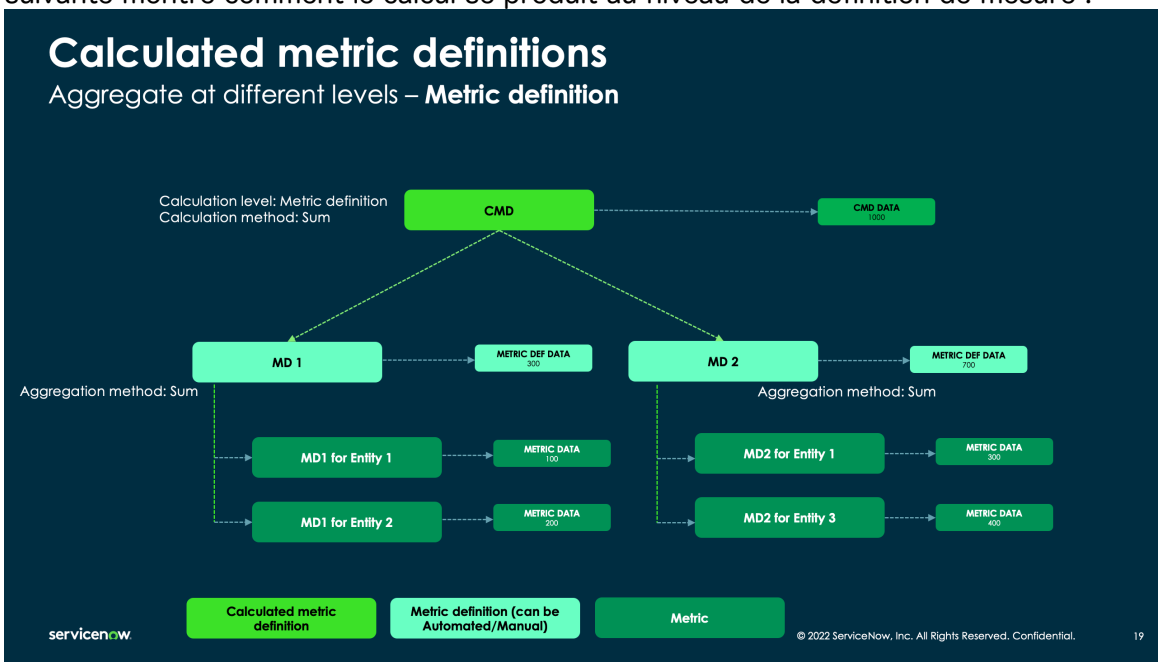
Lorsque vous créez une formule dans une définition de mesure calculée, vous pouvez choisir de la créer au niveau de la définition de mesure ou au niveau de l'entité. Avant d'enregistrer le formulaire de définition de mesure calculée et de créer la formule pour le calcul du score de définition de mesure, vous devez spécifier le niveau de calcul dans le formulaire de définition de mesure calculée. Les deux niveaux sont les suivants :

- **Définition de mesure** : si vous sélectionnez **Définition de mesure** dans le champ **Niveau de calcul**, les données de toutes les définitions de mesures enfants ou les mesures enfants sont utilisées pour le calcul. Lorsque vous sélectionnez **Exécuter**, la formule est appliquée et les données de la définition de mesure calculée sont générées. Pour plus d'informations, consultez Configurer le générateur de formules. L'image

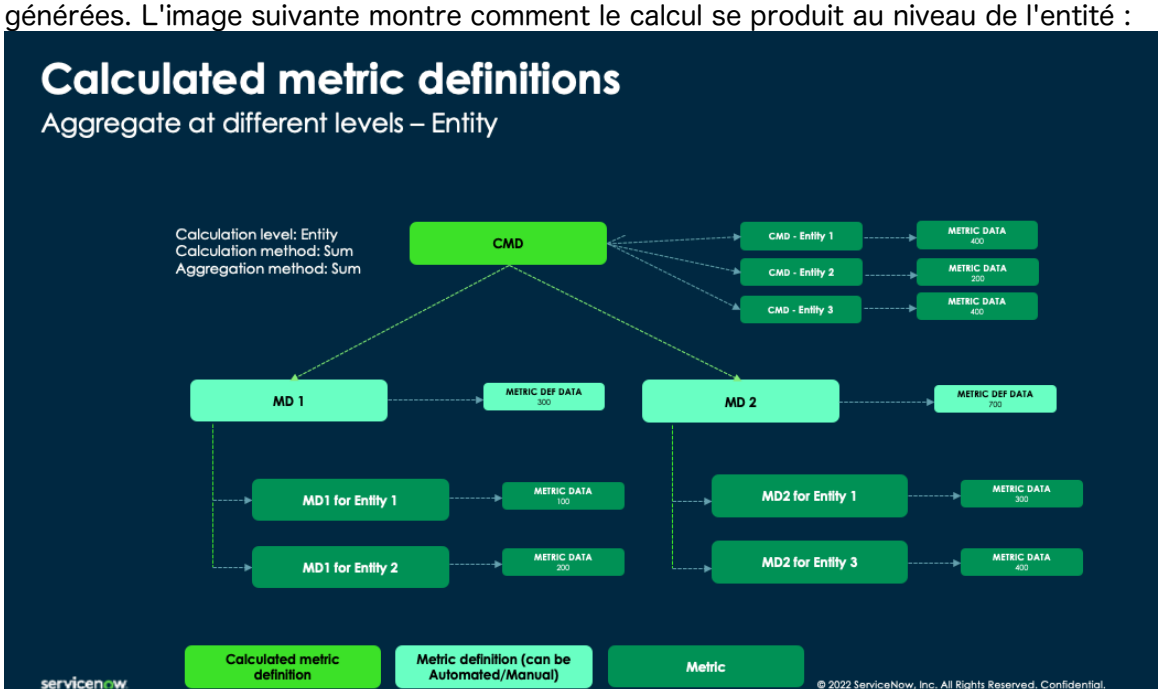
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suivante montre comment le calcul se produit au niveau de la définition de mesure :




- **Entité** : si vous sélectionnez **Entité** dans le champ **Niveau de calcul** et indiquez la méthode de calcul à l'aide du générateur de formule, les mesures enfants sont créées pour la définition de mesure calculée. Ces mesures sont créées pour chaque entité distincte associée aux définitions de mesures qui ont été utilisées comme opérandes dans la formule. Lorsque vous exécutez la définition de mesure, la formule est appliquée et les données de mesures sont générées. Lorsque vous agrégez la définition de mesure, les données de mesures sont agrégées et les données de mesure calculée sont générées. L'image suivante montre comment le calcul se produit au niveau de l'entité :




### Information associée

Configurer le générateur de formules

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Configurer le générateur de formules

Spécifiez le contexte de la formule, les tables et les identificateurs avant de pouvoir générer une formule.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est nécessaire de configurer le générateur de formules avant qu'une formule puisse être intégrée dans une définition de mesure calculée. Lors de la configuration, vous pouvez spécifier le contexte de la formule, les tables à utiliser et leurs conditions. Dans le contexte de , si vous créez la formule au niveau de la définition de mesure, vous devez sélectionner la table de définition de mesure et la table de mesures lors de ESG Managementla configuration. Pour générer la formule au niveau de l'entité, vous devez sélectionner la définition de mesure et la table de facteur d'émission. D'autres applications peuvent utiliser les tables requises pour leur utilisation. Vous pouvez configurer les colonnes et leurs étiquettes que vous souhaitez afficher ainsi que le facteur d'émission lors de la création de la formule. Ces étiquettes permettent d'identifier facilement les facteurs d'émission.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur de formule** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de configuration du générateur de formules

| Champ | Description |
|---|---|
| Contexte de la formule | Configuration disponible pour créer la formule d'une option spécifique. Les choix en matière d'ESG sont les suivants :<br>○ **Niveau de calcul : entité**<br>○ **Niveau de calcul : définition de la mesure**<br>**Remarque :** Les utilisateurs d'autres applications peuvent sélectionner différentes options de contexte. |
| Application | Périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement défini. |
| Table | Tables que vous souhaitez utiliser lors de la création de la formule. |
| Condition | Critères à l'aide desquels les enregistrements sont filtrés à partir de la table sélectionnée lors de la création de la formule. Par exemple, vous pouvez créer une condition selon laquelle **Domaine est ESG**. |
| Champ d'affichage | Nom d'affichage unique pour les opérandes, tel que le champ **Nom** ou le champ **ID** . |
| Identificateur | Combinaison abrégée de deux lettres minuscules associée à un nom de table spécifique. Par exemple, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | si le nom de votre table est Accessoires matériels, votre identificateur peut être ha.<br><br>**Remarque :** L'utilisation de fn comme identificateur n'est pas autorisée car fn fait référence à la fonction. |
| Afficher des colonnes supplémentaires | Option permettant de décider si vous souhaitez afficher des colonnes supplémentaires.<br><br>**Remarque :** Cette option est utile dans les cas où il y a des noms de facteur d'émission en double. L'affichage de détails supplémentaires peut aider les gestionnaires de mesures à sélectionner le bon facteur d'émission. |
| Colonne primaire | Colonne primaire que vous souhaitez afficher pour le facteur d'émission pendant la création de la formule. Par exemple, si vous sélectionnez **Unité de départ**, l'unité de départ du facteur d'émission s'affiche avec le nom du facteur. |
| Colonne secondaire | Colonne secondaire que vous souhaitez afficher pour le facteur d'émission lors de la création de la formule. Par exemple, si vous sélectionnez **Unité de destination**, l'unité de destination du facteur d'émission s'affiche avec le nom du facteur. |
| Étiquette de la colonne primaire | Étiquette préférée de la colonne primaire sélectionnée. Par exemple, si vous avez sélectionné **Description brève** dans le champ **Colonne primaire** , vous pouvez fournir l'étiquette préférée en tant que Desc. brève. |
| Étiquette de colonne secondaire | Étiquette préférée de la colonne secondaire sélectionnée. |

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Créer une formule

Créez votre propre formule à l'aide d'entités ou de définitions de mesures.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_esg.program_manager

sn_risk.user (pour les utilisateurs Risk).

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Lors de la création d'une formule, vous pouvez utiliser des fonctions telles que maximum, minimum ou moyenne, ainsi que des opérateurs tels que +, -, / ou * pour définir la méthode de calcul. Pour créer une formule avec succès, il est important qu'au moins un opérande de définition de mesure ou un opérande d'entité soit présent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
La formule peut être créée à l'aide de tous les navigateurs, à l'exception de Safari.

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants en fonction de l'application que vous utilisez pour créer la formule.
   - **Tout** > **Environmental, Social, and Governance** > **Espace de travail ESG** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
   - **Tout** > **Gestion des risques** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
2. Ouvrez la définition de mesure pour laquelle vous souhaitez créer une formule et sélectionnez **Générer une formule** > **Générateur de formule**.
3. Dans le champ de texte de la formule, tapez \ pour commencer à créer votre formule.
4. Pour créer la formule au niveau de la définition de la mesure ou au niveau de l'entité, procédez comme suit.
   a. Pour créer une formule au niveau de la définition de mesure, sélectionnez deux définitions de mesure ou mesures, ainsi qu'un opérateur entre elles.

      **Example**
      Par exemple, vous pouvez sélectionner les émissions de GES des déplacements des employés + les émissions des centres de données (basées sur le marché) pour calculer une somme.

   b. Pour créer une formule au niveau de l'entité, sélectionnez deux définitions de mesures ou facteurs d'émission, ainsi qu'un opérateur entre eux.
5. Pour copier, réinitialiser ou prévisualiser la formule, procédez comme suit.
   a. Pour copier la formule, sélectionnez **Copier**.
   b. Pour réinitialiser la formule à son état initial, sélectionnez **Réinitialiser**.
   c. Pour afficher la formule sans identificateurs dans un format soigné, sélectionnez **Aperçu**.
6. Pour enregistrer la formule, sélectionnez **Enregistrer la formule**.
7. Pour exécuter la formule, sélectionnez **Exécuter**.
   Il est important d'enregistrer la formule avant de l'exécuter.
8. Sur la page du générateur de formules, sélectionnez **Besoin d'aide ?** pour recevoir des conseils sur les étapes nécessaires à la création de la formule.

## Mettre à jour une définition de mesure

Mettez à jour une définition de mesure existante pour collecter les nouvelles mesures. Vous pouvez associer de nouveaux objectifs, de nouvelles cibles et entités à la définition de mesure.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.metric_manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser le même formulaire pour mettre à jour la définition de mesure automatisée, la définition de mesure manuelle et la définition de mesure composite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures**.
2. Sélectionnez une définition de mesure dans la liste.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

### Mettre à jour les onglets de définitions de mesures et les listes connexes

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglets et listes connexes | |
| Onglet Détails | Détails de la mesure, tels que la définition de mesure, les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier dans la définition de mesure automatisée.<br><br>Détails de la mesure, tels que la méthode de collecte, le calendrier, les détails de la collecte de données et l'approbation dans la définition de mesure manuelle.<br><br>Détails de la mesure, des propriétés de mesure et des propriétés de déploiement dans la définition de mesure calculée. Les champs de l'onglet Détails sont détaillés dans les formulaires de définition de mesure. |
| Type d'entité | Détails du type d'entité à associer à la mesure. Il fournit, par exemple, le nom, la description et les conditions, telles que les entités actives, à mettre à jour et en cours de traitement. Pour ajouter un nouveau type d'entité, cliquez sur **Ajouter**.<br><br>**Remarque :** La liste connexe Type d'entité s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée. |
| Entités supplémentaires | Entités supplémentaires pouvant être associées à la définition de mesure. Elles fournissent des détails, tels que le nom, le propriétaire, la classe et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter de nouvelles entités, cliquez sur **Ajouter**.<br><br>**Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Définition de mesure enfant | Définition de mesure enfant associée à la définition de mesure parente. Elle affiche les détails tels que le nom, la fréquence et la description de la définition de mesure enfant. Pour ajouter une nouvelle définition de mesure enfant, cliquez sur **Ajouter**.<br><br>**Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour la définition de mesure calculée. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure automatisée et la définition de mesure manuelle. |
| Mesures | Détails des mesures, tels que le nom, l'entité associée et l'état actif de la mesure. Pour ajouter une nouvelle mesure, cliquez sur **Nouveau**. |
| Citations | Détails des citations, par exemple la référence, le nom, le document d'autorité, la description et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter une nouvelle citation, cliquez sur **Ajouter**. |
| Objectifs | Détails des objectifs tels que le nom, l'état, la catégorie, la date de début, la date de fin, le propriétaire et le statut. Pour ajouter un nouvel objectif, cliquez sur **Ajouter**. |
| Cibles | Détails de la cible, tels que le nom, le propriétaire, l'état, le statut, la progression, la valeur réelle, la valeur cible et la date de fin. Pour ajouter une nouvelle cible, cliquez sur **Ajouter**. |
| Données de définition de mesure | Détails des données de définition de mesure, tels que la fréquence de collecte, la définition de collecte, la date de fin de l'intervalle, la valeur et l'état.<br><br>**Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée. |
| Données de mesures calculées | Détails des données des mesures calculées, tels que la date de fin de l'intervalle, la fréquence de déploiement et la valeur.<br><br>**Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour la définition de mesure calculée. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure automatisée et la définition de mesure manuelle. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour enregistrer la définition de mesure, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour calculer les données de mesure composite pour la définition de mesure composite, cliquez sur **Agrégat**. L'action **Agrégat** calcule les données de mesure composites pour la date de fin de l'intervalle actuel et la fréquence de déploiement vers sa définition de mesure parente. L'enregistrement de données de mesure composite s'affiche sous la liste connexe Données de mesures composites. Un score de définition de mesure composite est créé s'il n'existe pas pour l'intervalle actuel.
6. Pour supprimer la définition de mesure, cliquez sur **Supprimer**.
7. Pour explorer visuellement la vue des relations à 360° de la définition de mesure, cliquez sur **Vue à 360°**.

### Créer une mesure

Créez une mesure pour effectuer des calculs sur vos données.

## Avant de commencer

Rôle requis :
sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer une mesure, vous avez besoin d'une définition de mesure et d'une entité. Une définition de mesure définit la méthode de collecte du score pour une entité. Lorsqu'une définition de mesure est associée à une entité, elle crée une mesure.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition de mesure automatisée. Par exemple, Nombre d'incidents. |
| Description | Brève description de la définition de mesure automatisée. |
| Actif | Option permettant de marquer la définition de mesure automatisée comme active. |
| Classe | Classe à laquelle la définition de mesure appartient. Les choix sont les suivants :<br>○ **KPI** : indique le niveau de gestion de l'exposition au risque par rapport aux objectifs. Utilisez cette option pour ajouter des entités et des entités supplémentaires à la définition de mesure.<br>○ **KRI** : indique le degré d'exposition à un risque donné ou à un ensemble de risques. Utilisez cette option pour ajouter des risques et des déclarations de risque à la définition de mesure. Cette option |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | est disponible si le module d'extension Risque avancé est activé.<br>○ **KCI** : indique l'efficacité de tous les contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition donnée au risque. Utilisez cette option pour ajouter des contrôles et des objectifs de contrôle à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité est activé. |
| Type | Méthode utilisée pour déterminer si le score est collecté manuellement ou de manière automatisée. Ce champ est automatiquement défini sur **Automatisé** , mais la valeur change lorsque vous sélectionnez la définition de mesure et est mise à jour vers le type de définition de mesure. |
| Mesure clé | Option permettant d'indiquer si la mesure est une mesure clé pour votre entreprise. |
| Zone de domaine | Espace de travail à partir duquel la définition de mesure est créée. Ce champ est automatiquement défini. Par exemple, si vous créez une définition de mesure à partir de Espace de travail Risk, ce champ sera paramétré sur **Risque**. |
| Type de propriétaire de l'entreprise | Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants :<br>○ **Utilisateur**<br>○ **Groupe d'utilisateurs** |
| Agrégation du score de mesure | Méthode utilisée pour résumer le score au niveau de la définition de mesure. Les choix sont les suivants :<br>○ **Somme** : somme de toutes les mesures.<br>○ **Moyenne** : moyenne de toutes les mesures actives.<br>○ **Maximum** : valeur maximale de toutes les mesures actives.<br>○ **Minimum** : valeur minimale de toutes les mesures actives. |
| Valeur | Valeur obtenue après l'exécution des mesures. |
| Propriétaire de l'entreprise | Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure automatisée. |
| Propriétés de la mesure | |
| Direction | Direction de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option.<br>○ **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez réduire la consommation de carburant.<br>○ **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources naturelles au sein de votre organisation.<br>○ **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation va lancer un nouveau produit basé sur les énergies renouvelables sur le marché, la date de lancement à venir est considérée comme un jalon. |
| Précision | Nombre de décimales après la virgule sur un score.<br><br>Lorsqu'un indicateur a une précision de 0, l'indicateur arrondit le résultat au nombre entier pair le plus proche. Par exemple, si un indicateur avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 10. En revanche, si la formule calcule 2 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 4.<br><br>Lorsqu'un indicateur a une précision supérieure à 0, l'indicateur arrondit à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, un indicateur avec une précision de 1 arrondira un résultat de 4,45 à 4,5. |
| Unité | Unité de la définition de mesure automatisée. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les scores sont affichés. Les unités les plus couramment utilisées sont fournies par défaut. |
| Nature | Nature de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Aucun**<br>○ **Avancé** : si la mesure est un indicateur d'événements futurs, sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes de nouvelles batteries solaires qu'un magasin pourrait réaliser. Ce nombre est un indicateur avancé pour les demandes d'assistance que le magasin pourrait recevoir à l'avenir.<br>○ **De résultats** : si la mesure est un indicateur d'événements passés, sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes effectuées par un magasin au cours de l'année précédente. Ce nombre est un indicateur de résultats pour les demandes d'assistance que le magasin a reçu au cours de l'année passée.<br>○ **Actuel** : si la mesure est un indicateur d'événements actuels, sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes effectuées par un magasin pendant l'année en cours. Ce nombre est un indicateur des demandes d'assistance actuelles reçues par le magasin. |
| Méthode | |
| Type de méthode | Type de mesure automatisée. Les choix sont les suivants :<br>○ **Élémentaire**<br>○ **Scripté**<br>**Remarque :** Si vous sélectionnez **Scripté**, vous devez enregistrer le formulaire et sélectionner **Ajouter un script** pour ajouter votre script. Seuls les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer peuvent ajouter des scripts. |
| Table | Table interrogée pour créer la définition de mesure automatisée. |
| Critères | Condition pour l'enregistrement à partir duquel un score est obtenu. Créez un filtre en ajoutant des conditions qui contiennent un champ, un opérateur et des valeurs, puis cliquez sur **Définir**.<br>**Remarque :** Sélectionnez une valeur pour le champ **Table** avant de modifier ce champ. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Agrégat | Méthode pour agréger le score de la définition de mesure automatisée. Lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ **Agréger**, un nouveau **Champ d'agrégation** s'affiche à côté du champ **Agréger**. Le **Champ d'agrégation** affiche l'enregistrement sélectionné. Les choix pour le champ **Agréger** sont les suivants :<br>○ **Nombre** : nombre d'enregistrements renvoyés par la requête de table définie dans les critères de filtre.<br>○ **Somme** : somme des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**.<br>○ **Moyenne** : moyenne des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**.<br>○ **Maximum** : maximum des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**.<br>○ **Minimum** : minimum des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**.<br>○ **Nombre distinct** : nombre de groupes dans l'ensemble de résultats qui sont regroupés par le **Champ d'agrégation**.<br>**Remarque :** Le **Champ d'agrégation** s'affiche pour toutes les options à l'exception du **Nombre**. |
| Champ de référence | Champ en fonction duquel les données de mesures peuvent être séparées. Ce champ connecte l'entité à la table de notation sélectionnée et calcule un score spécifique à une entité.<br>**Remarque :** Assurez-vous que le champ de référence corresponde à la table des enregistrements vers lesquels les entités associées pointent, par le biais du champ **S'applique à** dans le formulaire de l'entité.<br>**Remarque :** Il incombe à l'utilisateur de valider les critères mentionnés dans la note, car le système ne les valide pas. Sélectionnez une table avant de modifier ce champ. |
| Calendrier | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Calendrier | Calendrier à utiliser pour la collecte de mesures. Seules les options de calendrier configurées sont disponibles. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**. Vous pouvez modifier ce champ et sélectionner n'importe quel autre calendrier. |
| Date du premier cycle | Date à laquelle la mesure est exécutée pour la première fois. |
| Fréquence | Fréquence de collecte pour la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la fréquence de la définition de mesure sélectionnée. |
| Date du cycle suivant | Date de la prochaine période d'exécution. Ce champ est automatiquement défini. |
| Classification | |
| Groupe | Domaine auquel la mesure fait référence. |
| Classification du rapport | Balise utilisée pour catégoriser la mesure. |
| Sous-groupe | Sous-groupe auquel la mesure fait référence. |
| Confidentialité | |
| **Remarque :** Cette section s'affiche uniquement lorsque :<br>◦ La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC.<br>◦ L'enregistrement est à l'état **Brouillon**. | |
| Confidentiel | Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel. |
| Utilisateurs autorisés | Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement.<br>**Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels. |
| Groupes autorisés | Groupes pouvant voir l'enregistrement. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque :**
Une fois qu'une nouvelle mesure est créée, les listes connexes et l'onglet **Détails** s'affichent dans le formulaire. Vous pouvez afficher la vue d'ensemble des données de mesures dans l'onglet **Vue d'ensemble**. La page Vue d'ensemble des mesures affiche les détails des données de mesures lorsque vous exécutez une mesure ainsi que la durée pendant laquelle les données sont collectées.

### Résultats
La mesure est enregistrée dans la liste Mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer une unité de mesure

Définissez les unités dans lesquelles les scores de mesures sont affichés. Les unités peuvent être des nombres, des pourcentages, des devises, des quantités de temps ou toute autre unité que vous définissez. Les unités couramment utilisées sont fournies par défaut.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Unités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Nouveau formulaire d'unité de mesure**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'unité. Par exemple, $. |
| Format | Format de l'unité. Par exemple, {0} MWh vous donne le nombre de mégawattheures avec l'abréviation MWh. |

4. Pour enregistrer l'unité de mesure, cliquez sur **Enregistrer**.

#### Résultats
L'unité de mesure est enregistrée dans la liste Unités.

### Créer une famille d'unités

Créez une famille d'unités pour regrouper des unités similaires. Par exemple, les différentes unités de distance telles que les miles et les kilomètres peuvent être regroupées. Les familles d'unités vous aident à organiser les unités pendant la conversion de l'unité.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création de familles d'unités prend également en charge la conversion des unités. Parfois, l'unité dans laquelle les données de mesures sont saisies peut être différente de l'unité de génération de rapports de la définition de mesure. Dans ce cas, les unités doivent être converties. Par exemple, les données de mesures peuvent être saisies en gallons US et l'unité de génération de rapports dans la définition de mesure est Litres. Si le gallon US et les litres appartiennent à la même famille d'unités (par exemple la famille Volume), vous pouvez convertir les unités.

Différentes formules sont utilisées pour convertir des unités. Si l'unité de génération de rapports d'une définition de mesure appartient à une famille d'unités dont le facteur de conversion est **Calculé**, les tâches de données de mesures pour cette mesure doivent être fournies dans la même unité que la définition de mesure. Par exemple, si l'unité de génération de rapports de la température dans une définition de mesure est Celsius et si le facteur de conversion de la température est défini sur **Calculé**, toutes les tâches de données de mesures pour cette définition de mesure ne peuvent être fournies qu'en Celsius. Dans de tels cas, les utilisateurs peuvent spécifier la formule qui doit être utilisée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour la conversion. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Construction d'une formule dans une définition de mesure calculée.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Administration** > **Famille d'unités**
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Famille d'unités**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la famille d'unités. Par exemple, Température. |
| Facteur de conversion | Facteur de conversion qui doit être appliqué lors de la conversion des unités de la famille. Les choix sont les suivants :<br>○ **Direct** : utilisez cette option si la conversion des unités de la famille peut être effectuée directement. Par exemple, vous pouvez convertir des kilomètres en miles à l'aide de la conversion directe.<br>○ **Calculé** : utilisez cette option si les formules de conversion sont complexes. Par exemple, pour convertir les degrés Celsius en Fahrenheit, la formule est ˚F = ˚C × (9/5) + 32. |

4. Sélectionnez **Envoyer**.

## Convertir les données de mesures en une unité différente

Convertissez toutes les données de mesures en unité de génération de rapports préférée.

### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'unité de génération de rapports préférée pour toutes les données est spécifiée dans une définition de mesure. Lorsque les utilisateurs saisissent les données dans une tâche de données de mesures, ils peuvent le faire dans une unité différente de l'unité définie dans la définition de mesure. Par exemple, un utilisateur peut saisir des données concernant l'utilisation de l'eau en litres, mais l'organisation a besoin du rapport en gallons US. Et par conséquent, la définition de mesure est également apparaître en gallons. Dans ce cas, il faut alors convertir les litres en gallons US.

**Remarque :**
Dans la tâche de données de mesures, seules les unités appartenant à la même famille d'unités sont disponibles pour les données. La conversion d'unité s'applique uniquement aux unités dont le facteur de conversion de la famille d'unités est défini sur **Direct**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Administration** > **Conversions de l'unité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Conversion de l'unité

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la conversion d'unité. Par exemple, Litres en gallons. |
| Unité de départ | Unité à convertir. |
| Unité d'arrivée | Unité de conversion. |
| Famille d'unités | Famille d'unités à laquelle l'unité appartient. Par exemple, **Volume**. |
| Valeur | Valeur de conversion. Par exemple, la valeur de conversion de litres en gallons est de 0,264172. |

4. Sélectionnez **Envoyer**.

### Mettre à jour une mesure

Mettez à jour une mesure pour ajouter des objectifs, des données de mesures et des cibles. Associez des citations à la mesure.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Sélectionnez une mesure dans la liste.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

### Mettre à jour les onglets de mesures et les listes connexes

| Champ | Description |
|---|---|
| Onglets | |
| Nom | Nom de la mesure. Par exemple, Nombre d'incidents - ACME Asie. |
| Description | Brève description de la mesure. |
| Définition de mesure | Définition de mesure enfant associée à la mesure. |
| Entité | Entité associée à la mesure. |
| Type de propriétaire de l'entreprise | Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la mesure. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type de propriétaire de l'entreprise. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Type | Type de la définition de mesure automatisée. Ce champ est automatiquement défini. |
| Actif | Option permettant de marquer la définition de mesure comme active. |
| Mesure clé | Option permettant de marquer la définition de mesure comme mesure clé. |
| Propriétaire de l'entreprise | Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Propriétés de la mesure | |
| Direction | Direction de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Précision | Précision de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Unité | Unité de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Nature | Nature de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Méthode | |
| Table | Table interrogée pour la création de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Critères | Conditions d'interrogation de la table. Ce champ est automatiquement défini. |
| Agréger | Méthode pour agréger la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Champ de référence | Champ de référence pour la méthode de définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Calendrier | |
| Calendrier | Fréquence de collecte pour la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini. |
| Première heure d'exécution | Date de la première période d'exécution. Ce champ est automatiquement défini. |
| Prochaine heure d'exécution | Date de la prochaine période d'exécution. Ce champ est automatiquement défini. |
| Détails de la collecte de données | |
| Type de propriétaire des données | Type de propriétaire des données, tel que Utilisateur. |
| Propriétaire des données | Nom de l'utilisateur en tant que propriétaire des données. |
| Approbation | |
| Approbation requise | Option à activer si une approbation est requise pour la mesure. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Onglet Tâches de données de mesures | Informations sur la tâche de données de mesures, telles que le nom, le numéro, l'affectation, la priorité et l'état. |
| Listes connexes | |
| Objectifs | Détails des objectifs associés à la mesure tels que le nom, l'état, la catégorie, la date de début, la date de fin, le propriétaire et le statut. Pour ajouter un nouvel objectif, cliquez sur **Ajouter**. |
| Données de mesures | Détails des données de mesures tels que la date de début, la date de fin, la valeur, les données de mesures du collecteur, la fréquence de collecte et le type.<br><br>Date de début : la date de début correspond à la date à laquelle la collecte de données commence.<br><br>Date de fin : la date de fin est la fin de la période qui détermine l'intervalle pour lequel le score est calculé. La date de fin dépend de la fréquence de la définition de mesure. La date de fin est utilisée pour suivre les scores. Chaque score dépend du temps et il a une référence à la date de fin de l'intervalle.<br><br>Fréquence de collecte : les options du champ Fréquence de collecte sont les suivantes :<br>◦ Quotidien : score créé pour chaque jour.<br>◦ Hebdomadaire : score créé à la fin de la semaine (dimanche). Le lundi est le début de la semaine et le dimanche est la fin de la semaine.<br>◦ Mensuel : score créé à la fin du mois.<br>◦ Trimestriel : score créé à la fin du trimestre. Par exemple, dans une année le premier trimestre se termine le 31 mars, le 2e trimestre se termine le 30 juin, le 3e trimestre se termine le 30 septembre et le 4e trimestre se termine le 31 décembre.<br>◦ Semi-annuel : score créé à la fin de la période de 6 mois. La date de fin du semestre est le 30 juin et le 31 décembre dans une année.<br>◦ Annuel : score créé à la fin de l'année. La date de fin de l'année est le 31 décembre. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Cibles | Détails des cibles associées à la mesure, tels que le nom, l'état, le propriétaire, la date de début, la date de fin, le type et la mesure. Pour ajouter une nouvelle cible, cliquez sur **Ajouter**. |
| Citations | Détails des citations, par exemple la référence, le nom, le document d'autorité, la description et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter une nouvelle citation, cliquez sur **Ajouter**. |

4. Pour enregistrer la mesure, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour supprimer la définition de mesure, cliquez sur **Supprimer**.
6. Pour exécuter la mesure, cliquez sur **Exécuter**.
   Un score de données de mesures est créé s'il n'existe pas pour l'intervalle actuel. La réexécution d'une mesure ou d'une définition de mesure pour l'intervalle actuel met uniquement à jour le score.
7. Pour explorer visuellement la vue des relations à 360° de la définition de mesure, cliquez sur **Vue à 360°**.

### Créer un seuil pour une définition de mesure

Évaluez les performances de votre définition de mesure quantitative en définissant un seuil pour vos définitions de mesures.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé une définition de mesure, vous pouvez définir des limites de seuil pour une mesure et une définition de mesure afin de déterminer les performances de la mesure. Lorsque la valeur seuil est dépassée ou dépassée, le système en informe les propriétaires concernés. Par exemple, vous pouvez créer une définition de mesure pour surveiller l'attrition des employés et définir votre valeur cible pour la mesure, la valeur de seuil orange et la valeur de seuil rouge pour une période spécifiée. Maintenant, considérez que vous avez défini votre valeur de seuil comme 5, votre valeur orange comme 8 et votre valeur rouge comme 10. Cela signifie que lorsqu'il y a une attrition de 8 personnes, le système vous informera de la performance métrique en tant qu'Amber. Si votre attrition atteint 10, le système vous informera des performances de mesure en rouge. Cette notification vous permettra de prendre les mesures appropriées. vous pouvez créer plus d'un seuil pour une mesure. Si un seuil est défini avant la création de la mesure, les mesures héritent des règles du seuil. Vous pouvez créer des seuils pour tous les types de définitions de mesures. Dans cette procédure, la définition automatisée de mesure est utilisée à titre d'exemple.

Si le seuil est créé après la création de la définition de mesure, vous pouvez copier les seuils dans les mesures.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Sélectionnez et ouvrez la mesure pour laquelle vous souhaitez définir le seuil.
3. Sélectionnez la liste connexe Seuils.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Seuil de définition de mesure

| Champ | Description |
|---|---|
| Type de seuil | Type de seuil. Les choix sont les suivants.<br>○ Statique : un seuil statique pour une mesure ou une définition de mesure désigne une valeur fixe utilisée comme limite pour le suivi d'une mesure.<br>○ Dynamique : les seuils dynamiques sont spécifiés en pourcentages. Cela signifie que l'écart en pourcentage est calculé en fonction de deux facteurs : la direction et les données précédentes<br>Pour plus d'informations, consultez Thresholds for metrics . |
| Seuil orange | Valeur de pourcentage qui signifie un changement modéré de la variance de la valeur cible. |
| Début de validité | Date à partir de laquelle les données sont valides. |
| Valeur cible | Données précédentes par rapport auxquelles la variance en pourcentage est comparée. |
| Seuil rouge | Valeur de pourcentage qui signifie un changement critique de la variance de la valeur cible. |
| Valide jusqu'au | Date de fin de validité des données. |

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Pour copier les seuils dans les mesures, sélectionnez **Copier le seuil**.

## Utiliser GRC : Mesures pour fournir des données

À l'aide de l'application GRC : Mesures, vous pouvez suivre vos objectifs business, définir vos indicateurs clés de risque (KRI) et vos indicateurs clés de performance (KPI) et générer des rapports destinés à la direction afin de fournir des informations sur l'avancement.

### Fournir des données pour une tâche de données de mesures

Utilisez la tâche de données de mesures pour fournir des données pour une mesure manuelle.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.user, sn_risk.reader et sn_compliance.reader

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Mes tâches de données de mesure**.
2. Ouvrez la tâche pour laquelle vous souhaitez fournir les données.
3. Cliquez sur **Passer à l'état En cours**.
4. Dans le formulaire Informations sur la mesure, sous la section Entrée de mesure, renseignez les champs ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Données de mesures | Valeur de la mesure. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Quantitative** est sélectionné dans le champ **Catégorie** du formulaire de mesure. |
| Unité | Unité des données. Par exemple, gallon US.<br>**Remarque :** Vous pouvez fournir les données dans n'importe quelle unité et les convertir en une unité de génération de rapports spécifiée dans la définition de mesure. |
| Réponse | Réponse pour la mesure. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Qualitative** est sélectionné dans le champ **Catégorie** du formulaire de mesure. |
| Je certifie et confirme que la réponse que j'ai soumise est exacte. | Option permettant de certifier l'exactitude des données. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations supplémentaires pour les données de mesures. |

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour fournir des preuves ou des informations complémentaires, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Documents connexes.
7. Renseignez les champs du formulaire Document connexe.

**Formulaire Document connexe**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Fournissez un nom pour les informations complémentaires. |
| URL | Sélectionnez l'icône de verrouillage pour ajouter une URL complémentaire. |
| Tâche de données de mesures | Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la tâche de données de mesures pour laquelle vous fournissez des informations. |

8. Sélectionnez **Soumettre**.

### Fournir des réponses pour plusieurs mesures

Utilisez le module Tâches de mesure afin de fournir des réponses pour plusieurs mesures dans un format facile à utiliser.

**Avant de commencer**
Rôle requis : administrateur

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
En tant que propriétaire de données, vous devez fournir des données ou des réponses pour plusieurs tâches de données de mesures. Les données que vous fournissez proviennent de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plusieurs sources et il peut y avoir plusieurs propriétaires de données. Dans un tel scénario, il est difficile de maintenir la piste d'audit pour l'entrée de données. Le module Tâches de mesure vous permet de fournir des données pour plusieurs tâches de données de mesures. Utilisez les filtres tels que les tâches de données de mesure par entité, les groupes de mesures, les sous-groupes de mesures, la date de début et la date de fin pour sélectionner les mesures pour lesquelles vous souhaitez fournir des données. Vous pouvez afficher les réponses que vous avez saisies, soumises, et indiquer si les dates de soumission des données ou de la réponse sont en retard. Vous pouvez uniquement fournir des réponses de données de mesures pour les tâches qui ne sont pas à l'état Fermé.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône Table de données de mesure (
3. Utilisez les filtres Entité, Groupe de mesures, Sous-groupe de mesures, Type de tâche, Date de début et Date de fin pour les tâches pour lesquelles vous souhaitez fournir des données.

   Seuls les groupes ayant des tâches de données de mesures ouvertes s'affichent dans le filtre.
4. Sélectionnez **Appliquer.**
5. Double-cliquez sur la cellule de l'entité dans laquelle vous souhaitez fournir des données.
6. Sélectionnez l'option **Je certifie et confirme que la réponse que j'ai soumise est exacte**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Effectuez cette étape pour chaque cellule pour laquelle vous souhaitez fournir des données. Vous pouvez faire défiler les cellules pour fournir des réponses pour toutes les tâches.
8. Sélectionnez les tâches pour lesquelles vous souhaitez soumettre les réponses.
9. Pour fournir des preuves pour les données que vous avez saisies, sélectionnez l'onglet **Pièces jointes et liens** dans le panneau latéral contextuel et ajoutez les liens et les pièces jointes selon vos besoins.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

## Remplacer la réponse de la tâche de données de mesures

En tant que gestionnaire des mesures, si vous pensez que la réponse fournie pour une mesure quantitative doit être modifiée, vous pouvez modifier les données et fournir une justification pour la modification.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin et sn_compliance.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Tâches des données de mesure**.
2. Ouvrez la tâche pour laquelle vous souhaitez modifier les données.
3. Dans la section Entrée de mesure, sélectionnez l'option **Remplacer la réponse**.
4. Dans le champ **Réponse remplacée**, saisissez la nouvelle réponse.
5. Dans le champ **Justification**, fournissez une justification pour le remplacement des données précédentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, vous pouvez saisir des commentaires supplémentaires.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Remplacer les données de mesure

Si les données de mesure fournies par le propriétaire des données sont inexactes, vous pouvez modifier ou remplacer les données de mesure fournies par le propriétaire des données.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin et sn_compliance.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Lorsqu'une tâche de données de mesure est fermée, l'administrateur des risques peut modifier les données de mesure selon les besoins. L'administrateur des risques doit fournir une justification valide pour la modification des données.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Liste** > **Mesures** > **Mes tâches de données de mesure**.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez modifier.
3. Dans le formulaire Informations sur la mesure, sous la section Entrée de mesure, sélectionnez l'option **Remplacer les données de mesures**.
4. Dans le champ **Données de mesures remplacées**, saisissez une nouvelle valeur.
5. Dans le champ **Justification**, fournissez une justification valide pour le remplacement des données.
6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, fournissez des commentaires supplémentaires, le cas échéant.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

**Résultats**
La valeur de la tâche de données de mesures est remplacée et la même valeur est mise à jour dans les données de mesures.

## Référence GRC : Mesures

Plusieurs propriétés, rôles et tables sont installés avec l'application GRC : Mesures.

### Composants installés avec l'application GRC : Mesures

Lorsque l'application Gestion des risques est activée, l'application GRC : Mesures est automatiquement installée. L'application GRC : Mesures ajoute les rôles répertoriés ici.

## Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application GRC : Mesures.

**Rôles installés avec l'application GRC : Mesures**

| Rôle | Description | Contient |
|---|---|---|
| sn_grc_metric.admin | Ce rôle sert d'administrateur au sein de l'application et contient les responsabilités du rôle de | sn_grc_metric.manager, schedule_admin |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés avec l'application GRC : Mesures (suite)

| Rôle | Description | Contient |
|---|---|---|
| | gestionnaire de mesures. Le rôle possède la capacité de remplacer les résultats des données de mesure dans les tâches de données de mesure et a le pouvoir de supprimer les définitions de mesures et les mesures. En règle générale, ce rôle est affecté aux personnes occupant des postes de propriétaires de produits ou d'administrateurs d'applications. | |
| sn_grc_metric.manager | Ce rôle possède la capacité de lire, de créer et de mettre à jour des définitions de mesures et des mesures. Elle est principalement affectée aux gestionnaires des risques, aux gestionnaires de conformité ou aux directeurs commerciaux, qui ont besoin de l'autorisation de définir des mesures dans leurs domaines de responsabilité respectifs. | sn_grc_metric.user |
| sn_grc_metric.lecteur | Ce rôle est limité à un accès en lecture seule. Il ne possède pas les privilèges nécessaires pour créer, modifier ou mettre à jour des définitions de mesures ou des mesures. Toutefois, en tant que lecteur de mesures, ce rôle est autorisé à examiner et à approuver les tâches de données de mesure lorsqu'il a été désigné comme approbateur. Ce rôle peut être affecté aux gestionnaires et aux dirigeants s'ils souhaitent accéder aux tableaux de bord contenant des données de mesures pour surveiller les performances des mesures. | Aucun |
| sn_grc_metric.user | Ce rôle est principalement affecté aux propriétaires de données, leur permettant de répondre aux tâches manuelles de saisie des données de mesure. En règle générale, ces utilisateurs font partie de l'entreprise et détiennent des responsabilités de propriété au sein de l'organisation. | sn_grc.reader, sn_grc_metric.reader |
| sn_grc_metric.développeur | Les utilisateurs disposant de ce rôle ont le privilège d'écrire et de modifier le script de définition de | Aucun |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rôles installés avec l'application GRC : Mesures (suite)**

| Rôle | Description | Contient |
|---|---|---|
| | mesure automatisée de collecte de données. | |

## Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Celui-ci Solution Platform Analytics est disponible sur le ServiceNow Storefichier .

### Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'indicateurs Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

**Important :**
Configurez et testez les Solutions Platform Analytics sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution Analytics and Reporting pour GRC : Risk Management, procédez comme suit.

1. Visitez et ServiceNow Store obtenez une autorisation à l'application Analyse des performances - GRC : Risk Management et aux applications associées. Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Storefichier .
2. Sur l'instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tout**.
3. Localisez et installez l'application Analyse des performances GRC : Gestion des risques.

Les rapports et tableaux de bord suivants sont disponibles dans l'application Gestion des risques .

**Important :**

À partir de la version 18.1.0 de l'application Gestion des risques , les solutions Analytics and Reporting pour Gestion des risques sont disponibles dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Carte thermique des risques opérationnels pour l'évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk

En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez configurer et gérer vos cartes thermiques des risques dans le Espace de travail Risk.

Une carte thermique des risques est un outil de visualisation des données qui est utilisé pour communiquer les risques spécifiques qui menacent une organisation. Les cartes thermiques sont considérées comme un élément essentiel de la gestion des risques de l'entreprise, car elles permettent d'identifier les risques qui nécessitent une plus grande attention. Dans le Espace de travail Risk, vous pouvez configurer vos cartes thermiques de l'évaluation Advanced risk à l'aide du générateur d'IU. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels. Les axes des cartes thermiques peuvent être configurés dans les configurations de risque inhérent et de risque résiduel. Pour savoir comment configurer les détails des axes pour la carte thermique, consultez Configurer une évaluation inhérente et Configurer une évaluation résiduelle.

Pour afficher les cartes thermiques des risques opérationnels, vérifiez ce qui suit :

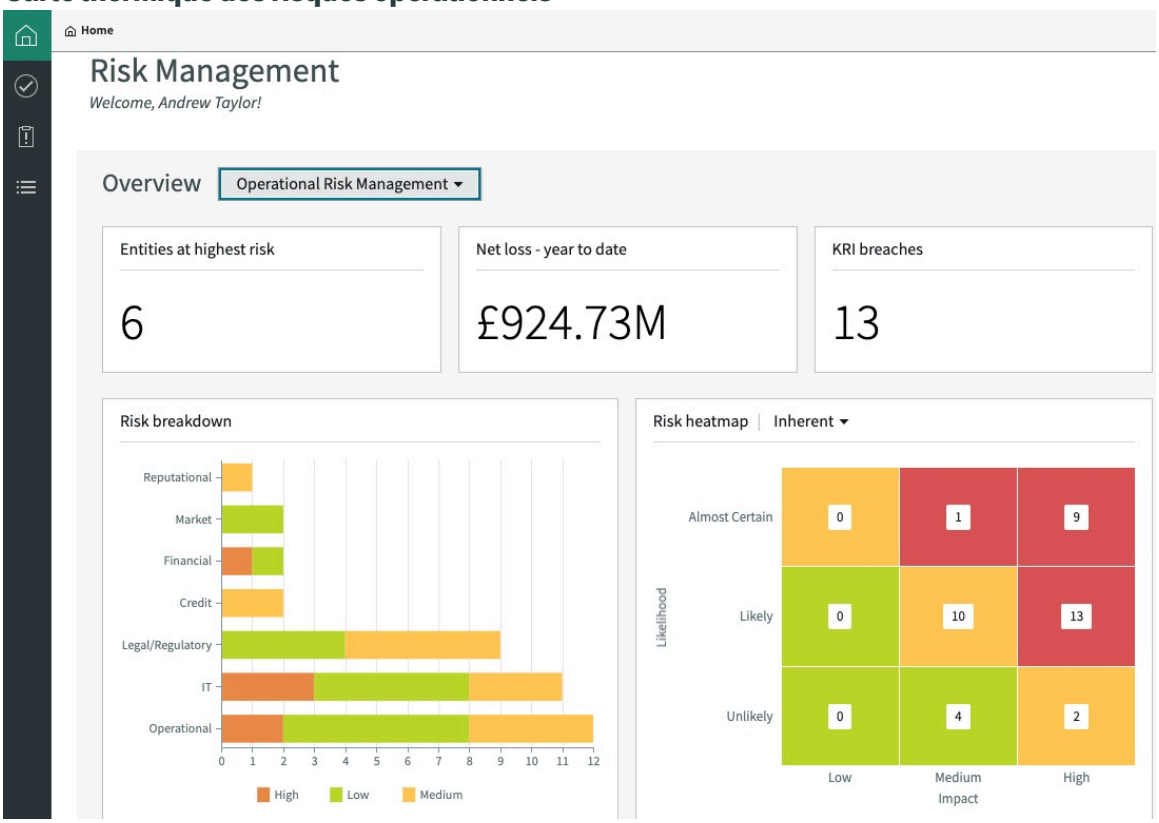
- Activez le module d'extension **GRC : Risk Management workspace** (com.sn_risk_workspace).
- Activez le module d'extension **GRC : Advanced Risk** (com.sn_risk_advanced).
- Activez la propriété `Migrate to Advanced Risk Assessments`.

Dans le champ **Résumé** , vous pouvez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques pour laquelle vous souhaitez afficher la carte thermique. Lorsque vous cliquez sur une tuile de la carte thermique, vous pouvez afficher tous les risques et leurs scores évalués pour cette méthodologie d'évaluation des risques particulière. Vous pouvez afficher la stratégie de réponse aux risques sélectionnée pour ces risques. Si vous souhaitez définir des couleurs pour vos cartes thermiques, vous pouvez définir les couleurs en fonction de vos préférences. Pour plus d'informations, consultez Créer des styles de couleur de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Carte thermique des risques opérationnels




Pour ajouter ou configurer la carte thermique dans d'autres pages ou espaces de travail, consultez l'article de documentation sur la carte thermique des risques [KB0994328] dans la base de Now Support connaissances

## Carte thermique des risques pour l'évaluation classique des risques

En tant que gestionnaire des risques opérationnels, si vous choisissez d'utiliser l'évaluation classique des risques pour évaluer les risques de votre organisation, vous pouvez consulter la carte thermique des risques pour obtenir une vue d'ensemble de la situation vis-à-vis du risque pour votre organisation.

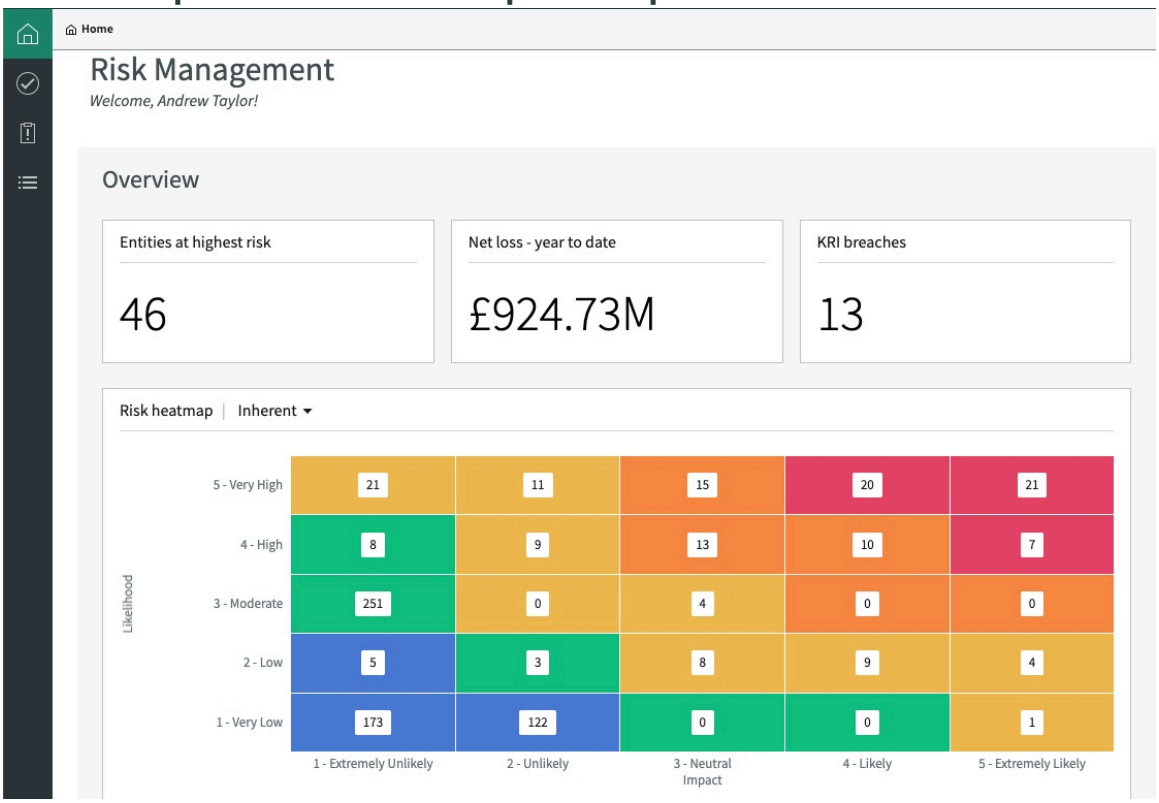
Une carte thermique des risques est un outil de visualisation des données qui est utilisé pour communiquer les risques spécifiques qui menacent une organisation. Une carte thermique des risques est considérée comme un élément essentiel de la gestion des risques de l'entreprise, car elle permet d'identifier les risques qui nécessitent une plus grande attention.

Pour afficher les cartes thermiques des risques opérationnels, assurez-vous d'activer le module d'extension GRC Risk Management (sn_risk). Lorsque vous cliquez sur une tuile de la carte thermique, vous pouvez afficher les enregistrements de risque et voir l'entité, la définition du risque, le groupe propriétaire, le propriétaire et les scores calculés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Carte thermique de l'évaluation des risques classique**




## Console de la carte thermique des risques

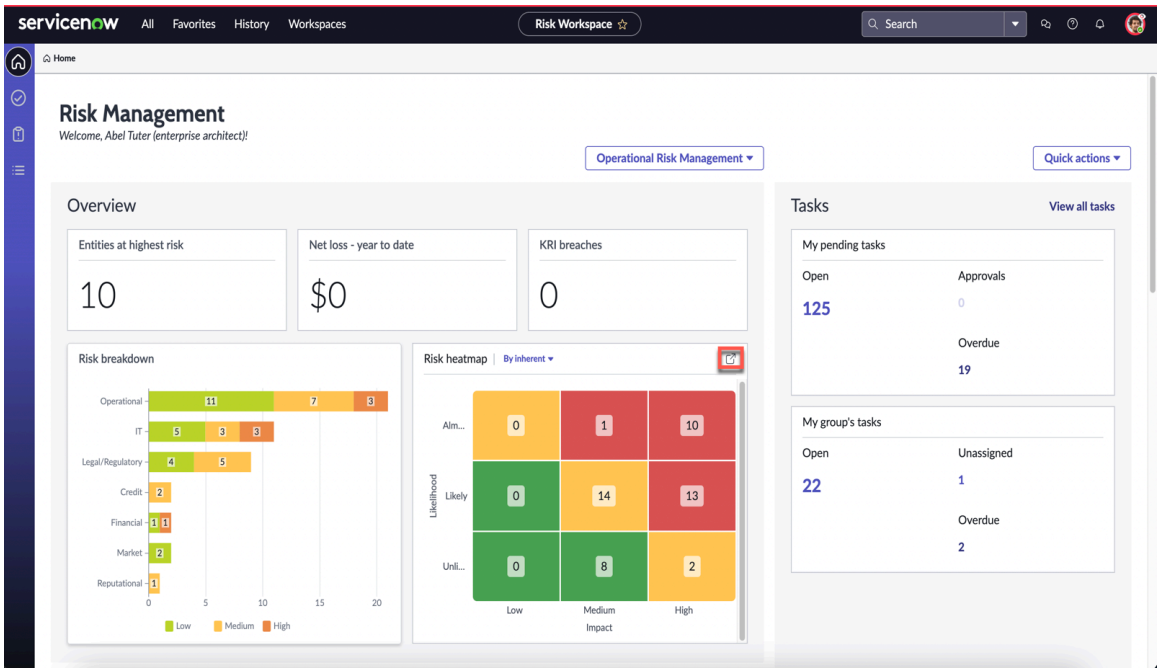
En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez visualiser les détails des risques et mieux comprendre la situation vis-à-vis du risque de votre entité à l'aide de la console de la carte thermique des risques de l'application Risque avancé .

## Vue d'ensemble de la console de la carte thermique

Une carte thermique des risques est une représentation graphique de vos données de risque dans laquelle les valeurs individuelles contenues dans une matrice sont représentées dans des couleurs qui dénotent une signification. Vous pouvez utiliser des cartes thermiques des risques pour afficher les résultats de votre évaluation des risques dans un format pratique, visuellement attrayant et succinct. À partir de la version 14.0, vous pouvez lancer la console de la carte thermique des risques à l'aide de l'icône de lancement de la console (icône

Traduction automatique

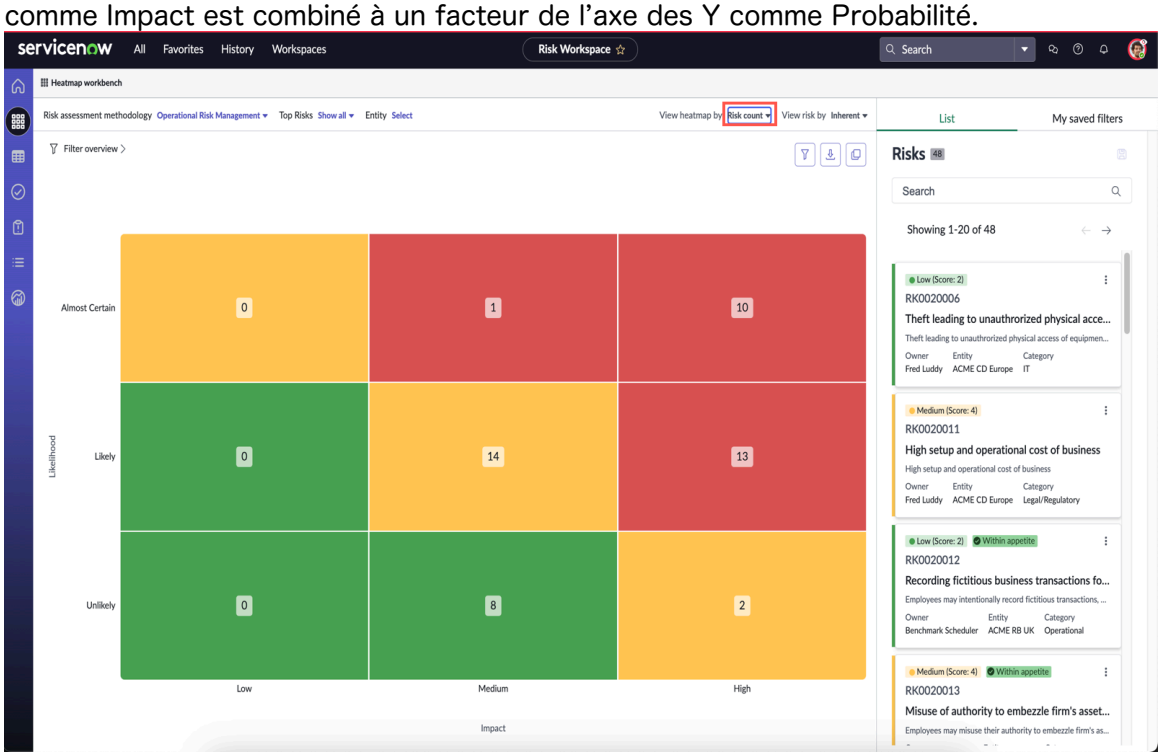
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Caractéristiques de l'établi de la carte thermique

À l'aide de la console de la carte thermique des risques, vous pouvez afficher les aspects suivants pour les risques :

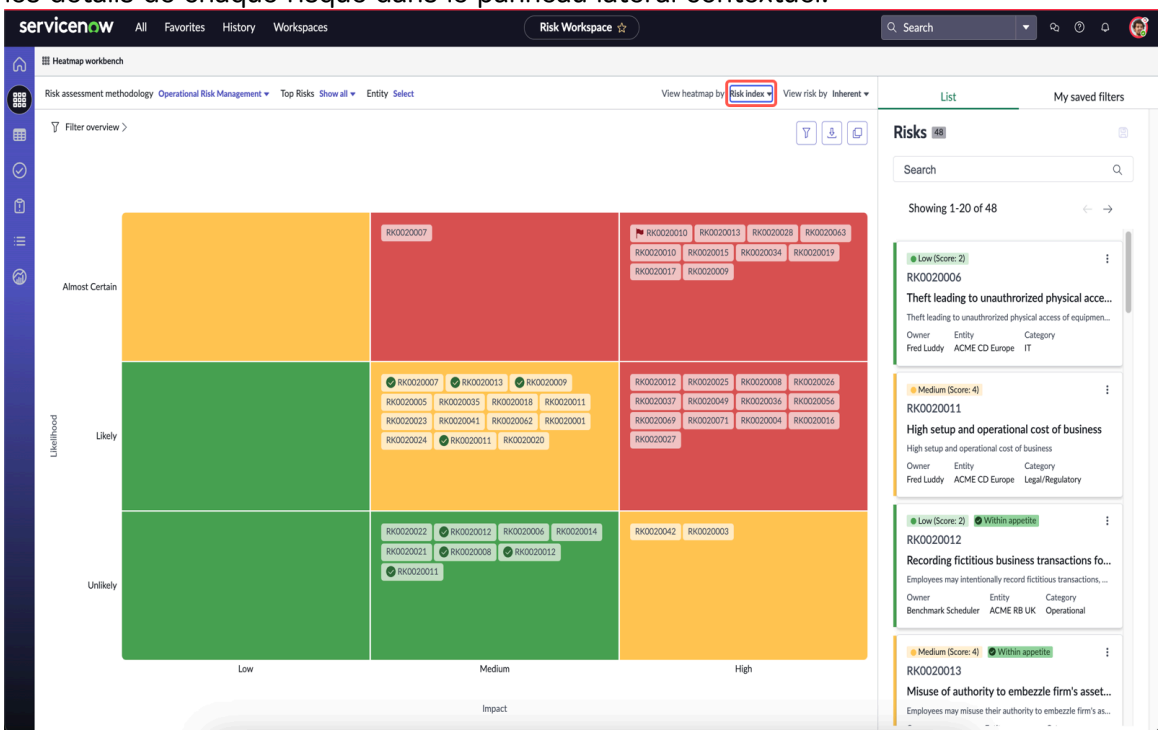
- Nombre de risques : affiche le nombre de risques présents dans chaque cellule d'une carte thermique, par exemple lorsqu'un facteur de l'axe des X comme Impact est combiné à un facteur de l'axe des Y comme Probabilité.



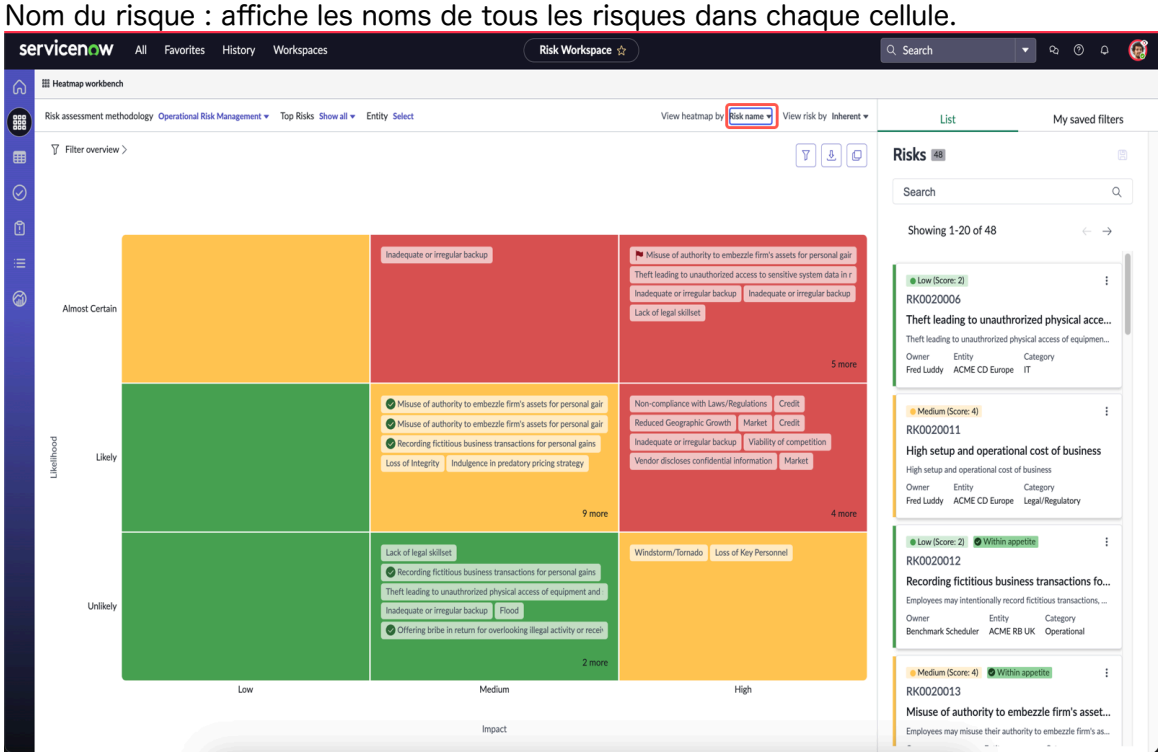

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Indice de risque : affiche les ID de risque dans chaque cellule et les détails de chaque risque dans le panneau latéral contextuel.




- Nom du risque : affiche les noms de tous les risques dans chaque cellule.




- Principaux risques : affiche les principaux risques sur la console de la carte thermique. Par exemple, si vous sélectionnez 10 dans la liste de sélection du filtre Principaux risques, vous pouvez voir tous les 10 principaux risques associés à la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) sélectionnée sur la carte thermique.
- Entité : affiche les risques associés aux entités spécifiques et à leurs entités en aval sur la console de la carte thermique. Vous pouvez filtrer les risques associés aux entités spécifiques qui sont définies dans la RAM.

Traduction automatique

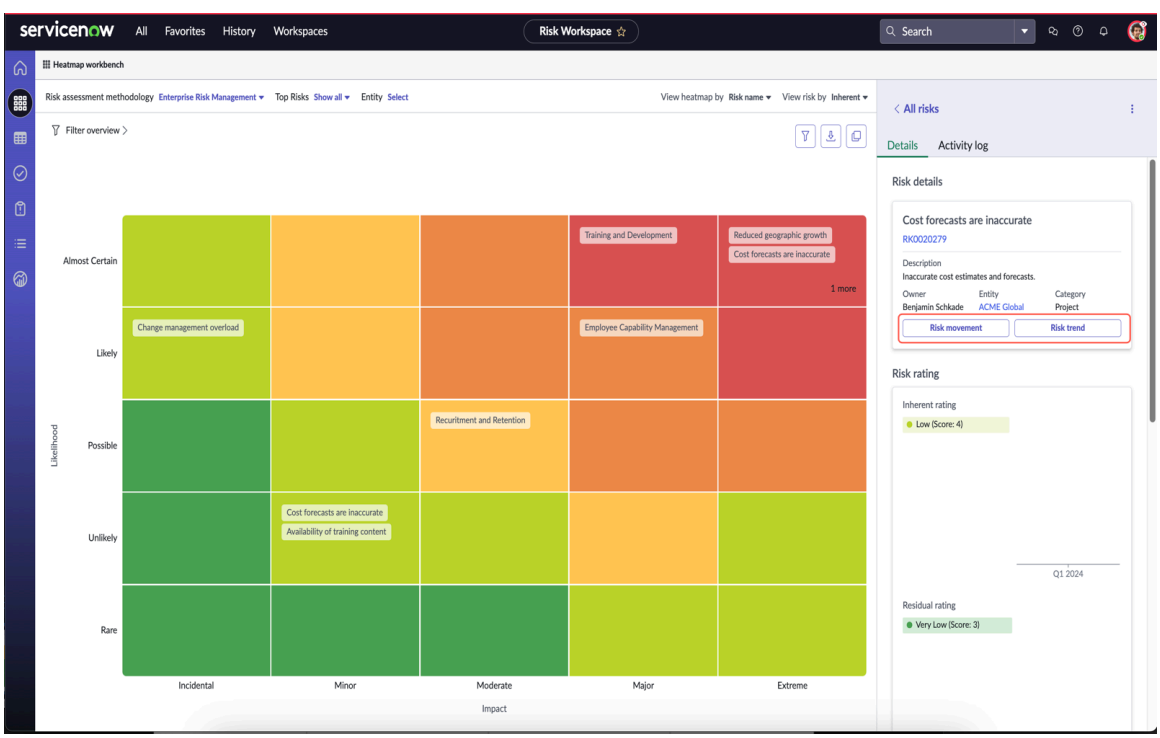
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En pointant sur chaque risque, vous pouvez rapidement obtenir des détails sur le risque. Par exemple, vous pouvez voir qui est le propriétaire du risque, l'entité à laquelle le risque appartient et la catégorie du risque. Le panneau latéral contextuel affiche 20 entrées à la fois sur une page. Vous pouvez configurer le nombre total d'entrées que vous souhaitez voir. Vous pouvez afficher tous les risques sous forme de cartes ou sélectionner un seul risque et en afficher les détails. Une fois que vous avez sélectionné un risque dans la cellule de la carte thermique, vous pouvez voir les détails de ce risque sur le panneau latéral. Par exemple, vous pouvez voir la cote de risque, la réponse aux risques, le suivi des risques et la hiérarchie des risques. Le journal d'activité capture toutes les activités qui sont effectuées sur un risque. Si vous cliquez sur ⋮, les options suivantes s'affichent :

- **Ouvert** : fournit l'enregistrement du risque.
- **Vue à 360°** : fournit une vue d'ensemble des entités, des contrôles, des déclarations de risque, des évaluations des risques et des tâches de réponse aux risques associés.
- **Afficher l'évaluation** : fournit un résumé de l'évaluation du risque.

## Reporting dans la console de la carte thermique

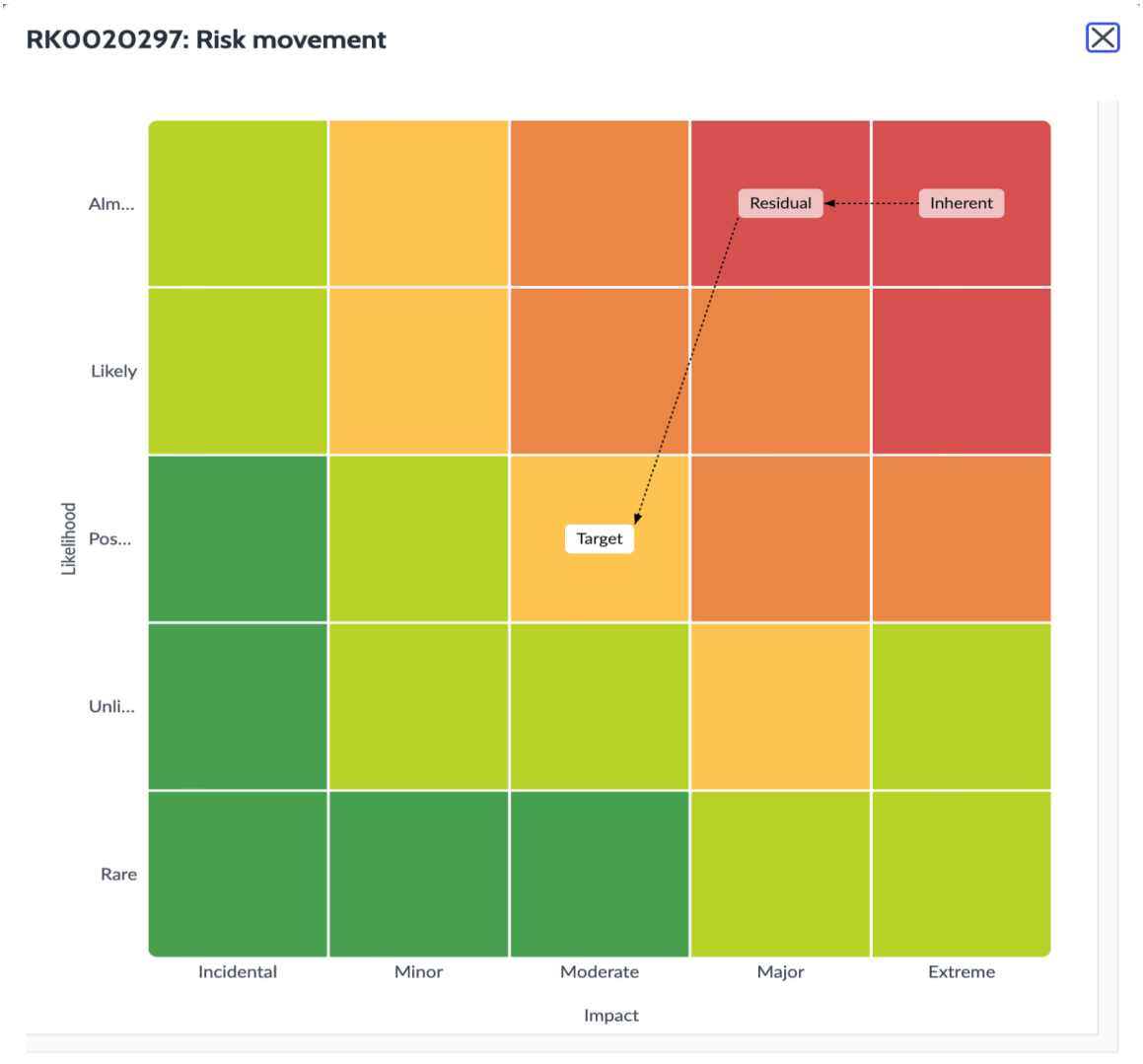
La console de la carte thermique est l'outil principal que vous utilisez pour la génération de rapports et l'analyse des risques. En examinant le mouvement et la tendance des risques, vous pouvez visualiser le profil de risque de votre organisation et partager ces informations avec vos parties prenantes.




Vous pouvez afficher le déplacement du risque du risque inhérent (niveau de risque sans contrôles ni actions d'atténuation) au risque résiduel (risque restant après l'implémentation des contrôles), enfin au risque cible (niveau de risque que vous souhaitez atteindre à l'avenir) sur la console de la carte thermique. Ces informations vous aident à analyser les contrôles affectés afin d'atténuer si les risques sont efficaces ou non. Le déplacement du risque n'est disponible que pour les RAM où le risque résiduel a les mêmes facteurs qu'un risque inhérent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Vous pouvez afficher le déplacement du score de risque sur plusieurs évaluations sur la console de la carte thermique. La tendance du risque indique l'évolution du risque et analyse la façon dont vous l'avez géré. La tendance des risques est disponible pour les cinq dernières évaluations des risques. Vous pouvez également désactiver la ligne de tendance sur la carte thermique pour une vue claire et moins encombrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

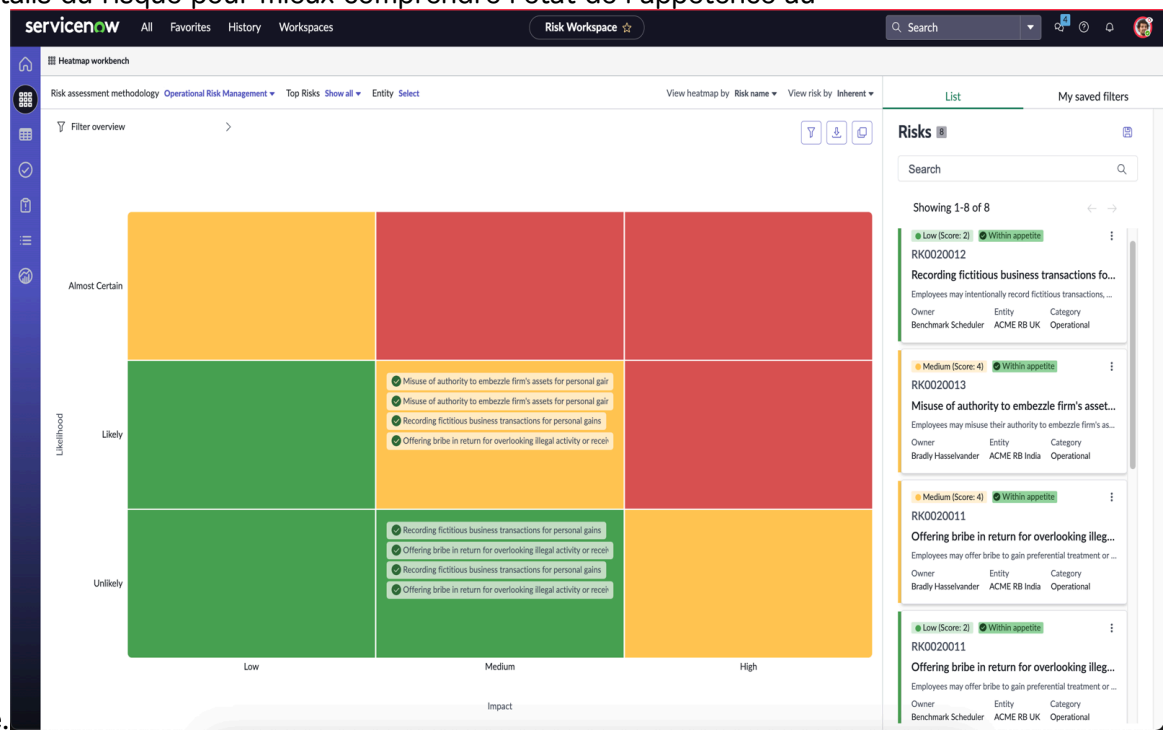
## Appétence au risque dans la console de la carte thermique

Vous pouvez afficher l'état de l'appétence au risque sur la console de la carte thermique. La tendance de l'appétence au risque est également disponible sur la carte thermique. Vous pouvez également consulter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les détails du risque pour mieux comprendre l'état de l'appétence au risque.




## Filtrage dans la console de la carte thermique

Vous pouvez filtrer les données que vous voyez sur la console de la carte thermique. Par exemple, supposons que vous voyez 40 entrées sur la carte thermique et que vous souhaitez filtrer les risques où l'entité est ACME Global. Vous pouvez utiliser le créateur de conditions et appliquer vos filtres. Une fois les filtres appliqués, la carte thermique est actualisée et affiche les données en fonction des conditions de filtre que vous avez appliquées. Pour en savoir plus sur le filtrage des données, reportez-vous à la section Filtrer les données dans la console de la carte thermique des risques. La possibilité de filtrer n'est disponible que dans la vue de la console. Vous pouvez enregistrer les filtres fréquemment utilisés dans la section Mes filtres enregistrés.

## Téléchargement et copie dans la console de la carte thermique

Vous pouvez télécharger ou copier les informations de la carte thermique des risques pour les inclure dans des rapports ou les partager avec les personnes concernées concernées si nécessaire. L'icône Télécharger la vous permet de télécharger la carte thermique sous forme d'image. vous permet de copier les informations de la carte thermique dans le presse-papiers. Vous pouvez ensuite les coller dans des e-mails, des rapports, des présentations ou d'autres documents pour partager la représentation visuelle des données selon vos besoins.

## Recherche dans la console de la carte thermique

En tant qu'utilisateur du risque, lorsque vous recherchez un risque particulier, vous pouvez rapidement rechercher un risque par nom, propriétaire ou toute autre information affichée sur la carte. Vous pouvez également filtrer les données en recherchant les risques. Dans le panneau latéral contextuel, vous pouvez entrer votre mot-clé dans le champ de recherche et les résultats filtrés sont visibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
La fonctionnalité de recherche tient compte du nom et de la description du risque, ainsi que des champs affichés sur la carte. Par exemple, si vous recherchez le mot Opérationnel, tous les risques contenant le mot Opérationnel apparaîtront dans les résultats de la recherche.

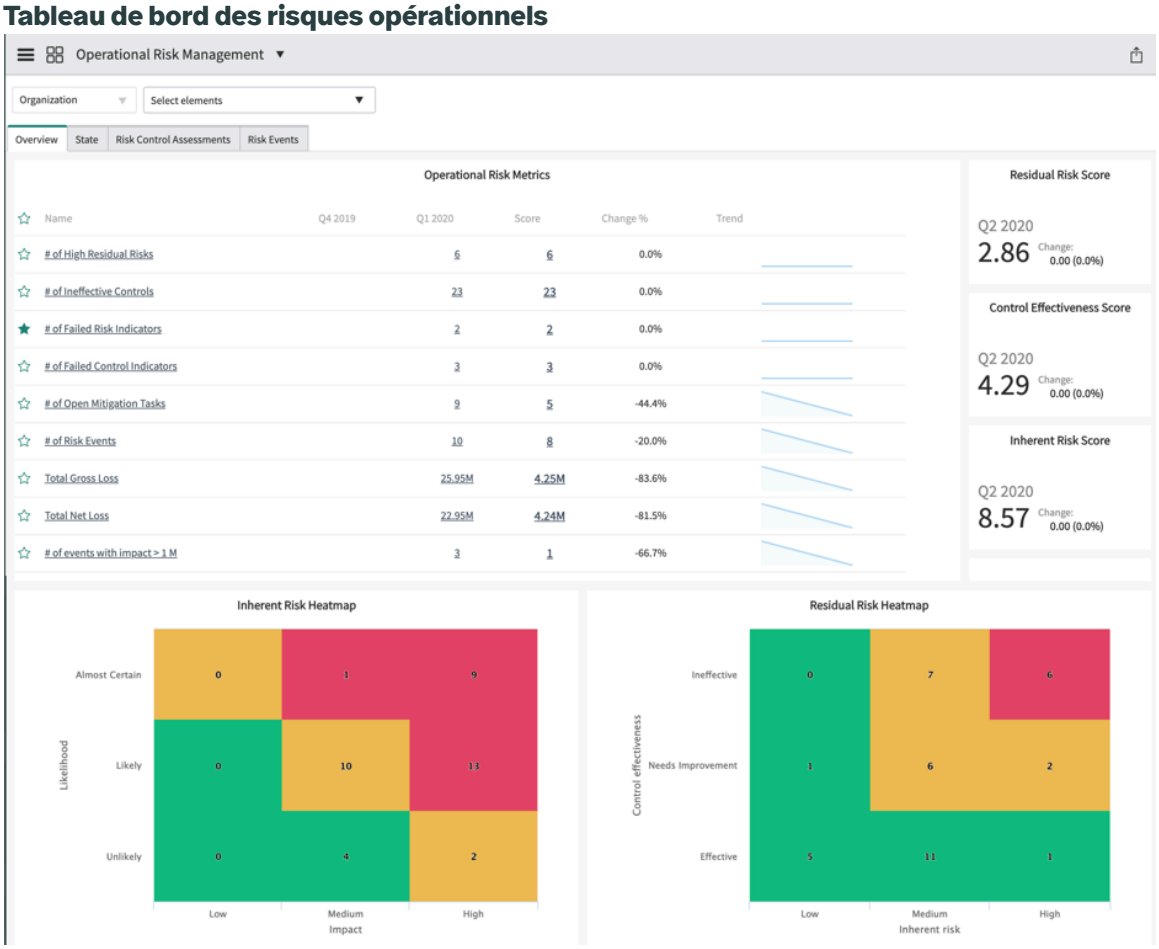
## Vue immersive de la console de la carte thermique

Avec la vue immersive de la carte thermique, vous pouvez afficher la forme développée de la carte thermique où les valeurs de l'axe X et de l'axe Y sont mises en surbrillance. L'avantage de cette vue est que si vous avez trop d'informations dans une zone, vous pouvez vous concentrer sur cette zone et analyser chaque risque. La pagination vous permet de voir tous les enregistrements. Vous pouvez pointer vers un risque pour en comprendre rapidement plus de détails. Vous pouvez également afficher les différentes valeurs des deux axes en cliquant sur la valeur. Par exemple, supposons que dans la carte thermique, l'axe X contient les valeurs faible, moyenne et haute, et que l'axe Y contient les valeurs improbable, probable et presque certaine. Vous pouvez cliquer sur n'importe quelle valeur dans les deux axes pour afficher les risques de cette combinaison.

## Tableau de bord Operational Risk Management

Le tableau de bord Gestion des risques opérationnels permet à un propriétaire d'entité, avec le rôle sn_risk.user, de visualiser la situation vis-à-vis du risque complète pour l'entreprise dans un seul rapport consolidé. Ce tableau de bord permet d'analyser efficacement la situation vis-à-vis du risque et de prendre les mesures correctives nécessaires pour s'assurer qu'il n'y a pas de pertes.

### Tableau de bord des risques opérationnels




Traduction automatique

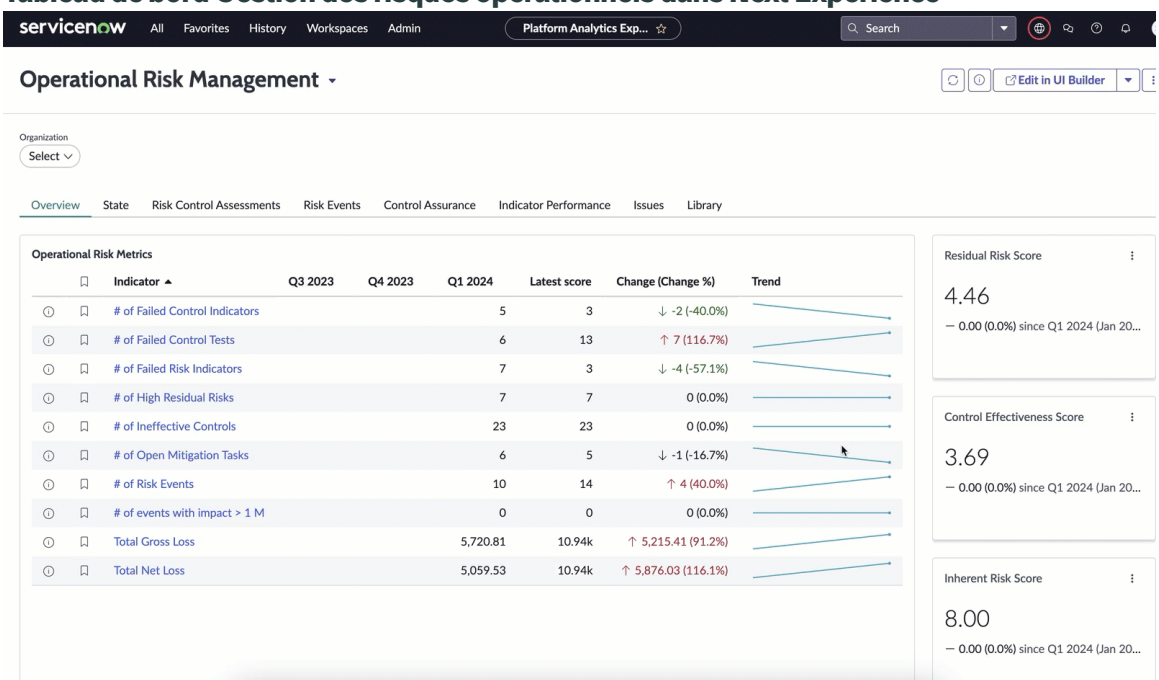
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 de l'application Risque avancé , le tableau de bord Gestion des risques opérationnels est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Analyse du tableau de bord des risques opérationnels**.

**Tableau de bord Gestion des risques opérationnels dans Next Experience**




## Utilisateur final et rôles

| Utilisateur final et objectif | Rôle requis | Avantages |
|---|---|---|
| Utilisateur Risk : le risque opérationnel englobe les plans de continuité d'activité, les risques environnementaux, les systèmes de processus, les risques liés aux opérations et les risques liés aux personnes. | sn_risk.user | • Améliore la fiabilité des opérations business<br>• Améliore l'efficacité des opérations de gestion des risques.<br>• Renforce le processus de prise de décision.<br>• Réduit les pertes causées par des risques non identifiés ou mal identifiés.<br>• Détecte les activités illégales à un stade précoce. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Utilisateur final et objectif | Rôle requis | Avantages |
| --- | --- | --- |
| | | • Réduit les coûts de mise en conformité.<br>• Réduit les dommages potentiels causés par les risques futurs. |

Le risque opérationnel est le risque de perte encouru en raison de processus, de personnes et de systèmes internes inadéquats ou inefficaces, ou d'événements externes. Le risque opérationnel capture les éléments suivants pour fournir la situation vis-à-vis du risque complète d'une organisation :

- Identification et évaluation des risques
- Données des événements à risque
- Identifier et évaluer les contrôles internes
- Surveillance et reporting des risques

## Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service aux entreprises, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps. Pour afficher ce tableau de bord, les utilisateurs doivent avoir activé leurs Gestion de la politique et de la conformité modules d'extension Risque avancé

Pour afficher la liste de tous les indicateurs pour tous les modules d'extension associés, consultez les éléments suivants :

- GRC Risque avancé Indicateurs de module d'extension
- GRC Gestion de la politique et de la conformité Indicateurs de module d'extension
- GRC Gestion de l'audit Indicateurs de module d'extension
- GRC Gestion des risquesIndicateurs de module d'extension Analyse des performances
- GRC Indicateurs de modules d'extension de profils

**Remarque :**
Vous devez exécuter deux tâches pour collecter des données pour ce tableau de bord.

- **Tâche de collecte de données quotidienne** : cette tâche est utilisée pour collecter des données pour les indicateurs. Cette tâche s'exécute quotidiennement. Pour exécuter ce travail, vous devez renseigner le champ **Exécuter en tant que** avec une valeur appropriée. Cette tâche est préconfigurée.
- **Tâche de collecte de données historiques** : cette tâche est utilisée pour collecter des données sur une période de temps. Cette tâche est généralement préconfigurée avec les données de démonstration. Par conséquent, si vous activez les données de démonstration, tout en activant le module d'extension, vous pouvez afficher cette tâche. Pour exécuter ce travail, vous devez renseigner le champ **Exécuter en tant que** avec une valeur appropriée.

## Répartitions

Organisation (entité)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Visualisations des données

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Réponse au risque par cote de risque résiduel | Carte thermique | Carte thermique qui montre le nombre de tâches de réponse aux risques différentes pour chaque risque résiduel. |
| Contrôles par propriétaire | Barre horizontale | Contrôles répartis sur la base de leurs propriétaires. |
| Risques par propriétaire | Barre horizontale | Risques répartis sur la base de leurs propriétaires. |
| Risques inhérents par catégorie | Barre horizontale | Nombre d'évaluations des risques avec différents niveaux de risque inhérents regroupés par catégories de définition du risque telles que le crédit, le marché, etc. |
| Risques résiduels par catégorie | Barre horizontale | Nombre d'évaluations des risques avec différents niveaux de risque résiduel regroupés par catégories de définition du risque telles que le crédit, le marché, etc. |
| Test de contrôle | de liste | Liste de tous les contrôles. |
| Indicateurs de contrôle | de liste | Indicateurs associés à chaque contrôle. |
| Indicateurs de risque | de liste | Indicateurs associés à chaque risque. |
| Contrôles par classifications | Graphique à secteurs | Contrôle la distribution sur la base de sa classification comme préventive ou détective. |
| Contrôles par fréquence d'attestation | Graphique à secteurs | Contrôles répartis sur la base de la fréquence d'attestation. |
| Risques par catégorie | Graphique à secteurs | Répartition des risques sur la base de la catégorie. |
| Problèmes en retard | Score unique | Nombre de problèmes ouverts ayant dépassé leur date de fin prévue. |
| Événements à risque actifs | Score unique | Nombre d'événements à risque actifs. |
| Attestations en attente | Score unique | Nombre de contrôles en attente d'attestation. |
| Tâche d'évaluation en retard | Score unique | Nombre d'évaluations des risques dont le sous-état est En retard. |
| Expiration de l'acceptation à venir | Score unique | Nombre de tâches d'acceptation des risques avec une date de fin d'acceptation au cours des 10 prochains jours. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Tâches d'atténuation en cours | Score unique | Nombre de tâches d’atténuation en cours. |
| Tâches en cours associées à l'indicateur | Score unique | Nombre de tâches d’indicateur ouvertes. |
| Tests de contrôle en retard | Score unique | Nombre de tests de contrôle ouverts ayant dépassé leur date de fin prévue. |

### GRC Risque avancé Indicateurs de module d’extension

Le module d’extension GRC Risque avancé contient divers indicateurs.

Le Risque avancé module d’extension inclut les indicateurs suivants :

**# de risques résiduels élevés**

Nombre de risques résiduels élevés par trimestre.

**# de contrôles inefficaces**

Nombre de contrôles inefficaces par trimestre.

**Maximum de l'ALE maximale calculée pour ce trimestre**

Maximum de l’ALE maximale calculée pour ce trimestre.

**Maximum de l'attente de perte acceptable maximale pour ce trimestre**

Toutes les déclarations de risque actives sont mises à jour au cours du trimestre en cours et calculent la moyenne des maximum_acceptable_loss_expectancy

**Nombre de tâches d’atténuation en cours**

Nombre de tâches d’atténuation des risques à l’état ouvert ce trimestre.

**# d’événements à risque**

Nombre d’événements à risque qui ont été signalés au cours de ce trimestre.

**Perte brute totale**

Perte brute totale des événements à risque financier par trimestre.

**Perte nette totale**

Perte nette totale des événements à risque financier par trimestre.

**Événements actifs**

Nombre d'événements à risque actifs par trimestre.

**Nb d'événements ayant un impact > 1 M**

Nombre d’événements à risque avec un impact financier supérieur à un million USD.

**Risque résiduel moyen**

Score de risque résiduel moyen par trimestre.

**Efficacité moyenne du contrôle**

Efficacité moyenne du contrôle par trimestre.

**Risque inhérent moyen**

Score de risque inhérent moyen par trimestre.

**Évaluations des risques (ouvertes)**

Ouvrir les évaluations des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Problèmes (créés ce trimestre)**

Problèmes créés par trimestre.

**Tâche d’indicateur (créée ce trimestre)**

Tâches d'indicateur par trimestre.

**Tests de contrôle (créés ce trimestre)**

Tests de contrôle par trimestre.

**Évaluations des risques en état de surveillance**

Évaluations des risques dans l'état de surveillance.

**Événements à risque non financier**

Nombre d'événements à risque non financier par trimestre.

**Perte potentielle totale**

Perte potentielle totale des événements à risque financier par trimestre.

**Perte totale attendue**

Perte totale attendue des événements à risque financier par trimestre.

**# d’événements à fort impact non financier**

Nombre d'événements à risque avec un impact non financier élevé par trimestre.

**Perte brute moyenne par événement**

Moyenne de la perte brute encourue pour chaque événement à risque actif.

**Perte nette moyenne par événement**

Perte nette moyenne par événement. Perte nette = Perte brute moins perte de récupération.

**Récupération moyenne effectuée par événement de perte**

Récupération moyenne effectuée par événement de perte par trimestre.

**Coût supplémentaire moyen par événement**

Perte moyenne supplémentaire par événement à risque financier par trimestre.

**Perte estimée annuelle**

La valeur ALE moyenne mensuelle est mesurée mensuellement en unité.

**Nombre d’entités**

Nombre d’entités en état Actif et mises à jour au cours de ce trimestre ou avant.

**Risques évités de justesse**

Nombre d'événements de risques évités de justesse par trimestre.

**Nombre de déclarations de risque**

Nombre de définitions du risque qui sont en état Actif et mises à jour au cours de ce trimestre ou avant.

**Indicateurs de contrôle totaux**

Nombre d'indicateurs de contrôle exécutés par trimestre.

**Risques élevés avec indicateurs défaillants**

Nombre de risques avec des indicateurs d’évaluation élevée et d’échec au cours du trimestre.

**Tâches des indicateurs en retard**

Nombre de tâches d’indicateurs dues au cours du trimestre.

**Pourcentage d’indicateurs de risque ayant échoué**

Pourcentage d’indicateurs de risque ayant échoué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Nombre total d'indicateurs défaillants par trimestre**

Nombre d’indicateurs ayant échoué au cours du trimestre.

**Risque élevé avec contrôle défaillant**

Nombre de risques élevés avec échec des tests de contrôle

**Nombre total d'indicateurs de risque**

Nombre d'indicateurs de risque exécutés par trimestre.

**# de contrôles inefficaces**

Nombre de contrôles inefficaces par trimestre.

**# d’indicateurs de risque ayant échoué**

Nombre d'indicateurs de risque ayant échoué par trimestre.

**Nb de tests de contrôle ayant échoué**

Nombre de tests de contrôle ayant échoué par trimestre.

**Test de contrôle trimestriel ayant échoué**

Nombre trimestriel de tests de contrôle ayant échoué

**Ce trimestre-ci**

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer ce trimestre.

**Contrôles clés avec indicateurs d'échec**

La valeur Contrôles clés avec indicateurs d'échec est mesurée tous les trois mois

### GRC Gestion de l'audit Indicateurs de module d’extension

Le module d’extension GRC Gestion de l'audit contient divers indicateurs.

Le Gestion de l'audit module d’extension inclut les indicateurs suivants :

**Contrôles clés non testés**

Nombre de contrôles clés qui ne sont pas testés.

**Contrôles ayant échoué**

Nombre de contrôles dont les tests de contrôle sont inefficaces.

**Ouvrir un problème d'audit**

Nombre de problèmes d’audit ouverts

**Contrôles transmis**

Nombre de contrôles dont les tests de contrôle sont efficaces.

**Test de contrôle en cours**

Nombre de tests de contrôle en cours

**Test de contrôle trimestriel ayant échoué**

Nombre de tests de contrôle ayant échoué en un trimestre.

**Nouveaux contrôles**

Nombre de nouveaux contrôles.

### GRC Gestion de la politique et de la conformité Indicateurs de module d’extension

Le module d’extension GRC Gestion de la politique et de la conformité contient divers indicateurs.

Le Gestion de la politique et de la conformité module d’extension inclut les indicateurs suivants :

**# d’indicateurs de contrôle ayant échoué**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d'indicateurs de contrôle ayant échoué par trimestre.

**Contrôles (non hors service)**

Nombre de contrôles non mis hors service.

**Contrôle non attesté**

Nombre de contrôles dont l'état est brouillon ou certifier.

**Contrôles orphelins**

Nombre de contrôles sans objectif de contrôle

**Contrôles obligatoires**

Nombre de contrôles dont l'application est obligatoire.

**Contrôles clés**

Nombre de contrôles clés

**Contrôles sans plans de test**

Nombre de contrôles sans plans de test.

**Contrôles exemptés**

Nombre de contrôles exemptés.

**Contrôles sans KCI**

Nombre de contrôles sans indicateurs.

**Contrôles actifs**

Nombre de contrôles actifs.

### GRC Gestion des risquesIndicateurs de module d'extension Analyse des performances

Le module d'extension GRC Gestion des risques contient divers Analyse des performances indicateurs.

Le GRCmodule d'extension : Gestion des risques inclut les indicateurs suivants Analyse des performances :

**Risque sans contrôle d'atténuation**

Nombre de risques sans contrôle d'atténuation.

**Risque actif**

Nombre de risques actifs

**Nouveau risque**

Nombre de risques qui sont dans l'état de brouillon.

**Risque sans KRI**

Nombre de risques sans KRI.

**Risques orphelins**

Nombre de risques sans définition du risque.

**Risque non évalué**

Nombre de risques qui ne sont pas évalués.

### GRC Indicateurs de modules d'extension de profils

Le module d'extension GRC Profiles contient différents indicateurs.

Le GRCmodule d'extension : Profiles inclut les indicateurs suivants :

**Tâches de rattrapage ouvertes**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tâches de remédiation ouvertes

**Aujourd'hui**

Nombre de problèmes fermés aujourd’hui.

**Aujourd'hui**

Nombre de problèmes créés aujourd’hui.

**Cette année**

Nombre total de problèmes à résoudre cette année.

**Ce trimestre-ci**

Nombre total de problèmes à résoudre ce trimestre.

**Ce mois-ci**

Nombre total de problèmes à résoudre ce mois.

**Tous les problèmes ouverts**

Nombre de problèmes ouverts

**Tous les problèmes non affectés**

Nombre de problèmes non affectés

**Indicateur de vieillissement de la tâche de rattrapage**

Répartition de l'âge des tâches de rattrapage sur la base de l'état.

**Tous les problèmes ouverts en glissement trimestriel**

Tous les problèmes ouverts, trimestre par trimestre

**Indicateur de vieillissement des problèmes**

Répartition de l’âge d’émission sur la base de l’état.

**Cette semaine**

Nombre total de problèmes à résoudre cette semaine.

**Ce trimestre**

Nombre de problèmes fermés sur le trimestre.

**Nouveaux problèmes**

Nombre de nouveaux problèmes

**Ce mois-ci**

Nombre de problèmes créés ce mois-ci.

**Aujourd'hui**

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer aujourd'hui.

**Cette semaine**

Nombre de problèmes fermés sur la semaine.

**Cette semaine**

Nombre de problèmes créés cette semaine

**Aujourd'hui**

Nombre total de problèmes à résoudre aujourd’hui.

**Ce trimestre**

Nombre de problèmes créés au cours de ce trimestre.

**Cette année**

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer cette année.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Ce mois-ci**

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer ce mois-ci.

**Cette semaine**

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer cette semaine.

**Ce mois-ci**

Nombre de problèmes fermés sur le mois.

### Registre des risques dans le Espace de travail Risk

Le registre des risques contient des informations sur les risques identifiés, les résultats de l'analyse des risques, tels que les scores de risque, et les plans de réponse aux risques. Le registre des risques vous permet de surveiller et de contrôler les risques de votre organisation.

Un registre des risques est un outil crucial d'analyse des risques utilisé dans la gestion des risques de l'entreprise. Il s'agit d'un enregistrement des informations sur les risques identifiés. Un registre des risques est utilisé pour la conformité réglementaire et tient les gestionnaires des risques informés des risques de l'entreprise. Il est important de surveiller régulièrement les risques et les réponses. Un registre des risques simplifie cette tâche en montrant en un coup d'œil :

- Quels sont les risques ?
- Quels sont les risques les plus menaçants ?
- Comment l'entreprise doit-elle faire face à ces risques ?
- Faut-il accepter certains risques ?
- Qu'est-ce que le plan d'atténuation ?

Pour afficher le registre des risques, accédez à **Espace de travail Risk** > **Évaluations des risques** > **Registre des risques**

Les composantes du registre des risques sont les suivantes :

- Entités évaluées pour les risques.
- Méthodologie d'évaluation des risques utilisée pour l'évaluation des risques.
- L'évaluateur de l'évaluation des risques
- Scores d'évaluation des risques pour :
  - Risques inhérents
  - Efficacité du contrôle
  - Risque résiduel
- Les réponses au risque pour chaque risque.

## Tableau de bord de vue d'ensemble des risques du projet

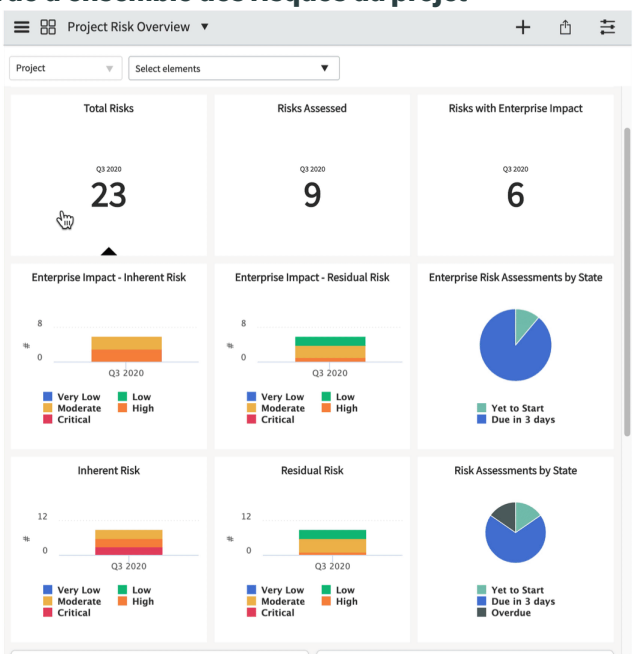
Le tableau de bord des risques du projet est utile pour les chefs de projet et les gestionnaires des risques de l'entreprise. À l'aide de ce tableau de bord, les chefs de projet et les gestionnaires des risques de l'entreprise peuvent afficher les performances en matière de risques et la situation globale vis-à-vis du risque. Ce tableau de bord aide les gestionnaires des risques à réduire les risques globaux dans une organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 des applications andGestion des risques, le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du Risque avancé projet est déconseillé. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

### Tableau de bord de vue d'ensemble des risques du projet




## Rôles requis

- Pour modifier le tableau de bord, les utilisateurs doivent avoir le rôle it_pps_admin ou sn_risk.admin.
- Pour afficher le tableau de bord, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_risk.reader ou it_project_manager ou sn_ppm.read.
- Pour afficher les détails des enregistrements, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_grc.business_user.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Gestionnaire des risques de l'entreprise | Le gestionnaire des risques de l'entreprise peut consulter les différents risques de l'entreprise et comprendre combien de risques sont critiques, élevés, modérés, faibles ou très faibles. Ce tableau de bord fournit une compréhension de la situation globale de l'entreprise vis-à-vis des risques. |
| Chef de projet | Le gestionnaire de projet peut sélectionner le projet pour lequel il souhaite afficher les risques. Ils peuvent afficher la tendance des risques trimestre par trimestre, le nombre de risques évalués, le nombre de risques qui affectent l'entreprise, etc. La carte thermique regroupe tous les risques du projet évalués. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
| --- | --- |
| | Il aide à garder une trace des mauvais risques et aide à les gérer. Cela réduit l'exposition globale au risque pour une organisation. |

## Indicateurs

**PPM - Total des risques**

Nombre de tous les risques avec un projet parent.

**PPM – Évaluations des risques de l'entreprise**

Nombre de toutes les évaluations des risques avec une méthodologie d'évaluation des risques comme Évaluation des risques pour les projets et la classe d'entité comme Projet.

**PPM – Entreprise des risques du projet**

Nombre de toutes les évaluations des risques avec une méthodologie d'évaluation des risques telle que l'évaluation des risques de projet et avec la table comme risque.

**PPM - Risques évalués**

Nombre de tous les risques avec l'évaluation des risques du projet à l'état Surveiller.

**PPM-Risques avec impact sur l'entreprise**

Nombre de tous les risques avec l'évaluation des risques de l'entreprise à l'état Surveillance.

## Répartitions

- Projet
- États d'évaluation des risques du projet et de l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation inhérente à l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation résiduelle de l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation inhérente au projet
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation résiduelle du projet

## Visualisations des données

Ce tableau de bord affiche les visualisations suivantes :

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Total des risques | Score unique 42 | Nombre total de risques de projet identifiés. |
| Risques évalués | Score unique 42 | Nombre total de risques de projet évalués. |
| Risques ayant un impact sur l'entreprise | Score unique 42 | Nombre total de risques ayant un impact sur l'entreprise. |
| Impact sur l'entreprise - risque inhérent | Histogramme | Nombre de risques inhérents ayant un impact sur l'entreprise. |
| Impact sur l'entreprise : risque résiduel | Histogramme | Nombre de risques résiduels ayant un impact sur l'entreprise. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

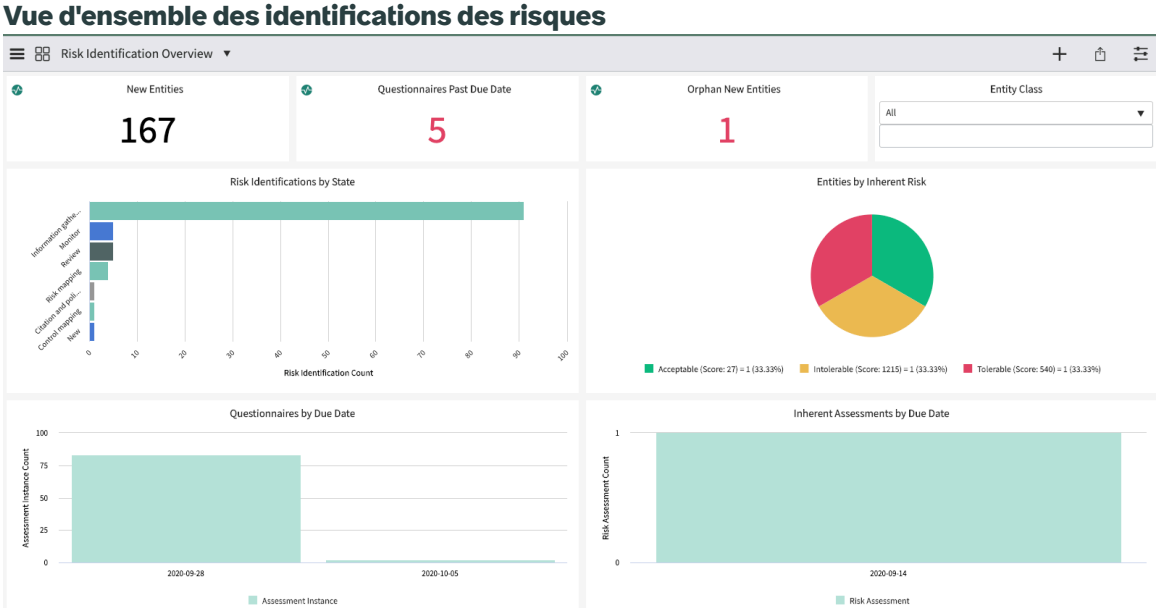
| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Évaluations des risques de l'entreprise par état | Graphique à secteurs | Nombre d'évaluations des risques de l'entreprise par états. |
| Risque inhérent | Histogramme | Nombre de risques inhérents au projet. |
| Risque résiduel | Histogramme | Nombre de risques résiduels du projet. |
| Évaluation des risques par état | Graphique à secteurs | Nombre d'évaluations des risques du projet par états. |
| Risque inhérent par probabilité et impact | Carte thermique | Agrégation de tous les risques inhérents au projet et de leur impact. |
| Risque résiduel selon la probabilité et l'impact | Carte thermique | Agrégation de tous les risques résiduels du projet et de leur impact. |

## Tableau de bord de vue d'ensemble de l'identification des risques

Le tableau de bord d'identification des risques est utile aux gestionnaires des risques et les aide à garder une trace des différents enregistrements ou objets en transit dans le workflow d'identification des risques.

Ce tableau de bord offre diverses informations aux utilisateurs. Ces informations permettent aux gestionnaires des risques de décider de l'action requise et les aident à classer par ordre de priorité les enregistrements d'identification des risques qui nécessitent une attention particulière. Par exemple, si des questionnaires ont dépassé leur date d'échéance, les gestionnaires des risques voudront peut-être faire un suivi auprès de la personne à qui le questionnaire a été affecté.

### Vue d'ensemble des identifications des risques




Traduction automatique

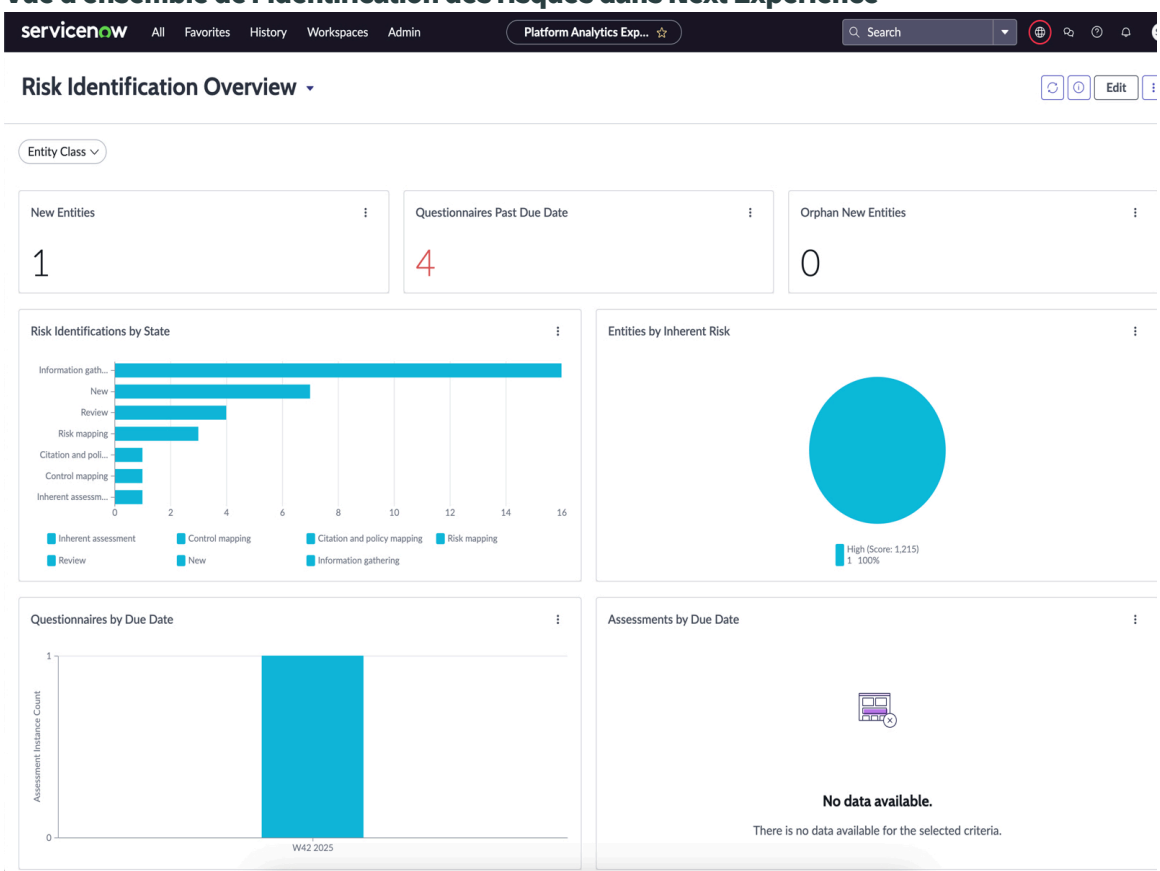
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 du et Risque avancé des applications, le tableau de Gestion des risques bord Vue d'ensemble de l'identification des risques est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Évaluation Advanced Risk** > **Identification des risques** > **Vue d'ensemble des analyses**.

**Vue d'ensemble de l'identification des risques dans Next Experience**




## Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Nouvelles entités | Score unique (42) | Nombre de nouvelles entités créées dans GRC au cours de la dernière semaine. Ce rapport informe le gestionnaire des risques des nouvelles entités. Le gestionnaire des risques peut mapper les risques et les contrôles pour les nouvelles entités et vérifier si le workflow d'identification des risques est initié ou non. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Description |
|---|---|---|
| Date échue des questionnaires | Score unique | Nombre de questionnaires ayant dépassé leur date d'échéance. Cela permet au gestionnaire des risques de suivre le nombre de questionnaires en retard et de prendre les mesures nécessaires. |
| Nouvelles entités orphelines | Score unique | Nombre de nouvelles entités créées chaque semaine qui n'ont pas de propriétaire. Les entités orphelines ont des risques et des contrôles sans que personne n'agisse sur ces risques. Ce rapport permet au gestionnaire des risques de suivre les entités pour lesquelles il manque un propriétaire et d'identifier un propriétaire pour répondre à l'enquête. |
| Identifications des risques par état | Barre horizontale | Nombre d'enregistrements d'identification de risques regroupés par état, par exemple :<br>• Nouvelle<br>• Collecte d'informations<br>• Mappage des contrôles<br>• Contenu des documents de référence et politiques<br>• Mappage des risques<br>• Revue<br>• Moniteur |
| Entités par risque inhérent | Graphique à secteurs | Nombre d'identifications de risques regroupées par cotes de risque inhérentes. Ce rapport permet au gestionnaire des risques de suivre l'identification des risques en fonction des évaluations de risque inhérentes et de mettre en évidence les entités critiques qui nécessitent une attention immédiate. |
| Évaluations inhérentes par date d'échéance | Histogramme | Le nombre d'évaluations inhérentes à venir affectées à un utilisateur en fonction de la date d'échéance. Il s'agit d'un rapport hebdomadaire. |
| Questionnaires par date d'échéance | Histogramme | Nombre de questionnaires à venir affectés à un utilisateur en fonction des dates d'échéance. Il s'agit d'un rapport hebdomadaire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tableau de bord de Bâle

Le tableau de bord de Bâle est un moyen de partager les rapports de Bâle avec les régulateurs externes pour les réglementations de Bâle. Ce tableau de bord est utile pour les domaines bancaires et financiers où il est obligatoire de partager les rapports de Bâle.

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez activer ou désactiver l'affichage de ce tableau de bord en configurant la *Show Basel attributes and properties* propriété sous *Risk Event Properties*.

Ce tableau de bord comporte deux onglets :

- Secteur d'activité à Rapports de mappage de catégorie :
  - Perte nette par secteur d'activité et catégorie (cumul annuel)
  - Perte nette par secteur d'activité et catégorie (QTD)
  - Nombre d'événements par secteur d'activité et catégorie (cumul annuel)
  - Nombre d'événements par secteur d'activité et catégorie (QTD)
- Événements à risque par rapports d'état ouvert et fermé :
  - Événements à risque ouverts par catégorie de Bâle
  - Événements à risque fermés par catégorie de Bâle
  - Ouvrir les événements à risque par secteur d'activité
  - Événements à risque fermés par secteur d'activité

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 des applications andRisque avancé, le tableau de bord de Gestion des risques Bâle est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

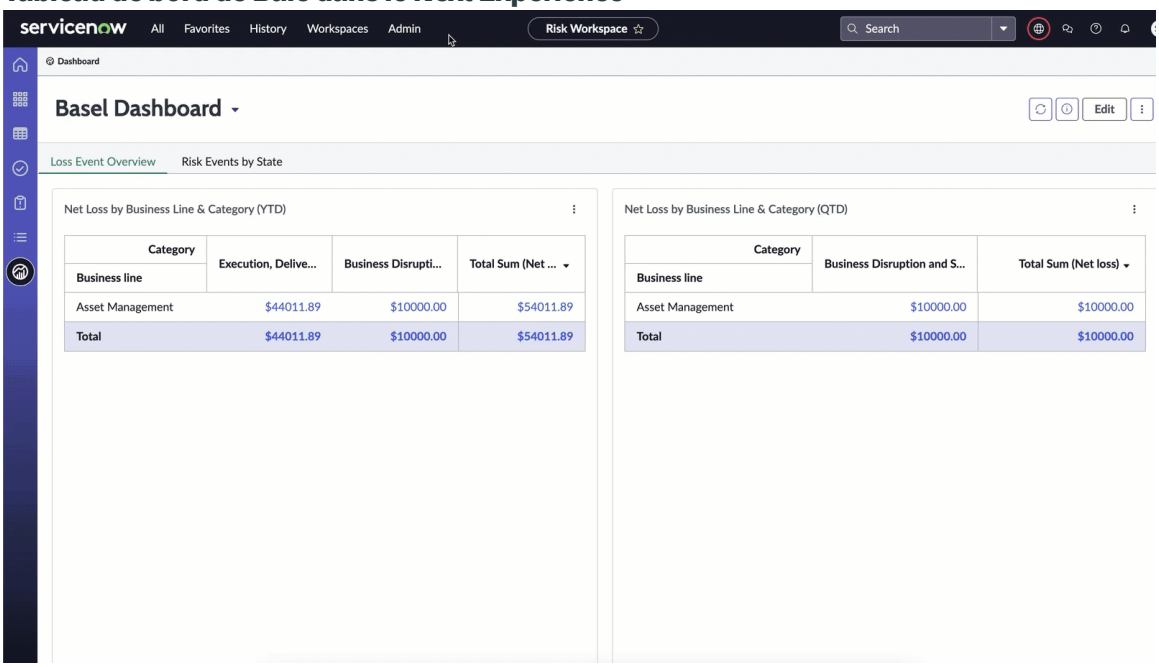
Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Événements à risque** > **Analyse du tableau de bord de Bâle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tableau de bord de Bâle dans le Next Experience




Le tableau de bord de Bâle comporte deux onglets :

- Vue d'ensemble des événements de perte :
  - Perte nette par secteur d'activité et catégorie (cumul annuel)
  - Perte nette par secteur d'activité et catégorie (QTD)
  - Nombre d'événements par secteur d'activité et catégorie (cumul annuel)
  - Nombre d'événements par secteur d'activité et catégorie (QTD)
- Événements à risque par état :
  - Événements à risque ouverts par catégorie de Bâle
  - Événements à risque fermés par catégorie de Bâle
  - Ouvrir les événements à risque par secteur d'activité
  - Événements à risque fermés par secteur d'activité

## GRC Tableau de bord de vue d'ensemble des risques

Le Tableau de bord de vue d'ensemble des risques fournit une vue de la direction sur l'état et les workflows des risques inhérents et résiduels de l'entreprise et des risques informatiques. L'utilisateur peut explorer les risques par cadre de travail, réponse et exception.

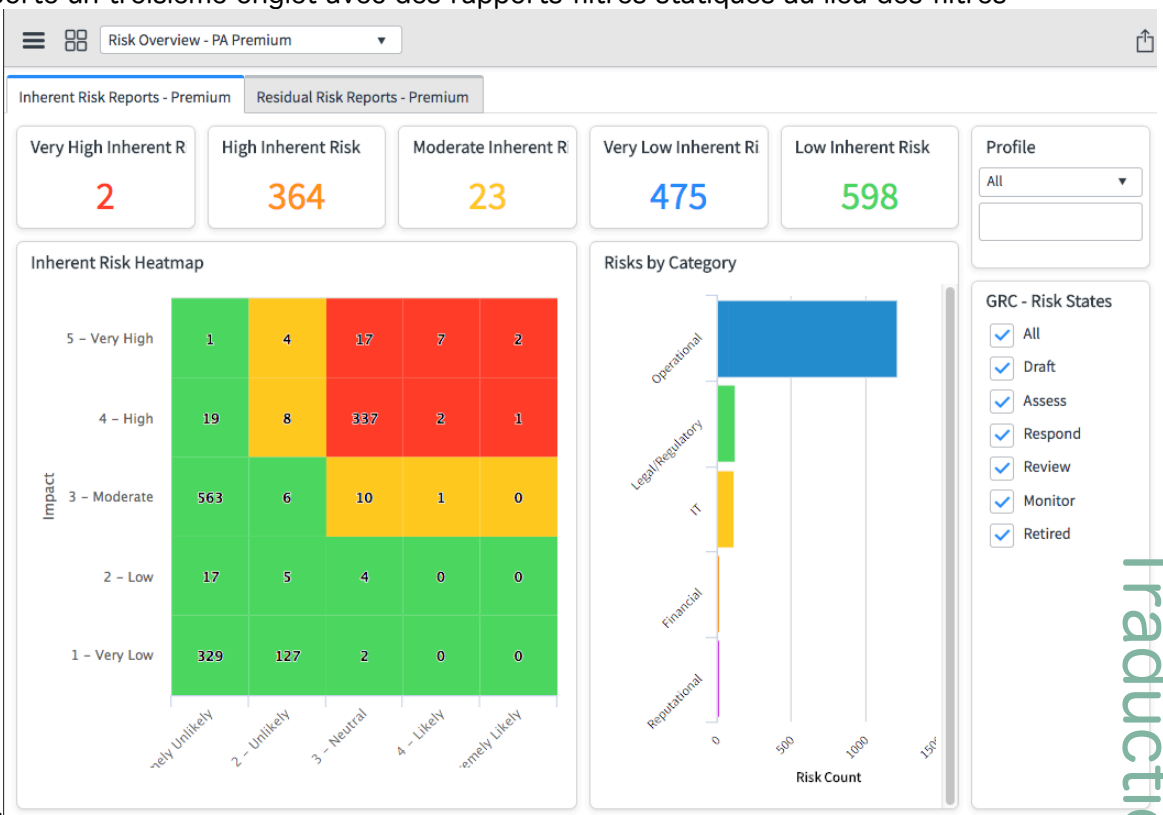
Il existe deux versions de ce tableau de bord. La version Premium utilise des filtres interactifs et nécessite la version sous licence de Analyse des performances.

Le a deux vues, l'une Tableau de bord de vue d'ensemble des risques avec des rapports de risques inhérents et l'autre avec des rapports de risques résiduels. La version Premium du tableau de bord, qui utilise des filtres interactifs, s'affiche. L'autre version du tableau de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

bord comporte un troisième onglet avec des rapports filtrés statiques au lieu des filtres interactifs.




**Important :**
À partir de la version 18.1.0 des applications, le Gestion des risquesRisque avancé tableau de bord Vue d'ensemble des risques PA Premium est disponible dans le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et renommé Tableau de bord Vue d'ensemble Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience des risques.

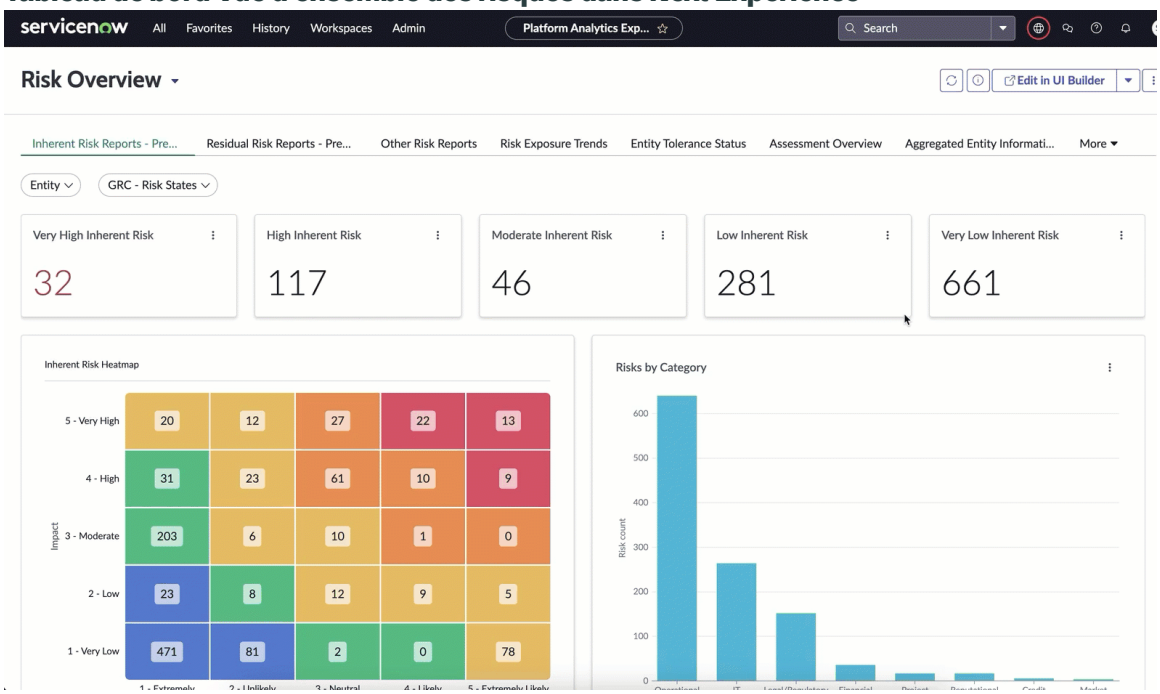
Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Risque** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tableau de bord Vue d'ensemble des risques dans Next Experience**




## Utilisateurs finaux

| Utilisateur final et objectif | Rôle requis |
|---|---|
| Gestionnaire d'audit : a besoin d'une visibilité claire de l'état général et du volume des vulnérabilités au sein de l'organisation. | sn_risk.manager |
| Administrateur d'audit : doit identifier rapidement les zones de préoccupation | sn_risk.admin |
| Analyste d'audit : doit rapidement classer par ordre de priorité les risques/tâches sur lesquels se concentrer en fonction de la criticité pour l'organisation. | sn_risk.user |

## Visualisations des données

Le Tableau de bord de vue d'ensemble des risques contient les visualisations suivantes :

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| Risque inhérent élevé | Score unique | Nombre de risques avec un statut de risque inhérent élevé |
| Risques résiduels élevés | Score unique | Nombre de risques avec un statut de risque résiduel élevé |
| Perte exposée annuelle inhérente | | Calcul de la perte estimée annualisée (ALE) inhérente |
| Risque inhérent | Bulle | Calcul du score de risque inhérent à partir de la probabilité et de l'importance d'un risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Carte thermique des risques inhérents | Carte thermique | Carte thermique des risques inhérents fournissant le nombre total de risques par risque très élevé, risque élevé, risque modéré, risque faible et risque très faible |
| Risque inhérent faible | Score unique | Affiche le nombre de risques inhérents faibles. |
| Risque résiduel faible | Score unique | Affiche le nombre de risques résiduels faibles. |
| Risque inhérent modéré | Score unique | Affiche le nombre de risques inhérents modérés. |
| Risque résiduel modéré | Score unique | Affiche le nombre de risques résiduels modérés. |
| Pertes exposées annuelles résiduelles |  | Calcul de la perte estimée annualisée (ALE) résiduelle |
| Risque résiduel | Bulle | Calcul du score de risque résiduel à partir de la probabilité et de l'importance d'un risque. |
| Carte thermique des risques résiduels | Carte thermique | Nombre total de risques résiduels par risque très élevé, risque élevé, risque modéré, risque faible, risque très faible |
| Risque par entité | Barre | Nombre total de risques actifs répartis par profil. |
| Exceptions à risque | Liste | Liste de toutes les exceptions à risque |
| Problèmes de risque par cadre de travail (date d'ouverture) | Ligne  | Nombre total de risques ouverts dans le temps, répartis par cadre de travail |
| Risques par catégorie | Barre horizontale | Nombre total de risques ouverts répartis par catégorie |
| Risques par réponse | Barre horizontale | Nombre total de risques ouverts répartis par réponse |
| Risque inhérent très élevé | Score unique | Affiche le nombre de risques inhérents très élevés. |
| Risque résiduel très élevé | Score unique | Affiche le nombre de risques résiduels très élevés. |
| Risque inhérent très faible | Score unique | Affiche le nombre de risques inhérents très faibles. |
| Risque résiduel très faible | Score unique | Affiche le nombre de risques résiduels très faibles. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tableau de bord des risques avancés Gouvernance, risque et conformité de l'application

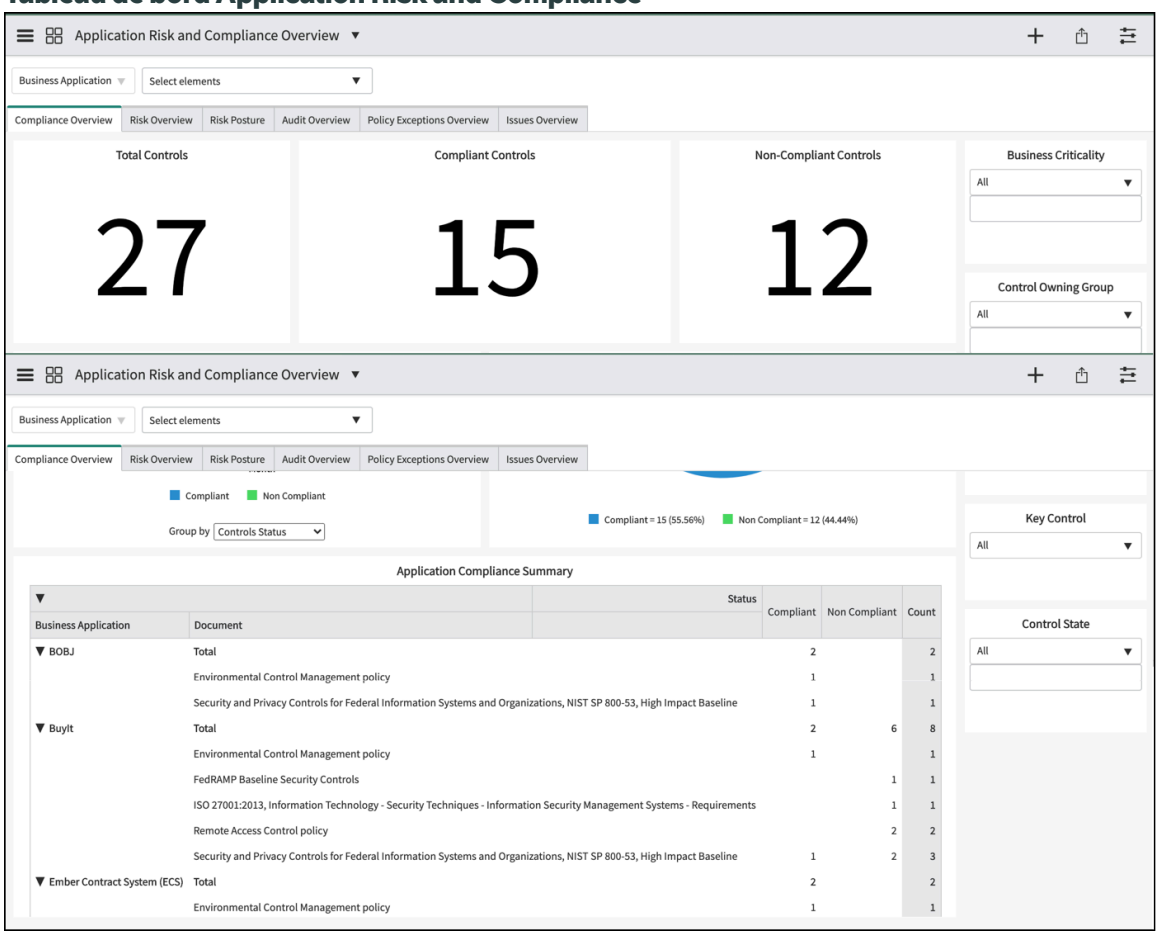
Le GRC **tableau de bord de vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** fournit la vue la plus récente des aspects de risque et de conformité pour les applications d'entreprise utilisées dans une entreprise.

Le tableau de bord des risques de l'application est utile au directeur des systèmes d'information (DSI) et aux propriétaires d'applications. Ces deux utilisateurs doivent disposer des rôles sn_compliance.reader, sn_risk.reader et sn_audit.user pour afficher le tableau de bord. Accédez à la **Tableau de bord GRC avancé** > **Tableau de bord des risques de l'application**. Le **tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** s'affiche.

**Remarque :**
Pour pouvoir afficher ce tableau de bord, vous devez activer les modules d'extension GRC : Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced) et GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance).

Le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications vous fournit un rapport détaillé de la posture de risque et de conformité de toutes les applications d'entreprise d'une organisation.

### Tableau de bord Application Risk and Compliance




Ce tableau de bord met en évidence les éléments suivants :

- Impact sur la conformité des applications en cours d'utilisation.
- La posture vis-à-vis du risque des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État de l'activité de rattrapage et d'exceptions des problèmes.
- L'activité d'audit autour des applications et de l'état.

Ce tableau de bord fournit des réponses aux questions suivantes qui intéressent le DSI et le propriétaire de l'application :

1. Quelles sont les applications clés, et sont-elles toutes opérationnelles et fournissent-elles les services requis de manière optimale ?
2. Quelles sont les politiques et les sources de référence auxquelles les applications doivent être conformes ? Les applications sont-elles conformes à celles-ci ?
3. Quels sont les risques encourus par les applications ? L'un d'entre eux est-il élevé pour soulever une préoccupation ? Y a-t-il suffisamment de mesures d'atténuation en place ? Y a-t-il des contrôles adéquats en place et fonctionnent-ils efficacement ?
4. Pour les applications nécessitant un rattrapage, les rattrapages sont-ils effectués à temps, conformément aux accords sur les niveaux de service (SLA) ? Quelles sont les applications qui génèrent le plus grand nombre de problèmes ?
5. Des exceptions sont-elles souvent demandées dans les demandes et pourquoi ? Se situent-ils dans des limites gérables ?
6. Les applications doivent-elles faire l'objet d'un audit à un moment donné ? Comment les applications ont-elles réagi à ces audits ?

Le tableau de bord propose différentes représentations telles que des histogrammes, des graphiques en anneau et des graphiques de tendance. Les propriétaires d'applications peuvent utiliser différents filtres sur le tableau de bord pour afficher les rapports liés aux applications d'entreprise qu'ils possèdent, tels que les applications d'entreprise critiques, les contrôles obligatoires liés à une application d'entreprise spécifique, les problèmes de priorité élevée, etc.

## Vue d'ensemble de la conformité

L'onglet Vue d'ensemble de la conformité s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble de la conformité fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité des applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Total des contrôles : ce rapport fournit le nombre total de contrôles actifs.
- Contrôles conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles conformes qui ne sont pas dans l'état brouillon ou mis hors service.
- Contrôles non conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles non conformes qui ne sont pas à l'état de brouillon ou de mise hors service.
- État de la conformité par mois : ce rapport fournit le nombre de contrôles actifs par mois.

**Remarque :**
Cet histogramme affiche l'état de conformité pour le mois en cours et peut être regroupé par état de contrôle ou par application d'entreprise.

- % de conformité : ce rapport fournit le pourcentage de différents états des contrôles actifs tels que Conforme, Non conforme et Non applicable.
- Résumé de la conformité des applications : ce rapport fournit un résumé des politiques, des documents de référence et des contrôles associés aux applications d'entreprise.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer des données sur les rapports :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Application de gestion
- Criticité opérationnelle
- Propriétaire de l'entité
- Application de la loi, comme les contrôles obligatoires ou volontaires
- Contrôle clé
- État du contrôle
- Groupe propriétaire du contrôle

## Vue d'ensemble du risque

L'onglet Vue d'ensemble des risques s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. L'onglet Vue d'ensemble des risques fournit une vue d'ensemble des risques associés aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Carte thermique des risques par criticité de l'application : ce rapport affiche la carte thermique des risques de l'application en fonction de la criticité des applications par rapport à l'évaluation des risques de l'application.
- Vue d'ensemble des tâches de réponse aux risques : ce rapport affiche les tâches de réponse créées pour un risque et les différents états de ces tâches.

  **Remarque :**
  Cet histogramme peut être regroupé et empilé par réponse au risque, état de la réponse au risque, score calculé au risque, réponse au risque affectée à, ou application d'entreprise.

- Résumé des risques de l'application : ce rapport affiche le résumé des risques directement associés aux applications qui contribuent à l'évaluation globale des risques de l'application. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés.
- État des contrôles d'atténuation des risques de l'application : ce rapport fournit des informations sur les risques d'une application et les contrôles associés. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. L'état des contrôles ne doit pas être brouillon ou mis hors service. Les risques pour une année seulement sont affichés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer des données sur les rapports :

- Application de gestion
- Criticité
- Cote de risque
- Propriétaire de l'application
- Propriétaire de l'entreprise

## Situation vis-à-vis du risque

L'onglet Situation vis-à-vis du risque s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Risk. L'onglet Situation vis-à-vis du risque fournit des informations sur l'exposition au risque des applications d'entreprise. Les rapports de cet onglet peuvent également être filtrés à l'aide du filtre Application d'entreprise. L'onglet Situation vis-à-vis du risque affiche les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques très élevés : ce rapport affiche les risques très élevés d'une application.
- Risques élevés : ce rapport affiche les risques élevés d'une application.
- Risques modérés : ce rapport affiche les risques modérés d'une application.
- Expirations des tâches d'acceptation : ce rapport affiche les tâches d'acceptation de la réponse aux risques dont l'expiration est le jour en cours, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tendance des risques contributifs : ce rapport affiche la tendance des risques directement associés aux applications d'entreprise et leur exécution sur une période. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport.

## Vue d'ensemble de l'audit

L'onglet Vue d'ensemble de l'audit s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Audit. L'onglet Vue d'ensemble de l'audit fournit une vue d'ensemble de l'audit et des activités d'audit liées aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Engagements d'audit ouverts : ce rapport affiche le nombre d'engagements d'audit à l'état ouvert.
- Contrôles inefficaces : ce rapport affiche le nombre de contrôles inefficaces pour une mission d'audit.
- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes ouverts pour une mission d'audit.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes d'audit passés arrivés à échéance pour une application.
- Engagements d'audit à venir : ce rapport affiche le nombre mensuel d'engagements d'audit à venir.
- Problèmes ouverts par engagements d'audit : ce rapport affiche le nombre mensuel de problèmes d'audit ouverts.
- Problèmes passés arrivés à échéance par engagements d'audit : ce rapport affiche les problèmes d'audit passés arrivés à échéance sur une période.
- Contrôles inefficaces par missions d'audit : ce rapport affiche les informations relatives aux missions d'audit et aux contrôles inefficaces associés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer des données sur les rapports :

- Application de gestion
- Engagement de l'audit
- Criticité

## Vue d'ensemble des exceptions de politique

L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique fournit des informations sur les exceptions de politique demandées pour les applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nouvelles exceptions : ce rapport fournit des informations sur les nouvelles exceptions demandées.
- Exceptions approuvées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions approuvées.
- Exceptions rejetées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions rejetées.
- Exceptions expirées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions expirées.
- Exceptions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les exceptions en attente d'approbation et qui sont dues à la date actuelle, à la semaine en cours, au mois en cours et au trimestre en cours.
- Extensions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les extensions en attente d'approbation et qui sont dues à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours
- Expirations d'exceptions à venir : ce rapport fournit des informations sur les exceptions qui sont sur le point d'expirer et qui sont dues à la date actuelle, au lendemain de la date actuelle, à la semaine en cours, à la semaine suivant la semaine en cours et au mois en cours.
- Exceptions demandées vs. Approuvé : ce rapport fournit des informations sur les exceptions demandées par rapport au nombre d'exceptions approuvées par mois.

## Vue d'ensemble des problèmes

L'onglet Vue d'ensemble des problèmes s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques ou le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité . L'onglet Vue d'ensemble des problèmes fournit des informations sur les différents problèmes de conformité et de risque associés aux applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des problèmes peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes à l'état ouvert.
- Problèmes à priorité critique : ce rapport affiche le nombre de problèmes à priorité critique.
- Problèmes de priorité élevée : ce rapport affiche le nombre de problèmes de priorité élevée.
- Problèmes acceptés : ce rapport affiche le nombre de problèmes acceptés.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance.
- Problèmes à résoudre : ce rapport affiche le nombre de problèmes qui doivent être résolus à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tâches de rattrapage à terminer : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage qui doivent être terminées à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Problèmes arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance sur une période.
- Tâches de remédiation passées arrivées à échéance : ce rapport affiche le nombre de tâches de remédiation passées arrivées à échéance sur une période.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tendance de création de problème : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont créés sur une période donnée.
- Tendance de fermeture de problème : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont fermés sur une période donnée.
- Tendance de création de tâches de rattrapage : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont créées sur une période.
- Tendance de fermeture des tâches de remédiation : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de remédiation sont fermées sur une période.

## Analyse des performances Tableaux de bord pour les événements à risque et la hiérarchie des risques

Utilisez les Analyse des performances tableaux de bord (PA) pour afficher les données complètes relatives aux événements à risque et à la hiérarchie des risques. Utilisez le pour afficher les Centre d'analyse données pour n'importe quelle période.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent afficher les données pendant six mois. Pour afficher les données correspondant à différentes périodes, achetez et activez le module d'extension Analyse des performances Premium. Les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent rassembler des données d'historique pour une année en exécutant la ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité tâche (GRC). *`Entity and risk statement historical data collection`*

**Remarque :**
N'exécutez la tâche de collecte de données historiques qu'une seule fois. L'exécution de cette tâche plusieurs fois entraîne une collecte de données incohérente et peut entraîner la perte des données précédentes.

## Tableaux de bord des événements à risque

Les tableaux de bord des événements à risque présentent les données suivantes :

- Vue d'ensemble des événements à risque : Ce tableau de bord affiche les tendances suivantes :
  - Perte brute
  - Perte nette
  - Événements
  - Événements actifs
  - Risques évités de justesse
  - Événements par type
  - Événements par état
  - 10 premières entités de perte nette
  - 10 premières entités d'impact non financier
  - 10 premières entités ayant le nombre de pertes le plus élevé

Traduction automatique

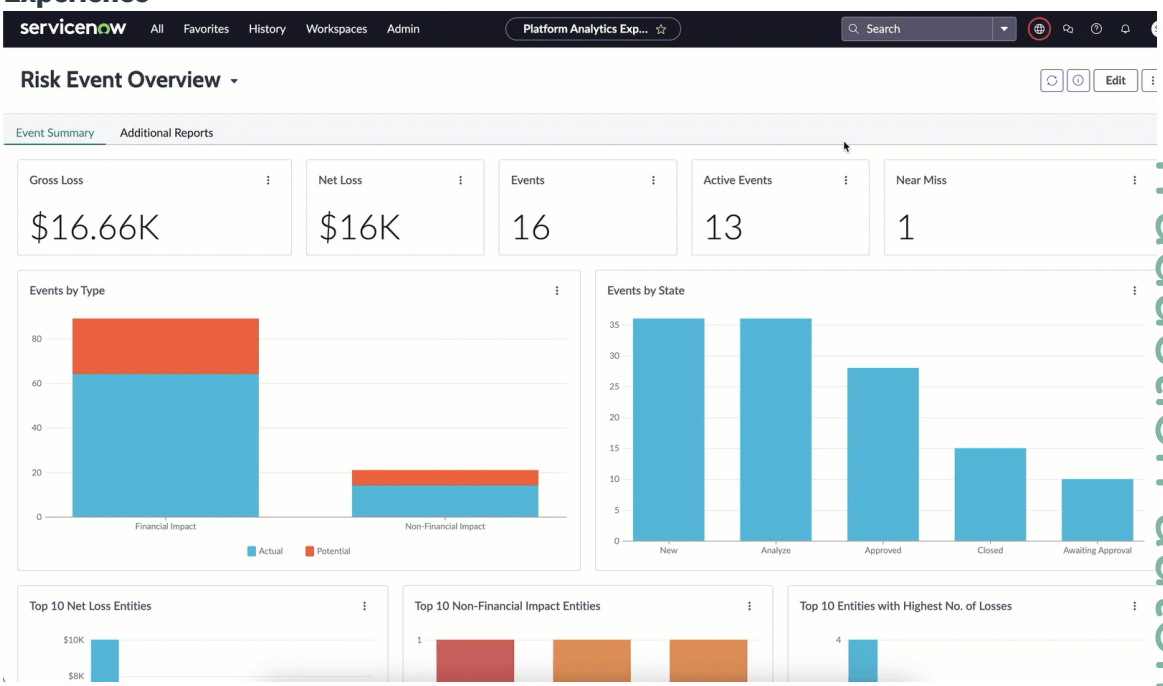
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 du et Risque avancé des applications, le tableau de Gestion des risques bord Vue d'ensemble des événements à risque est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Événements à risque** > **Vue d'ensemble des analyses**.

**Tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque dans Next Experience**




- Tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque par entité : les propriétaires d'entité ayant le rôle sn.risk_user peuvent afficher les informations agrégées relatives à la perte brute, à la perte nette et au nombre d'événements sur une base mensuelle. Le tableau de bord indique également la perte brute moyenne par événement, la perte nette moyenne par événement, la récupération moyenne effectuée par événement et le coût supplémentaire moyen par événement. Les propriétaires d'entité ayant le rôle sn.risk_user peuvent également afficher les tendances suivantes des événements à risque pour une entité particulière. Les administrateurs disposant du rôle sn.risk_admin peuvent modifier ce tableau de bord.
  - Perte brute
  - Perte nette
  - Événements
  - Événements actifs
  - Risques évités de justesse
  - Événements à risque
  - Événements à risque par impact non financier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

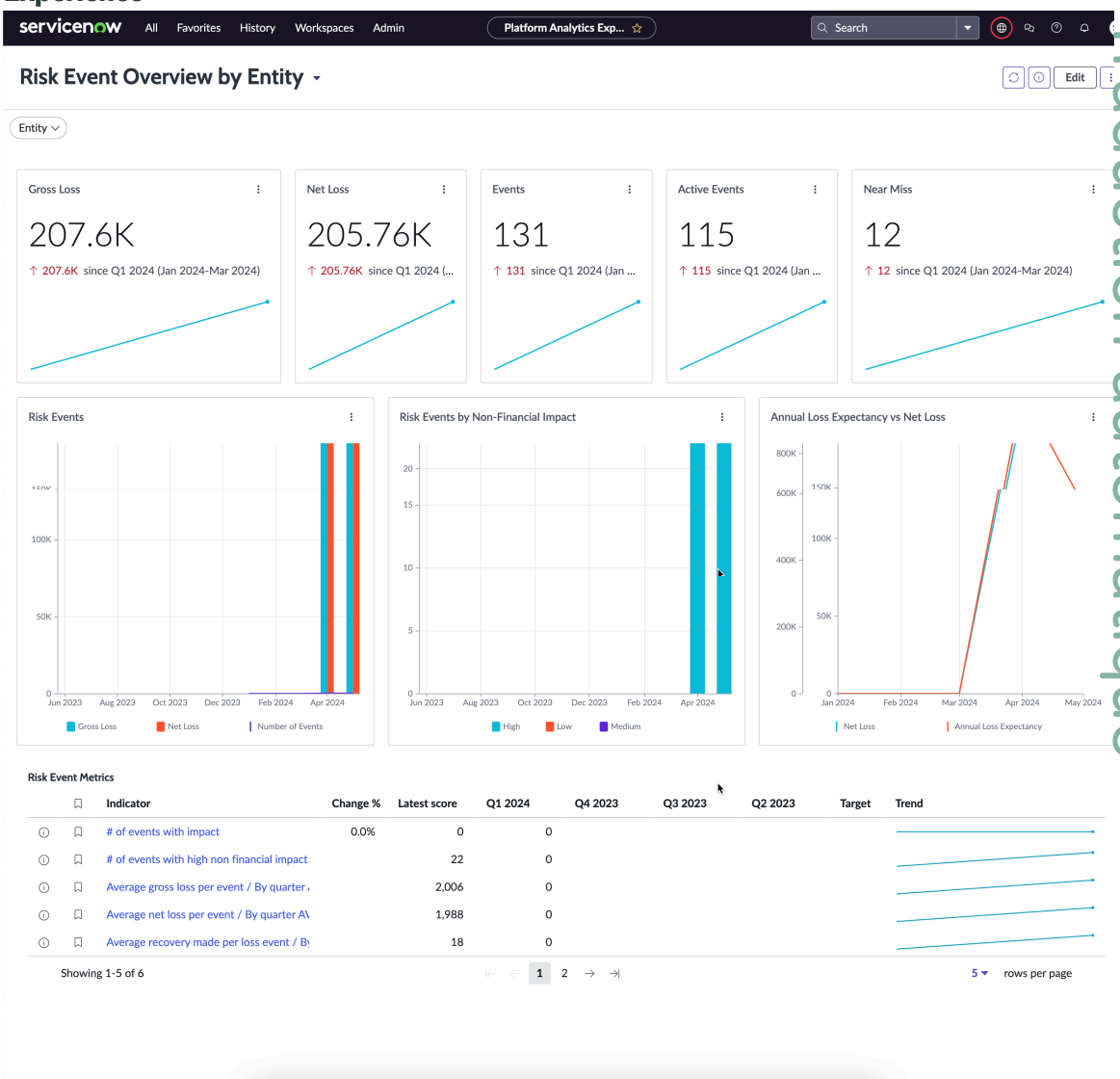
- Attente de perte annuelle par rapport à la perte nette
- Mesures des événements à risque

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 du et Risque avancé des applications, le tableau de Gestion des risques bord Vue d'ensemble des événements à risque par entité est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Événements à risque** > **Vue d'ensemble des analyses par entité**.

**Vue d'ensemble des événements à risque par tableau de bord Entité dans Next Experience**




- Vue d'ensemble des événements à risque par tableau de bord de classe de risque : les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent afficher les tendances des événements à risque de niveau 1. Les utilisateurs peuvent comprendre les pertes brutes agrégées, les pertes nettes, le nombre d'événements créés, le nombre d'événements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

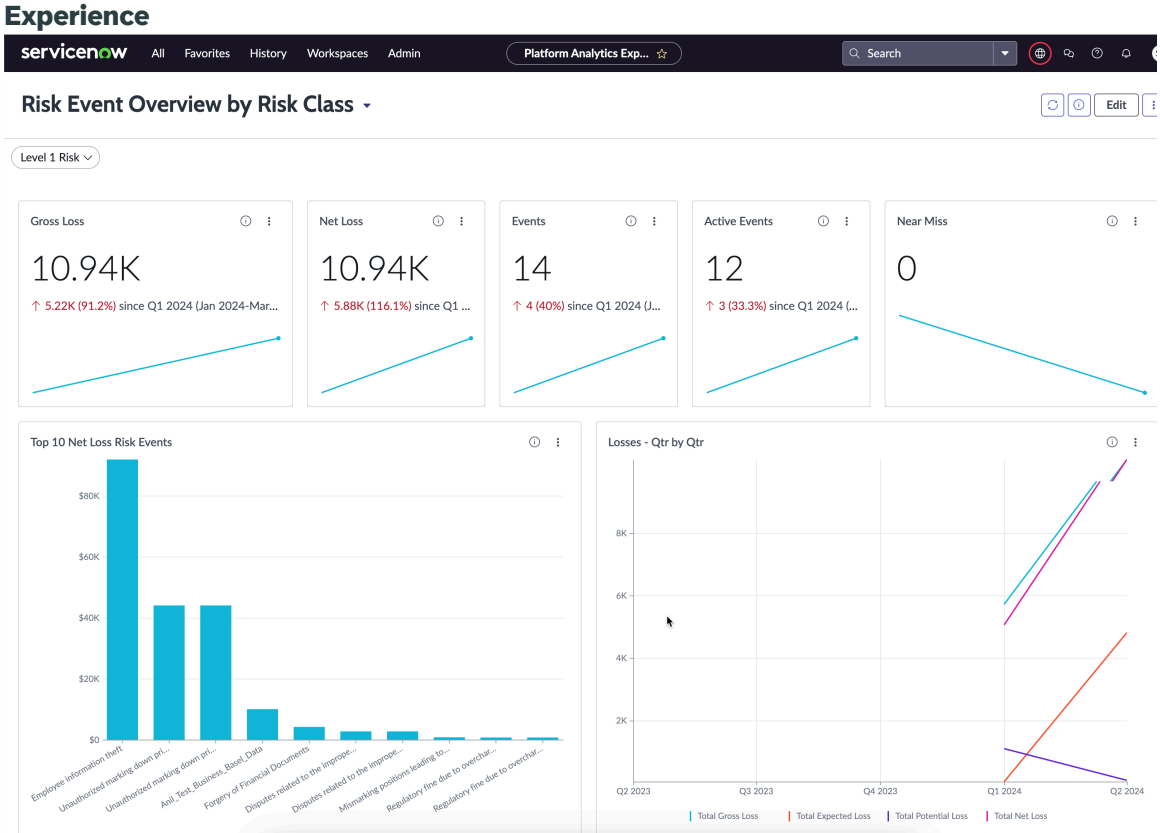
actifs et le nombre total d'événements évités de justesse. Ce tableau de bord affiche également les tendances suivantes :

- Perte brute
- Perte nette
- Événements
- Événements actifs
- Risques évités de justesse
- 10 principaux événements à risque de perte nette
- Attente de perte annuelle par rapport à la perte nette

> **Important :**
> À partir de la version 18.1.0 des Gestion des risques applications and Risque avancé , le tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque par classe de risque est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.
>
> Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Événements à risque** > **Analyse de la vue d'ensemble par classe de risque**.

**Vue d'ensemble des événements à risque par classe de risque dans le Next Experience**




## Tableau de bord Exposition par déclarations de risque

Pour afficher le tableau de bord Exposition par déclarations de risque, accédez à **Risque** > **Exposition par déclarations de risque**. Ce tableau de bord est utile pour les utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

disposant du rôle sn_risk.manager. Ce tableau de bord est similaire au tableau de bord Exposition par entité, sauf que le tableau de bord affiche également les risques par définition du risque. Ce tableau de bord fournit la distribution des entités en fonction de l'état de tolérance et des scores calculés, ainsi que les tendances annuelles de perte estimée. Une carte thermique des cotes de risque par état de tolérance est incluse. Le tableau de bord Exposition par déclarations de risque affiche les tendances suivantes :

- Déclarations de risque par état de tolérance
- Déclarations de risque par évaluation
- Perte estimée annuelle
- Évaluations des risques selon l'état de tolérance

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 des applications andGestion des risques, le tableau de bord Exposition par déclarations de Risque avancé risque est déconseillé. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

### Tableau de bord Exposition par entité

Pour afficher le tableau de bord Exposition par déclarations de risque, accédez à **Risque** > **Exposition par entité**. Ce tableau de bord est utile pour les propriétaires d'entités responsables d'une classe d'entité particulière. Le tableau de bord affiche également l'intégrité de l'entité en affichant les états : Inacceptable, À surveiller et Acceptable. Utilisez ce tableau de bord pour comparer les tendances d'un trimestre à l'autre en fonction de la perte estimée annuelle (ALE). Ce tableau de bord affiche les évaluations de risque par état de tolérance sous la forme d'une carte thermique. La carte thermique vous aide à identifier les entités qui nécessitent une attention particulière. Les tendances annuelles de la perte estimée et une carte thermique des cotes de risque par état de tolérance sont également présentées. Le tableau de bord Exposition par déclarations de risque affiche les tendances suivantes :

- Entités par état de tolérance
- Entités par notation
- Perte estimée annuelle de l'entité
- Évaluations des risques selon l'état de tolérance

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 des applications andGestion des risques, le tableau de Risque avancé bord Exposition par entité est déconseillé. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

### Tableau de bord des évaluations Advanced Risk

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk pour obtenir une vue d'ensemble des performances de toute méthodologie d'évaluation des risques en fonction des instances d'évaluation des risques.

### Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 de l'application Risque avancé , le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk est obsolète. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

Traduction automatique

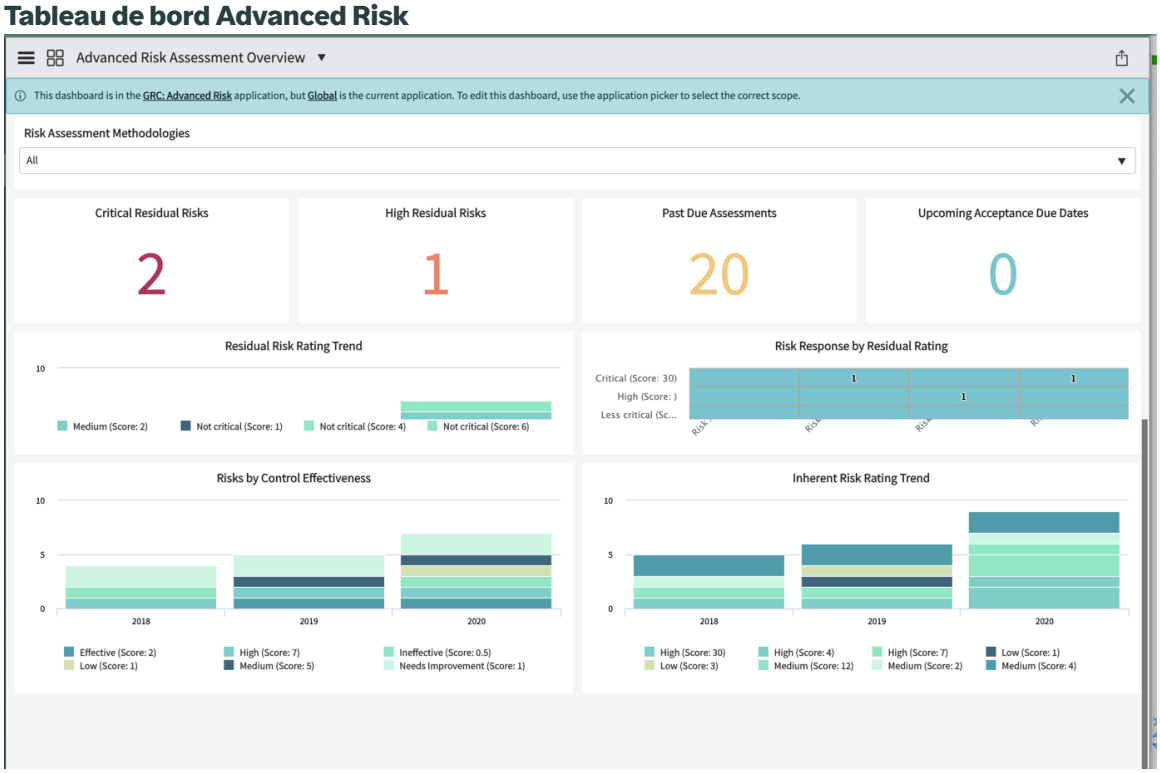
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la **Évaluation Advanced Risk** > **Vue d'ensemble**. Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk affiche les éléments suivants :

- Risques résiduels critiques :
- Risques résiduels élevés
- Évaluations échues
- Dates d'échéance d'acceptation à venir
- Tendance de la notation de risque résiduelle
- Réponse au risque par notation résiduelle
- Risques par efficacité du contrôle
- Tendance de la notation de risque inhérente
- Dates d'échéance d'acceptation à venir : ce nombre indique le nombre de tâches pour lesquelles la date d'échéance d'acceptation se situe dans les 30 prochains jours.

Ce tableau de bord n'est visible que par les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager.

**Tableau de bord Advanced Risk**




## Registre des risques de l'évaluation Advanced Risk

**Important :**
À partir de la version 18.1.0 de l'application Risque avancé , le tableau de bord du registre des risques est obsolète. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

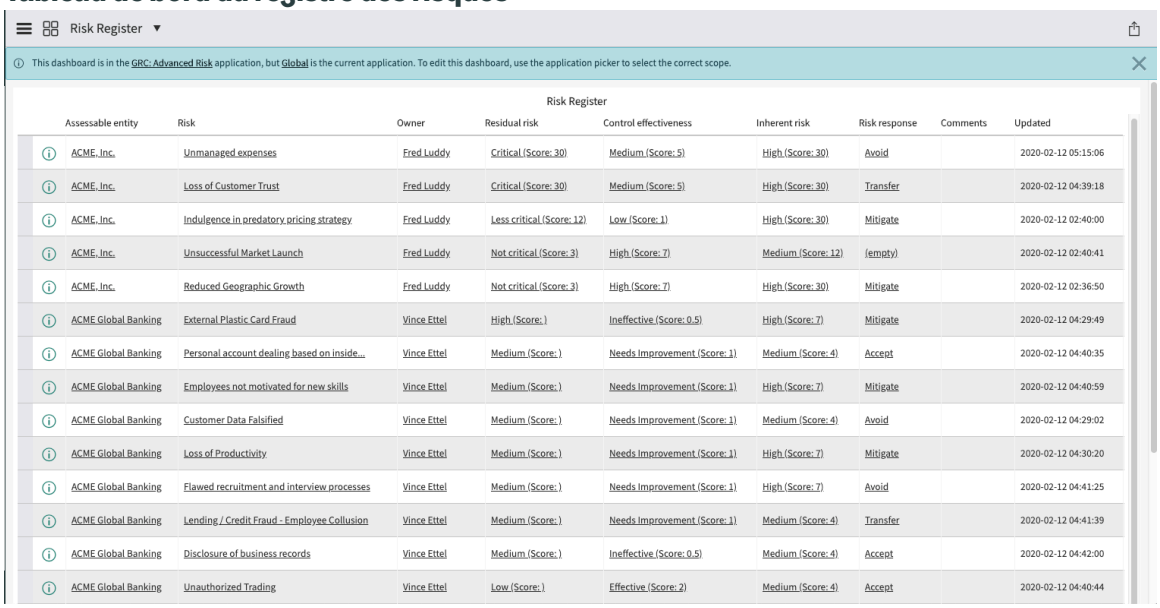
Le tableau de bord du registre des risques affiche les instances d'évaluation des risques dans la vue de liste, triées par risques résiduels.

Ce tableau de bord est visible par les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tableau de bord du registre des risques




Risk Register

| Assessable entity | Risk | Owner | Residual risk | Control effectiveness | Inherent risk | Risk response | Comments | Updated |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACME, Inc. | Unmanaged expenses | Fred Luddy | Critical (Score: 30) | Medium (Score: 5) | High (Score: 30) | Avoid | | 2020-02-12 05:15:06 |
| ACME, Inc. | Loss of Customer Trust | Fred Luddy | Critical (Score: 30) | Medium (Score: 5) | High (Score: 30) | Transfer | | 2020-02-12 04:39:18 |
| ACME, Inc. | Indulgence in predatory pricing strategy | Fred Luddy | Less critical (Score: 12) | Low (Score: 1) | High (Score: 30) | Mitigate | | 2020-02-12 02:40:00 |
| ACME, Inc. | Unsuccessful Market Launch | Fred Luddy | Not critical (Score: 3) | High (Score: 7) | Medium (Score: 12) | (empty) | | 2020-02-12 02:40:41 |
| ACME, Inc. | Reduced Geographic Growth | Fred Luddy | Not critical (Score: 3) | High (Score: 7) | High (Score: 30) | Mitigate | | 2020-02-12 02:36:50 |
| ACME Global Banking | External Plastic Card Fraud | Vince Ettel | High (Score: ) | Ineffective (Score: 0.5) | High (Score: 7) | Mitigate | | 2020-02-12 04:29:49 |
| ACME Global Banking | Personal account dealing based on inside... | Vince Ettel | Medium (Score: ) | Needs Improvement (Score: 1) | Medium (Score: 4) | Accept | | 2020-02-12 04:40:35 |
| ACME Global Banking | Employees not motivated for new skills | Vince Ettel | Medium (Score: ) | Needs Improvement (Score: 1) | High (Score: 7) | Mitigate | | 2020-02-12 04:40:59 |
| ACME Global Banking | Customer Data Falsified | Vince Ettel | Medium (Score: ) | Needs Improvement (Score: 1) | Medium (Score: 4) | Avoid | | 2020-02-12 04:29:02 |
| ACME Global Banking | Loss of Productivity | Vince Ettel | Medium (Score: ) | Needs Improvement (Score: 1) | High (Score: 7) | Mitigate | | 2020-02-12 04:30:20 |
| ACME Global Banking | Flawed recruitment and interview processes | Vince Ettel | Medium (Score: ) | Needs Improvement (Score: 1) | High (Score: 7) | Avoid | | 2020-02-12 04:41:25 |
| ACME Global Banking | Lending / Credit Fraud - Employee Collusion | Vince Ettel | Medium (Score: ) | Needs Improvement (Score: 1) | Medium (Score: 4) | Transfer | | 2020-02-12 04:41:39 |
| ACME Global Banking | Disclosure of business records | Vince Ettel | Medium (Score: ) | Ineffective (Score: 0.5) | Medium (Score: 4) | Accept | | 2020-02-12 04:42:00 |
| ACME Global Banking | Unauthorized Trading | Vince Ettel | Low (Score: ) | Effective (Score: 2) | Medium (Score: 4) | Accept | | 2020-02-12 04:40:44 |

# Référence Gestion des risques

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés qui sont installés avec l'application Gestion des risques .

## Composants installés avec Gestion des risques

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Gestion des risques, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

**Remarque :**
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

### Rôles installés avec Gestion des risques

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

#### Rôles installés

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Lecteur de risque<br><br>[sn_risk.reader] | En plus des autorisations héritées, le lecteur de risques dispose de droits d'accès en lecture seule à l'application et aux modules Risk. Le lecteur de risques peut effectuer les actions suivantes dans le périmètre GRC :<br>• Agir sur les questions qui lui sont confiées.<br>• Vous avez un accès en lecture à tous les modèles d'indicateurs. | • sn_grc.reader<br>• survey_reader<br>• sn_rvw_feedback.lecteur |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • Peut agir sur les tâches d'indicateur qui lui sont affectées.<br>• Disposent d'un accès en lecture aux indicateurs.<br>• Disposent d'un accès en lecture aux entités.<br><br>Le lecteur de risques peut effectuer les opérations suivantes dans l'application Gestion des risques :<br>• Agissez sur les tâches de rattrapage qui leur sont affectées.<br>• Avoir un accès en lecture aux risques et peut être propriétaire d'un risque.<br>• Effectuez une ancienne évaluation des risques.<br>• Avoir un accès en lecture à la définition du risque et au cadre du risque.<br>• Effectuez une évaluation avancée des risques.<br>• Créez des événements à risque.<br>• Travailler sur les tâches et les problèmes liés aux événements à risque.<br>• Accédez à tous les événements de risque et tableaux de bord de risque.<br>• Avoir un accès en lecture aux commentaires. | |
| Utilisateur du risque<br><br>[sn_risk.user] | Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur métier dans sn_grc périmètre, et le rôle de lecteur dans l'application Gestion des risques et le rôle d'utilisateur métier dans le périmètre sn_grc. En plus des | • sn_grc.user<br>• sn_compliance.reader<br>• sn_risk.reader<br>• survey_reader |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | autorisations héritées, l'utilisateur du risque peut afficher :<br>• Types d'entité<br>• entités<br>• Risques<br>• Tâches de rattrapage<br>• control<br>• Objectifs de contrôle<br>• Exceptions de politique<br><br>L'utilisateur du risque peut également créer des risques. Des risques peuvent être affectés à l'utilisateur Risk et disposent d'un accès en lecture seule à l'application Gestion de la politique et de la conformité et aux modules. L'utilisateur Risk peut faire tout ce que le lecteur de risque peut faire. Le lecteur de risques peut effectuer les opérations suivantes dans l'application Gestion des risques :<br>• Travaillez sur les tâches d'acceptation des risques et les tâches de rattrapage.<br>• Créer des risques.<br>• Accédez aux tableaux de bord associés à Advanced Risk.<br>• Avoir un accès en lecture à la fonctionnalité d'identification des risques d'Advanced Risk et peut effectuer une évaluation liée à l'identification des risques.<br>• Créer un périmètre de l'évaluation. | • sn_grc.business_user<br>• sn_risk_advanced.ara_creator |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Responsable de la gestion des risques<br><br>[sn_risk.manager] | Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc périmètre, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans l'application Gestion des risques . Outre les autorisations héritées, le gestionnaire des risques peut effectuer les opérations suivantes dans le champ d'application GRC<br>• Créer des problèmes et des évaluations de problèmes.<br>• Créez une entité, des types d'entité, des classes d'entité et des règles de classe.<br>• Créer des références de contenu.<br>• Créez des indicateurs et des modèles d'indicateurs.<br>• Avoir un accès en lecture au niveau d'entité.<br><br>Dans l'application Gestion des risques, le gestionnaire des risques peut :<br>• Créer des cadres du risque<br>• Créer des déclarations de risque<br>• Créer des risques<br>• Créez un modèle de réponse aux événements à risque.<br>• Créez des identifications des risques et pouvez afficher le tableau de bord associé à l'identification des risques.<br>• Créer des tâches de rattrapage.<br>• Créer un planificateur d'évaluation.<br>• Associez les déclarations de risque à des objets | • sn_grc.manager<br>• sn_risk.user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | d'informations à l'aide du module Associer les déclarations de risque. | |
| Administrateur des risques<br><br>[sn_risk.admin] | Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans l'application Gestion des risques . En plus des autorisations héritées, dans le périmètre GRC, l'administrateur des risques peut créer un niveau d'entité. Dans l'application Gestion des risques, l'administrateur des risques peut :<br>• Supprimer les cadres du risque.<br>• Supprimez l'entité, les tables, l'indicateur, les risques, les problèmes, les tâches.<br>• Créer des déclarations de risque et des risques.<br>• Modifiez les propriétés de l'administrateur.<br>• Modifier les critères de risque.<br>• Créer les causes et les conséquences de l'événement à risque.<br>• Accès aux risques, propriétés associées aux risques avancés.<br>• Créer une configuration de l'identification des risques.<br>• Créez une méthodologie d'évaluation des risques, tous types de facteurs.<br>• Effectuer des activités administratives.<br>• Configurez une configuration d'intégration | • sn_grc.admin<br>• sn_risk.user<br>• sn_risk.manager<br>• sn_grc_appr.admin<br>• sn_rvw_feedback.admin |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | de commentaire pour n'importe quel type d'enregistrement. | |
| Créateur d'évaluation<br><br>[sn_risk.asmt_creator] | Le créateur d'évaluation est utilisé pour créer des types de mesures d'évaluation des risques GRC. | assessment_admin |
| Utilisateur métier GRC<br><br>[sn_grc.business_user] | Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer les tâches suivantes :<br>• Faites une évaluation des risques.<br>• Créer des tâches de réponse aux risques.<br>• Affichez les déclarations de risque.<br>• Affichez le périmètre de l'évaluation des risques.<br>• Affichez et signalez les événements à risque.<br>• Travaillez sur les tâches d'événement à risque affectées.<br>• Affichez les données de support de l'indicateur.<br>• Répondez aux tâches d'indicateur.<br>• Répondez au questionnaire sur l'identification des risques.<br>• Répondre aux tâches de données de mesures.<br>• Signaler les problèmes.<br>• Soumettre les demandes de triage des problèmes.<br>• Travaillez sur les tâches de rattrapage affectées.<br>• Travaillez sur les problèmes affectés.<br>• S'il y a une intégration avec Gestion des portefeuilles de projets: | Aucun |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | ○ Afficher le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet<br>○ Créez des risques à partir de la bibliothèque.<br>○ Augmentez les risques de l'entreprise.<br>○ Lancer l'évaluation de n'importe quel objet. | |

### Rôles installés avec le GRC Espace de travail Risk

L'application GRC: Espace de travail Risk installe les rôles de gestionnaire des risques opérationnels et de gestionnaire des risques informatiques pour que les utilisateurs effectuent leurs tâches respectives.

### Les rôles et leurs descriptions

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Responsable des risques opérationnels<br><br>(sn_risk_workspace.operational_risk_manager) | Les responsables des risques opérationnels font partie de l'équipe des risques opérationnels qui gère la posture de risque de l'organisation. Il peut effectuer les tâches suivantes :<br>• Effectuer des évaluations des risques<br>• Afficher les données relatives aux événements à risque<br>• Afficher les cartes thermiques pour les évaluations des risques<br>• Créer des commentaires sur les enregistrements ou les champs d'un enregistrement<br><br>**Remarque :** Le rôle de gestionnaire des risques opérationnels n'est disponible que lorsque les Espace de travail Risk applications et Risque avancé sont installées. | • sn_risk.manager<br>• sn_compliance.manager<br>• sn_audit.manager<br>• sn_rvw_feedback.Réviseur |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Les rôles et leurs descriptions (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Responsable des risques informatiques<br><br>(sn_risk_workspace.IT_risk_manager) | Les gestionnaires des risques informatiques collaborent avec diverses parties prenantes pour s'assurer que les risques informatiques sont gérés dans le respect de l'appétence de l'organisation pour le risque. Il peut effectuer les tâches suivantes :<br>• Identifier les risques à évaluer<br>• Gérer les réponses au risque<br>• Créer des indicateurs de risque clés<br>• Créer des commentaires sur les enregistrements ou les champs d'un enregistrement | • sn_risk.manager<br>• sn_compliance.manager<br>• sn_audit.manager<br>• sn_rvw_feedback.Réviseur |
| Gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise<br><br>Gestionnaire (sn_risk_workspace.business_op_risk_manager) | Les responsables des risques opérationnels de l'entreprise sont les premières lignes de défense de chaque secteur d'activité. Ils sont responsables de la gestion de la situation vis-à-vis du risque de leurs unités d'affaires spécifiques. | • sn_risk.user<br>• sn_compliance.user<br>• sn_audit.user<br>• sn_rvw_feedback.personne interrogée |

### Propriétés installées avec Gestion des risques

Les propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

### Propriétés installées

| Nom | Description |
|---|---|
| Définit pour lequel le risque est actif (le premier état est l'état actif par défaut)<br><br>sn_risk.active_states | • **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : brouillon, évaluer, réviser, surveiller<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés installées (suite)

| Nom | Description |
|---|---|
| États pour lesquels le risque est inactif (le premier état est l'état inactif par défaut)<br><br>sn_risk.états_fermés | • **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : mis hors service<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** |
| Nom du type de mesure d'évaluation utilisé pour l'évaluation des risques<br><br>sn_risk.default_assessment | • **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : évaluation des risques<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** |
| Utiliser les scores d'impact qualitatif comme entrée<br><br>sn_risk.qualitative_impact | • **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux<br>**Remarque :** En cas de mise à niveau depuis Geneva (ou une version antérieure) ou Helsinki (ou une version ultérieure) et que la valeur était précédemment définie sur vrai, cette valeur est définie sur vrai après la mise à niveau.<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** |
| Utiliser les scores de probabilité qualitative comme entrée<br><br>sn_risk.vraisemblance_qualitative | • **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** |
| Rendre la définition du risque obligatoire dans le risque<br><br>sn_risk.risk_statement_obligatoire | • **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux.<br>**Remarque :** Si la valeur est Faux, la définition du risque est autorisée sans aucune définition du risque associée. Si la valeur est Vrai, la définition du risque est obligatoire pour la création du risque |
| Comparer la tolérance au risque en fonction de<br><br>sn_risk_advanced.tolérance_risque | • **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : Somme |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés installées (suite)

| Nom | Description |
|---|---|
| | • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**<br><br>**Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Risque avancé . |
| Comparer le score de risque calculé à<br><br>sn_risk_advanced.risk_rating_config | • **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : ALE moyenne calculée<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**<br><br>**Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Risque avancé . |
| Masquer les risques en amont et en aval<br><br>sn_risk.hide_upstream_downstream_risks | • **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : vrai.<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**<br><br>**Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Risque avancé . |
| Fermer automatiquement le problème créée par l'indicateur<br><br>sn_grc.auto_indicator_issue_closure | • **Type** : oui ou non<br>• **Valeur par défaut** : non.<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** |
| Une liste des tables disponibles dans le champ « S'applique à » du formulaire Risque.<br><br>sn_risk.risk_applies_to_tables | • **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : évaluation des risques<br>• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** |

### Tables installées avec Gestion des risques

Les tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Risque<br>[sn_risk_risk] | Étend la table Élément [sn_grc_item] et stocke les risques spécifiques associés aux entités |
| Définition du risque<br>[sn_risk_definition] | Étend la table de contenu [sn_grc_content] et stocke les définitions des risques. |
| Cadre du risque<br>[sn_risk_framework] | Étend la table Documents [sn_grc_document] et stocke tous les cadres du risque, une collection de déclarations de risque |
| Cadre du risque à Type d'entité<br>[sn_risk_m2m_framework_profile_type] | Étend le document à la table de type d'entité [sn_grc_m2m_document_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les cadres du risque et les types d'entité |
| Type d'entité à Définition du risque<br>[sn_risk_m2m_risk_definition_profile_type] | Étend le contenu à la table de type d'entité [sn_grc_m2m_content_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les types d'entité et les déclarations de risque |
| Tâches de risque<br>[sn_risk_m2m_risk_task] | Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les risques et les tâches |
| Transfert de risque<br>[sn_risk_transfer_task] | Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table permet à un gestionnaire des risques de transférer un risque. |
| Paramètre de couleur<br>[sn_risk_color_setting] | Cette table est utilisée pour que les rapports établissent une relation impact/probabilité avec les couleurs de la palette. |
| Évitement du risque<br>[sn_risk_avoidance_task] | Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table fournit un moyen pour un gestionnaire de risques d'éviter un risque. Par exemple, en ayant un bâtiment en Californie, vous êtes exposé à un risque sismique. Vous pouvez éviter ce risque en choisissant de ne pas avoir de bâtiments en Californie. |
| Acceptation du risque<br>[sn_risk_acceptance_task] | Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table fournit un moyen d'obtenir un processus d'approbation permettant à un gestionnaire des risques d'approuver (accepter) ou de rejeter le risque. |
| Atténuation du risque<br>[sn_risk_mitigation_task] | Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table fournit un moyen pour un gestionnaire des risques d'atténuer un risque. |
| Risque à Contrôle | Contient les relations des risques et des contrôles. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| sn_risk_m2m_risk_control | |
| Définition du risque à Objectif du contrôle<br>sn_risk_m2m_risk_definition_policy_statement | Contient les relations entre les déclarations de risque et les objectifs de contrôle. En plus de l'entrée à cela, les risques associés aux relations de contrôle sont créés dans la table Risque à Contrôle avec entité correspondante. |
| Atténuation du risque à Contrôle<br>sn_risk_m2m_risk_mitigation_control | Les contrôles ajoutés à la tâche d'atténuation des risques dans le cadre du flux de la tâche pour atténuer les risques sont ajoutés à cette table. |
| Relation de risque<br>sn_risk_m2m_risk_risk | Contient une relation amont-aval/parent-enfant entre deux risques. |
| Tâche de réponse aux risques<br>sn_risk_response_task | Table de base pour les tâches Acceptation des risques, Évitement des risques, Atténuation des risques et Transfert des risques. |

**Remarque :**
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Gestion des risques.

## Composants installés avec Risque avancé

L'activation du module d'extension GRC: Risque avancé (sn_risk_advanced) ajoute ou modifie plusieurs tables, rôles d'utilisateur et autres composants. Le Risque avancé module d'extension vous permet d'effectuer des évaluations avancées des risques et de gérer les événements à risque.

**Remarque :**
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

**Remarque :**
Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

### Tables installées avec Risque avancé

Les tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Risque avancé.

| Table | Description |
|---|---|
| Tâche d'événement à risque<br>[sn_risk_advanced_mitigation] | Suivez les tâches d'atténuation associées à l'événement à risque signalé. |
| Rapport regroupé sur les risques<br>[sn_risk_advanced_risk_report_definition] | Créez cette définition dans laquelle le client peut choisir des entités et associer des déclarations de risque à ces entités pour générer des rapports sur les scores de risque agrégés. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Table | Description |
| --- | --- |
| Rapport sur les risques<br>[sn_risk_advanced_risk_report] | En fonction de la définition du rapport des risques agrégés, un enregistrement est créé pour chaque combinaison d'entité et de définition du risque. L'état de tolérance et le score calculé sont également affichés. |
| Entrée de l'événement<br>[sn_risk_advanced_event_impact] | Entrées d'impact pour l'événement à risque à ajouter par le gestionnaire des risques pendant l'état Analyser. |
| Événement à risque à Risque<br>[sn_risk_advanced_m2m_event_risk] | Chaque événement à risque peut être associé aux risques applicables. Cette table permet de suivre l'événement à risque jusqu'aux relations de risque. |
| Événement à risque<br>[sn_risk_advanced_event] | Suit les événements de perte ou de gain signalés par différents utilisateurs. |
| Événements à risque associés<br>[sn_risk_advanced_m2m_event_event] | Un événement à risque peut être lié à plusieurs autres événements à risque. Cette table contient ces associations. |
| Événement à risque à Entité<br>[sn_risk_advanced_m2m_event_profile] | Un gestionnaire des risques peut associer plusieurs entités qui sont impactées par l'événement à risque. Cette table suit les entités impactées liées à l'événement à risque. |
| Événement à risque à Contrôle<br>[sn_risk_advanced_m2m_event_control] | Un gestionnaire des risques peut associer plusieurs contrôles liés aux entités qui sont liées à l'événement à risque. Cette table suit les entités impactées liées à l'événement à risque. |
| Événement à risque à Citation<br>[sn_risk_advanced_m2m_event_citation] | Un gestionnaire des risques peut faire le lien entre les événements à risque et les obligations réglementaires et les citations. Cette association facilite le signalement des atteintes à la vie privée et le respect de la réglementation. |

**Remarque :**
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Risque avancé.

### Rôles pour effectuer une évaluation avancée des risques

Lorsque vous intégrez l'évaluation Advanced Risk à d'autres applications, vous devez vous assurer que les utilisateurs disposent des rôles nécessaires pour effectuer et approuver les évaluations.

À partir de la version 14.1.2, plusieurs nouveaux rôles ont été introduits pour permettre aux utilisateurs d'autres applications d'utiliser avec succès la fonctionnalité d'évaluation avancée des risques. Ces rôles indépendants ont été créés pour fournir aux utilisateurs la capacité requise pour effectuer une évaluation avancée des risques sans avoir besoin de rôles Gestion des risques intégrée spécifiques tels que Administrateur des risques et Utilisateur métier GRC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] dans la Now Support base de connaissances. Pour en savoir plus sur le rôle d'utilisateur métier GRC, consultez l'article Utilisateur métier GRC [KB0864247] dans l'article de la Now Support base de connaissances de la Now Support base de connaissances. Vous devez vous connecter pour Now Support consulter l'article.

### Rôles installés

| Titre du rôle [name] | Contenu sous | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|---|
| sn_risk_advanced.ara_admin | sn_risk.admin | Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent :<br>• Créer des méthodologies d'évaluation des risques<br>• Créer et gérer des facteurs | • sn_risk_advanced.ara_creator<br>• sn_risk_advanced.ara_assessor<br>• sn_risk_advanced.ara_approver<br>• sn_risk_advanced.ara_reader |
| sn_risk_advanced.ara_creator | sn_risk.user | Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer des évaluations d'objets. | sn_risk_advanced.ara_reader |
| sn_risk_advanced.ara_assessor | sn_grc.business.user | Les utilisateurs disposant d'un rôle peuvent :<br>• Passer des évaluations<br>• Effectuer des actions liées à l'évaluation, telles que passer l'évaluation et y répondre ou la réaffecter | sn_risk_advanced.ara_reader |
| sn_risk_advanced.ara_approver | sn_grc.business.user | Les utilisateurs disposant d'un rôle peuvent effectuer des actions liées à l'évaluation, telles que l'approbation de l'évaluation. | sn_risk_advanced.ara_reader |
| sn_risk_advanced.ara_reader | sn_risk.reader | Les utilisateurs disposant d'un rôle peuvent lire toutes les informations sur une instance d'évaluation des risques. Les | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rôles installés (suite)**

| Titre du rôle [name] | Contenu sous | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|---|
| | | utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture à toutes les tables de l'évaluation avancée des risques. Si des utilisateurs ont uniquement besoin d'accéder aux rapports, ils peuvent utiliser ce rôle. | |
| sn_risk_advanced.lecteur_de_l'appétence_au_risque_qualitatif | sn_risk.user<br>sn_risk.reader | Les utilisateurs peuvent afficher les champs d'appétence au risque qualitatifs. | |
| sn_risk_advanced.lecteur_de_l'appétence_au_risque_quantitatif | sn_risk.user | Les utilisateurs peuvent afficher les champs d'appétence au risque quantitatifs. | |

### Propriétés installées avec Risque avancé

Les propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Risque avancé. Il existe également des propriétés disponibles pour les différentes options telles que les événements à risque et les évaluations avancées des risques.

## Propriétés pour Risque avancé

Toutes les propriétés Risque avancéde , sont répertoriées sur la page Propriétés système. Pour accéder à la page Propriétés système, tapez *`sys_properties.list`*.

**Propriétés du module d'extension Advanced Risk**

| Propriété | Description |
|---|---|
| Nombre maximal de niveaux pour la hiérarchie des risques [sn_risk_advanced.risk_hierarchy_max_levels] | Définissez le nombre maximal de niveaux de hiérarchie des risques.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 5 |
| Configurer la cote de risque<br>[sn_risk_advanced.risk_rating_config] | Comparez le score de risque calculé avec l'une des options suivantes : ALE maximale calculée, ALE minimale calculée, ALE moyenne calculée.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : moy |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés du module d'extension Advanced Risk (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Cette propriété fonctionne avec la notation de risque classique. |
| Comparer la tolérance au risque<br>[sn_risk_advanced.risk_tolerance] | Comparer la tolérance au risque en fonction de l'une des options suivantes : Moyenne, Maximum, Minimum ou Somme.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : sum |
| Activer les fonctionnalités de gestion des licences pour les risques GRC de l'entreprise [sn_risk_advanced.enable_irm_advanced_risk_enterprise] | Cette propriété active les fonctionnalités de gestion des licences des GRC risques de l'entreprise.<br>• **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux |

## Propriétés pour les événements à risque

Pour accéder aux propriétés de l'événement à risque, accédez à **Tout** > **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés**.

### Propriétés de l'événement à risque

| Propriété | Description |
|---|---|
| Solution d'apprentissage machine pour la prévision d'événements à risque similaires [ml_sn_sn_grc_pred_intel_global_similar_risk_events] | Définition de la solution pour la prévision d'événements à risque similaires. |
| Afficher les attributs et les rapports de Bâle [sn_risk_advanced.show_basel_attr_reports] | Définissez cette propriété sur vrai si vous souhaitez activer la catégorisation de Bâle des événements à risque. Cette propriété est utile pour les clients dans le domaine bancaire.<br>• **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux |
| Définir la configuration de la conversion de la devise de l'événement à risque [sn_risk_advanced.risk_event_currency_conversion_date_config] | Propriété permettant de définir des dates de conversion de devise pour les entrées d'événements à risque. Vous pouvez sélectionner des dates spécifiques pour la conversion de devise plutôt que de vous fier uniquement à la date de l'impact pour calculer la perte nette. Les options sont les suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés de l'événement à risque (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • **Date d'entrée de l'événement à risque**<br>• **Date d'entrée de la première perte**<br>• **Date d'entrée de la dernière perte**<br>• **Date de la première entrée de récupération**<br>• **Date de la dernière entrée de récupération**<br>• **Plage personnalisée**<br><br>**Remarque :**<br>Vous pouvez également remplacer les dates de conversion de devise définies dans la configuration du modèle de réponse au risque. Ces changements s'appliquent aussi bien aux workflows d'événements à risque nouveaux qu'aux workflows en cours. |
| Rendre obligatoire l'événement à risque sur la relation de risque [sn_risk_advanced.make_riskevent_to_risk_relation_mandatory] | Définissez cette propriété sur vrai si vous souhaitez vous assurer que chaque événement à risque comporte des risques correspondants.<br>• **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux |
| Non. Nombre de jours pour la classification de récupération rapide [sn_risk_advanced.no_of_days_for_rapid_recovery_classification] | Personnalisez le nombre de jours que les utilisateurs peuvent définir comme seuil de récupération rapide.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 5 |
| Afficher les événements externes ORX [sn_risk_advanced.show_orx_events] | Les utilisateurs peuvent choisir de voir les événements externes ORX. ORX fournit une plate-forme pour l'échange sécurisé de données de haute qualité sur les pertes liées aux risques opérationnels provenant du monde entier. Cette propriété |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés de l'événement à risque (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | est utile pour les clients dans le domaine bancaire.<br>Les clients importent les informations ORX telles qu'elles sont partagées par l'organisation ORX. Ces informations peuvent être liées à la définition du risque ou aux objectifs de contrôle. Ces informations peuvent être modifiées par les utilisateurs.<br>• **Type** : vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut** : faux |
| Nombre d'années de données sur les événements à risque à afficher dans le rapport [sn_risk_advanced.number_of_years_report_data] | Sélectionnez le nombre d'années de données sur les événements à risque qui doivent être affichées dans le rapport.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 2<br>**Remarque :** Cette propriété est visible sur la page Propriétés système. |

## Propriétés pour l'évaluation Advanced Risk

Pour accéder aux propriétés de l'évaluation Advanced Risk, accédez à **Tout** > **Évaluations Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**.

**Propriétés pour l'évaluation Advanced Risk**

| Propriété | Description |
|---|---|
| Migrer vers les évaluations Advanced Risk [sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle] | Migrez vers les évaluations Advanced Risk (risque avancé).<br>• **Type** : oui ou non<br>• **Valeur par défaut** : non |
| Activer l'intégration du risque avancé PPM [sn_risk_advanced.enable_advanced_risk_ppm_integration] | Effectuez des évaluations des risques du projet. Seuls les utilisateurs ayant les rôles it_pps_admin ou sn_ risk.admin peuvent activer cette propriété.<br>• **Type** : oui ou non<br>• **Valeur par défaut** : non |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés pour l'évaluation Advanced Risk (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | Pour plus d'informations, voir Configurer Gestion des portefeuilles de projets et Risque avancé intégration<br><br>**Remarque :** Cette propriété n'est disponible que lorsque Gestion des portefeuilles de projets est installé. |

## Rôles de processus business

Différents rôles sont disponibles pour les utilisateurs et les gestionnaires de processus business.

La table suivante répertorie les rôles que vous devez utiliser pour gérer vos processus business.

**Rôles utilisés pour la gestion des processus business**

| Titre du rôle | Description |
|---|---|
| Administrateur de processus business<br><br>business_process_admin | Ce rôle fournit l'accès créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) à tous les enregistrements et à leurs relations dans le processus business. Ce rôle est affecté aux utilisateurs qui sont des administrateurs et qui disposent d'informations approfondies et d'une formation sur les processus business. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.admin qui gèrent les applications GRC et leur configuration accèdent automatiquement à ce rôle. Cet accès permet aux administrateurs d'administrer le GRC processus business et ses enregistrements de la même manière que d'autres GRC tables. |
| Gestionnaire de processus d'affaires<br><br>business_process_manager | Ce rôle est affecté aux gestionnaires de processus business, qui sont généralement des spécialistes et qui gèrent plusieurs processus business dans l'organisation. Ils peuvent créer, lire et mettre à jour n'importe quel processus de gestion et gérer la relation du processus de gestion avec d'autres enregistrements. Ces utilisateurs travaillent généralement avec d'autres employés et sont des experts des processus métier. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.manager héritent automatiquement de ce rôle qui leur permet de gérer les processus business pour l'ensemble de l'organisation. |
| Utilisateur de processus business<br><br>business_process_user | Ce rôle doit être affecté aux propriétaires de processus respectifs qui gèrent le processus business qu'ils possèdent. Grâce à ce rôle, ils peuvent mettre à jour les processus métier qu'ils possèdent et lire n'importe quel processus métier. Ce rôle peut également être |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rôles utilisés pour la gestion des processus business (suite)**

| Titre du rôle | Description |
|---|---|
| | fourni aux utilisateurs qui sont tenus de visualiser les processus métier de l'organisation et de mieux les comprendre. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs ayant le rôle sn_risk.user se voient automatiquement attribuer ce rôle, car ce rôle leur permet de gérer les processus métier qu'ils possèdent et de lire tous les processus métier. |

## Séparation de domaine dans Gestion des risques

Gestion des risques prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

## Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

## Vue d'ensemble de Séparation de domaine

Séparation de domaine est la solution idéale pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer la ségrégation absolue des données entre les entités d'entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

**Remarque :**
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Fonctionnement de Séparation de domaine dans GRC

- Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont tous des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement, le domaine de l'enregistrement est déterminé par l'itérateur de domaine configuré pour la tâche. Dans le cas contraire, il est défini par défaut sur le domaine (s'il est défini) ou sur le domaine global. Pour les enregistrements qui sont générés manuellement, le domaine est dérivé du domaine de l'utilisateur qui crée l'enregistrement.

  La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

  - Global
  - HAUT
    - Domaine A
    - Domaine B

- Si vous disposez d'un risque ou d'un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs des domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne serez pas en mesure de recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous disposez d'un risque ou d'un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le domaine A.

À moins que les risques et les contrôles ne se trouvent dans le domaine global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles d'un domaine supérieur aux utilisateurs d'un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Par conséquent, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, l'attestation ou le questionnaire d'évaluation ne serait pas généré.

## Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de l'examen d'un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task]et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant des champs sys_domain et sys_domain_path à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

**Avertissement :**
ServiceNow ne recommande pas l'utilisation de tables de plateforme de séparation de domaine (toute table comportant le préfixe sys_, comme les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override] ), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

## Comment les valeurs de domaine sont-elles allouées aux objets GRC ?

Enregistrements qui sont générés automatiquement, le domaine de l'enregistrement est déterminé par l'itérateur de domaine configuré pour la tâche. Le tableau suivant montre comment les valeurs de domaine sont allouées aux différents objets GRC :

| Objets GRC | Source du domaine |
|---|---|
| Risque | Obtient la valeur de domaine à partir de l'entité. |
| Cote de risque | Obtient la valeur de domaine à partir du risque. |
| Évaluation de l'objet | Obtient la valeur de domaine à partir de l'objet. |
| Réponse à l'évaluation des risques | Obtient la valeur de domaine à partir de l'instance d'évaluation des risques. |
| Identification des risques | Obtient la valeur de domaine à partir de l'entité. |
| Risque agrégé | Obtient la valeur de domaine à partir de l'entité et de la définition du risque. |
| Rapports de Bâle | Obtient la valeur de domaine à partir des événements à risque. |
| Risque à contrôler | Obtient la valeur de domaine à partir du risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

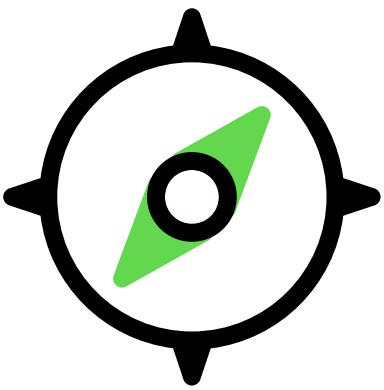
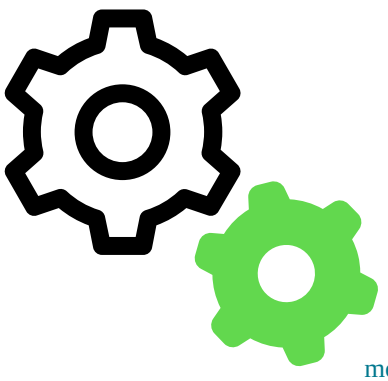
**Remarque :**
Lorsque la source de domaine est globale ou nulle, le domaine de cet objet est défini sur Par défaut.

# Moteur d'évaluation intelligent

L’application ServiceNow® Moteur d'évaluation intelligent (SAE) vous aide à réduire la charge manuelle et les coûts de vos processus d’évaluation grâce à l’automatisation.

## Premiers pas

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

| Explorer | Configurer | Utiliser le concepteur de modèle |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Vous pouvez utiliser l’application Moteur d'évaluation intelligent pour créer et distribuer des évaluations aux employés pour évaluer diverses situations, aspects ou enregistrements. | Vous pouvez activer ou mettre à niveau l’application Moteur d'évaluation intelligent en la téléchargeant à partir du , puis en configurant les paramètres de la liste de ServiceNow Store vérification de configuration initiale pour répondre à vos besoins. | Vous pouvez créer les modèles d’évaluation et ajouter des instructions, des questions et des informations de référence à l’aide du concepteur de modèle de l’application Moteur d'évaluation intelligent . |

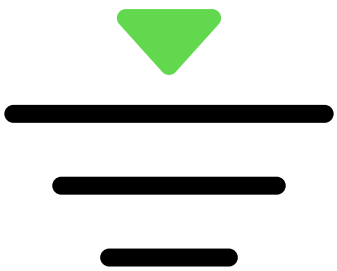
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Créer une catégorie de modèle d’évaluation

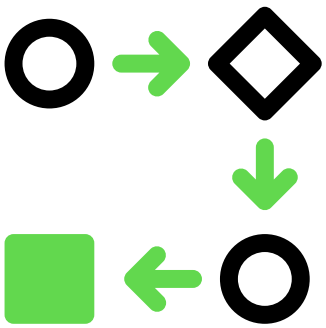
Créez une catégorie de modèle d’évaluation dans l’application afin d’organiser Moteur d'évaluation intelligent les modèles d’évaluation connexes et d’accorder l’accès à ces derniers.

## Créer un modèle d’évaluation à partir des types de mesures hérités



Vous pouvez utiliser les modèles d’évaluation que vous avez déjà créés en migrant les types de mesures vers les modèles d’évaluation Moteur d'évaluation intelligent . Vous pouvez exploiter les conceptions d’évaluation existantes pour prendre en charge SAE l’automatisation, l’analyse et la génération de rapports de l’évaluation.

## Déclencher une évaluation

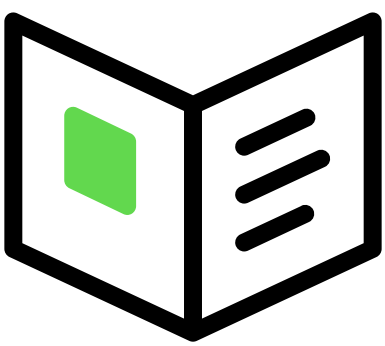


Vous pouvez déclencher une Moteur d'évaluation intelligent évaluation à Studio de workflow partir du ou à partir d’un script. Quelle que soit la méthode, vous spécifiez un modèle d’évaluation publié, les évaluateurs qui répondent et d’autres entrées facultatives.

## Répondre à une évaluation

Recueillez des réponses d’évaluation auprès de personnes qui peuvent vous aider à prendre des décisions éclairées et à prendre des mesures ciblées à l’aide de l’application Moteur d'évaluation intelligent .

## Référence



Les rubriques de référence fournissent les descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l’application Moteur d'évaluation intelligent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues .
- Découvrez comment créer des applications sur le site développeur .
- Contact Service et assistance client .

## Explorer Moteur d'évaluation intelligent

Vous pouvez utiliser l’application Moteur d'évaluation intelligent pour créer et distribuer des évaluations aux employés pour évaluer diverses situations, aspects ou enregistrements.

### Moteur d'évaluation intelligent avantages

Le tableau suivant présente les avantages de l’application Moteur d'évaluation intelligent .

| Avantage | Fonctionnalité | Utilisateurs |
|---|---|---|
| Consultez une vue d’ensemble de toutes les informations relatives à votre modèle d’évaluation. Vous pouvez consulter les modèles d’évaluation publiés et non publiés et accéder au concepteur de modèle. | Accès aux modèles dans l’espace de travail d’évaluation | Lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader], Gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] ou Administrateur d’évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin] |
| Utilisez le concepteur de modèle pour les tâches suivantes :<br>• Créez et personnalisez des modèles d’évaluation qui prennent en charge une gamme de types, notamment l’attestation de contrôle et l’identification des risques.<br>• Définissez les paramètres d’évaluation tels que les types de questions, les justifications et la visibilité conditionnelle.<br>• Ajoutez les instructions, les questions et les informations de référence à l’aide du concepteur de modèle. | Utilisation du concepteur de modèle<br>Créer un modèle d’évaluation<br>Ajouter des instructions et des questions à un modèle d’évaluation<br>Ajouter des informations de référence à un modèle d’évaluation | Gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] ou administrateur d’évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin] |
| Déclenchez des évaluations à l’aide des Studio de workflow scripts ou dans Studio de workflow. | Déclenchement des évaluations | Flow Designer [flow_designer] |
| Répondez aux évaluations et collectez les réponses depuis votre espace de travail. En tant qu’évaluateur, votre travail est automatiquement enregistré, ce qui élimine le besoin d’enregistrement manuel et permet d’éviter la perte de données. Vous pouvez également réaffecter les évaluations en cours à un autre utilisateur ou annuler les évaluations qui ne sont plus nécessaires. | Répondre aux évaluations | Acteur d’évaluation [sn_smart_asmt.actor] |
| Combinez plusieurs évaluations affectées en une vue unique et rationalisée. Vous pouvez gérer, soumettre | Combiner vos évaluations en une seule soumission | Acteur d’évaluation [sn_smart_asmt.actor] |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Avantage | Fonctionnalité | Utilisateurs |
| --- | --- | --- |
| ou réaffecter ces évaluations combinées en une seule fois. Utilisez les évaluations « Soumission en bloc » ou « Réaffecter en bloc » pour gérer toutes les évaluations en une seule action. | | |
| Migrez les types de mesures vers les SAE modèles d'évaluation pour utiliser les modèles d'évaluation que vous avez déjà créés. | Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation | Administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin] |

## Rôles des SAE utilisateurs

**Acteur de l'évaluation**

Un utilisateur disposant du rôle d'acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor] peut répondre aux évaluations qui lui sont affectées. Ils peuvent également réaffecter ces évaluations.

**Lecteur d'évaluation**

Un utilisateur disposant du rôle de lecteur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_reader] peut lire les évaluations dans les catégories auxquelles il est affecté. En outre, ils peuvent lire et commenter les évaluations qu'ils ont créées, et afficher et commenter les évaluations générées à partir de ces modèles.

**Remarque :**
Le champ Rôle de lecteur d'évaluation dans le modèle détermine le rôle d'utilisateur minimum requis pour afficher et commenter les évaluations. Seuls les utilisateurs ayant le rôle spécifié et le rôle de lecteur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_reader] peuvent accéder aux évaluations générées à partir de ce modèle.

**Administrateur d'évaluation**

Un utilisateur disposant du rôle d'administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin] peut créer, afficher, mettre à jour et supprimer à la fois des catégories de modèles et des modèles d'évaluation. En outre, l'utilisateur disposant de ce rôle peut afficher toutes les évaluations, modifier leurs états, réaffecter les évaluations et migrer les types de mesures existants vers de nouveaux modèles d'évaluation.

**Lecteur de modèle**

Un utilisateur disposant du rôle de lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader] peut lire des modèles d'évaluation spécifiques basés sur les catégories mappées aux modèles.

**Remarque :**
Chaque modèle doit être mappé à une ou plusieurs catégories de modèles. Un lecteur de modèle doit avoir ce rôle pour afficher les modèles mappés avec cette catégorie. Un lecteur de modèle doit être en mesure d'accéder à une catégorie de modèle pour afficher le modèle.

**Gestionnaire de modèle**

Un utilisateur disposant du rôle de gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] peut lire, écrire ou créer des modèles d'évaluation spécifiques basés sur les catégories mappées à ces modèles. Leur accès aux catégories de modèles pendant le processus de création est régi par les mêmes règles que celles qui s'appliquent aux lecteurs de modèles.

Pour plus d'informations, consultez Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent.

## Accès aux modèles dans l'espace de travail d'évaluation

Vous pouvez voir toutes les informations relatives à votre modèle d'évaluation sur la page de destination d'Assessment Workspace. Vous pouvez examiner les modèles d'évaluation

Traduction automatique

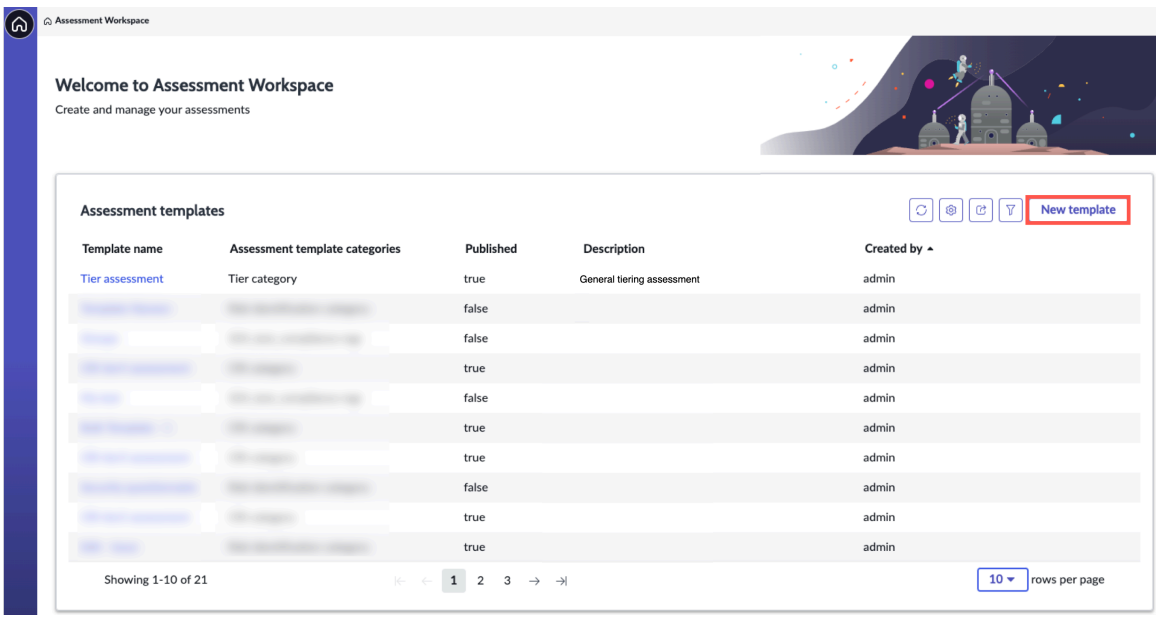
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

publiés et non publiés et créer des modèles d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## Vue d'ensemble

Vous pouvez afficher toutes les informations relatives à votre modèle d'évaluation en accédant à **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation**. Si vous disposez des rôles sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager, vous pouvez créer les modèles d'évaluation ou mettre à jour les modèles d'évaluation non publiés dans l'espace de travail d'évaluation. La capacité d'un gestionnaire de modèles à créer ou mettre à jour les modèles d'évaluation est déterminée par le rôle de la catégorie. Tout membre de l'équipe disposant du rôle Lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader] peut afficher les modèles spécifiques pour son rôle de catégorie. Pour en savoir plus sur les catégories d'évaluation, reportez-vous à Créer une catégorie de modèle d'évaluation. Vous pouvez également accéder à la page de destination d'Espace de travail d'évaluation en sélectionnant l'icône Accueil icône

Comme le montre l'exemple suivant, vous pouvez afficher tous vos modèles d'évaluation publiés et non publiés avec leurs noms, catégories et descriptions.




## Création de modèles d'évaluation

Vous pouvez créer un modèle en sélectionnant **Nouveau modèle** et en remplissant le formulaire Détails du modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation et Utilisation du concepteur de modèle.

## Séparation de domaine et Moteur d'évaluation intelligent (SAE)

Moteur d'évaluation intelligent prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

## Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

## Comment fonctionne Séparation de domaine dans Moteur d'évaluation intelligent

- Pour utiliser un modèle séparé par domaine, la version de plateforme doit se trouver au moins dans la Xanadu version.
- Les modèles sont séparés par SAE processus.
- Les évaluations sont séparées par données.
- Tous les acteurs, y compris le groupe d’évaluation, doivent appartenir au même domaine ou au même domaine global.
- Le modèle d’évaluation doit être accessible dans le domaine commun où l’évaluation est créée.
- Les contournements de domaine ne sont pas pris en charge.

**Remarque :**
Le module d’extension connecté à l’évaluation intelligente [com.sn_smart_asmt_connect] doit être installé pour que Séparation de domaine soit disponible.

Le tableau suivant montre comment les différents scénarios dans le domaine de l’évaluation sont évalués en fonction de leur portée et des acteurs impliqués. Chaque ligne représente un scénario différent, montrant comment le domaine reste cohérent ou les changements basés sur ces facteurs.

| Périmètre | Acteur de l’évaluation | Évaluation |
|---|---|---|
| Exemple : domaine A | Exemple de domaine B | Ce n’est pas possible |
| Exemple : domaine A | Exemple : domaine A | Exemple : domaine A |
| Non applicable | Exemple : domaine A | Exemple : domaine A |
| Global | Exemple : domaine A | Exemple : domaine A |
| Exemple : domaine A | Global | Exemple : domaine A |

## Tables séparées par domaine

- sn_smart_asmt_template
- sn_smart_asmt_section

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_smart_asmt_question
- sn_smart_asmt_response_option
- sn_smart_asmt_template_category
- sn_smart_asmt_context_item
- sn_smart_asmt_instance
- sn_smart_asmt_combined_assessment
- sn_smart_asmt_m2m_instance_combined_assessment
- sn_smart_asmt_section_instance
- sn_smart_asmt_question_instance
- sn_smart_asmt_response_option_instance
- sn_smart_asmt_m2m_instance_persona
- sn_smart_asmt_m2m_instance_scope_item
- sn_smart_asmt_condition
- sn_smart_asmt_condition_result
- sn_smart_asmt_condition_result_set
- sn_smart_asmt_m2m_question_condition
- sn_smart_asmt_duration
- sn_smart_asmt_assessment_group

**Information associée**

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

## Configurer Moteur d'évaluation intelligent

Vous pouvez activer ou mettre à niveau l’application Moteur d'évaluation intelligent en la téléchargeant à partir du , puis en configurant les paramètres de la liste de ServiceNow Store vérification de configuration initiale pour répondre à vos besoins.

### Vue d'ensemble de la configuration

En effectuant les tâches de configuration de SAE la liste de vérification, vous pouvez mettre à niveau ou installer l’application SAE .

**Remarque :**
À partir de la mise en production, ces tâches de configuration sont disponibles pour les Xanadu clients.

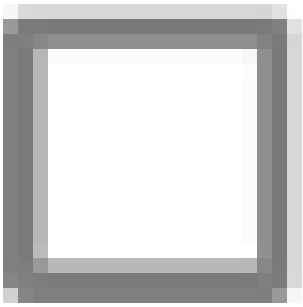
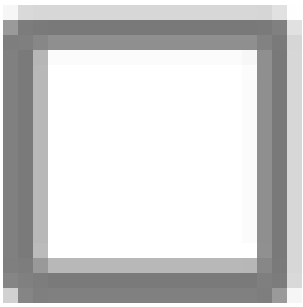
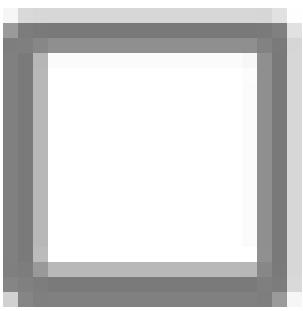
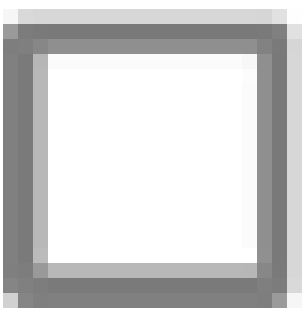
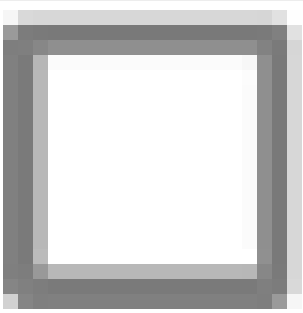
### Liste de vérification de configuration initiale pour SAE

Pensez à imprimer la liste de contrôle suivante afin de pouvoir cocher les tâches au fur et à mesure que vous les accomplissez. Pour générer un PDF, sélectionnez **Enregistrer au format PDF** ( puis sélectionnez **Rubrique sélectionnée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

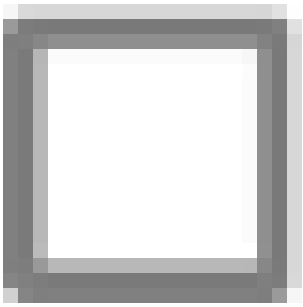
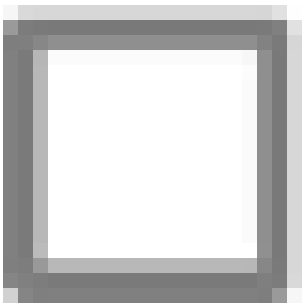
### Configurer les tâches pour SAE

| Tâche | Description |
| --- | --- |
|  | Activez le module d'extension Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.<br><br>Rôle requis : administrateur |
|  | Activez le module d'extension Smart Assessment Designer [com.sn_smart_asmt_desg]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.<br><br>Rôle requis : administrateur |
|  | Activez le module d'extension Smart Assessment Connected [com.sn_smart_asmt_connect]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.<br><br>Rôle requis : administrateur |
|  | Activez le module d'extension Smart Assessment Migration Tools [com.sn_smart_asmt_mig]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.<br><br>Rôle requis : administrateur |
|  | Activez le module d'extension Smart Assessment Dependencies [com.sn_smart_asmt_dep]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.<br><br>Rôle requis : administrateur |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Configurer les tâches pour SAE (suite)**

| Tâche | Description |
| --- | --- |
|  | Affectez SAE des rôles à des utilisateurs et à des groupes d'utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent.<br>Rôle requis : administrateur<br>Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent . |
|  | Facultatif : activez une langue. Pour plus d'informations, consultez Activate a language .<br>Rôle requis : administrateur<br>Le utilise l'anglais Now Platform américain par défaut. Vous pouvez configurer SAE pour utiliser une autre langue. |

## Utilisation du concepteur de modèle

Vous pouvez créer des modèles d'évaluation et ajouter des instructions, des questions et des informations de référence à l'aide du concepteur de modèle de l'application Moteur d'évaluation intelligent . Les évaluations intelligentes peuvent vous aider à évaluer diverses situations, aspects ou enregistrements.

### Vue d'ensemble

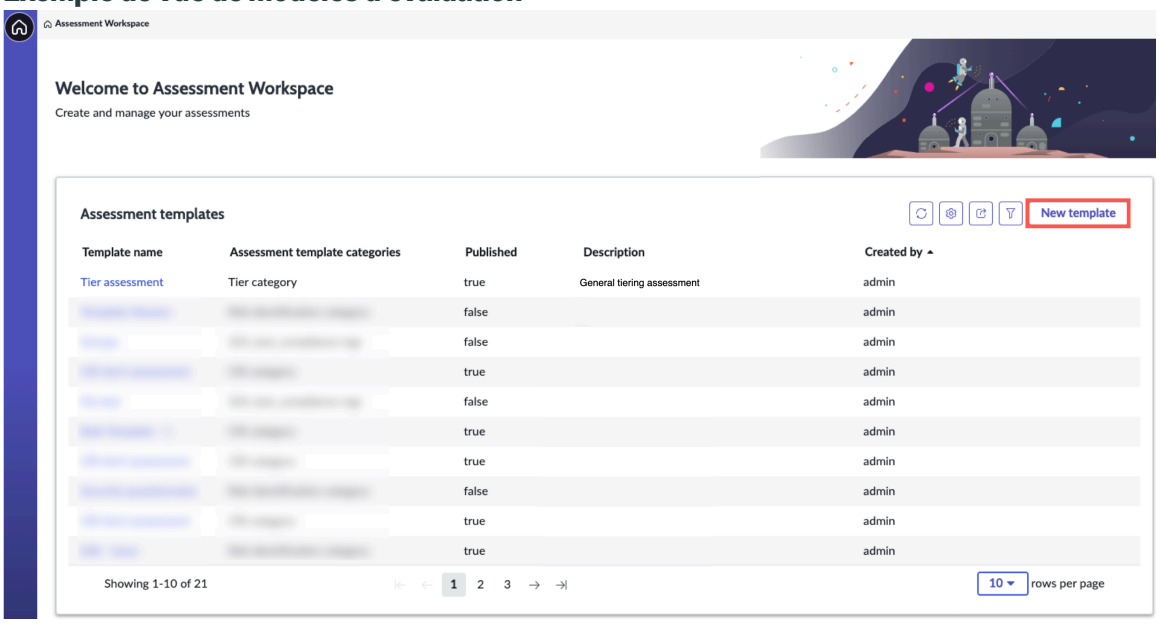
Si vous disposez du rôle de gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] ou d'administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin], vous pouvez créer et mettre à jour les modèles d'évaluation en accédant à **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** et l'ouverture du concepteur de modèle. Créez ou mettez à jour les modèles en accédant à la page de destination de l'espace de travail d'évaluation, en sélectionnant le modèle d'évaluation non publié existant ou en sélectionnant **Nouveau modèle**.

L'exemple suivant montre la page de destination de l'espace de travail d'évaluation où vous pouvez afficher tous les modèles et ouvrir le concepteur de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

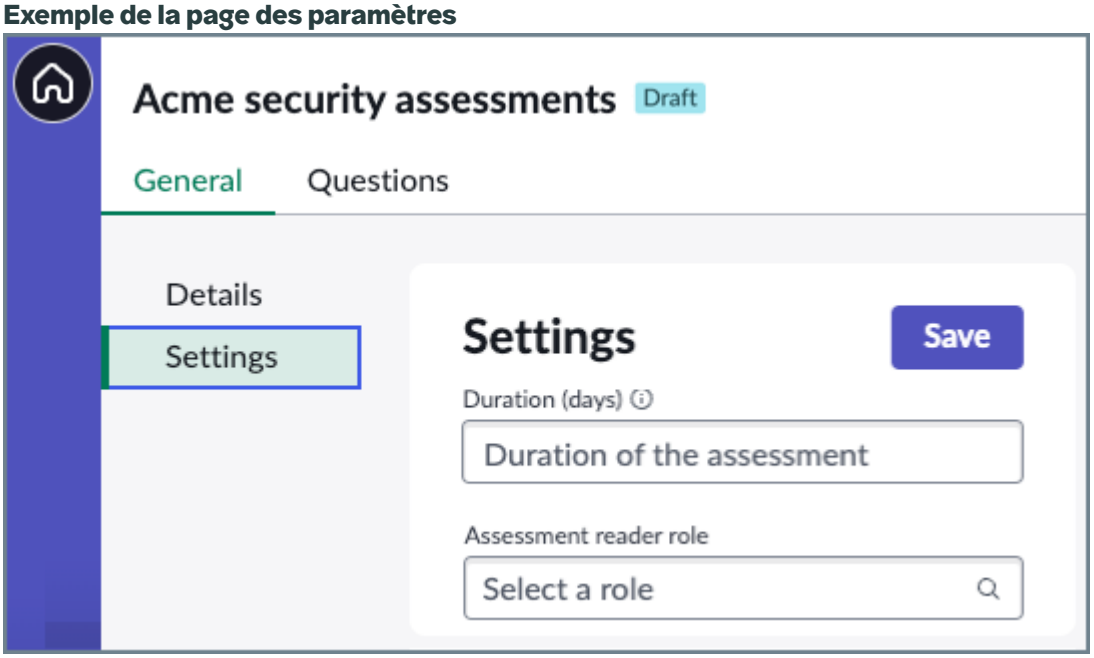
### Exemple de vue de modèles d'évaluation




Dans le concepteur de modèle, vous pouvez afficher et modifier les détails du modèle d'évaluation dans l'onglet **Général** . À partir de cet onglet, vous pouvez accéder à la page Paramètres pour configurer les paramètres clés, tels que la durée de l'évaluation, qui définit le délai dans lequel vos intervenants terminent l'évaluation.

L'exemple suivant montre la page des paramètres d'une ébauche d'évaluation.

### Exemple de la page des paramètres




## Déclenchement des évaluations

Une fois que vous avez finalisé et publié ces modèles, vous pouvez les utiliser pour déclencher les évaluations. Pour en savoir plus sur le déclenchement des évaluations, reportez-vous à Déclenchement des évaluations.

**Remarque :**
Vous pouvez créer un modèle d'évaluation uniquement à partir d'une évaluation publiée. S'il n'y a pas d'évaluation active associée, vous pouvez modifier et publier à nouveau ces modèles publiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

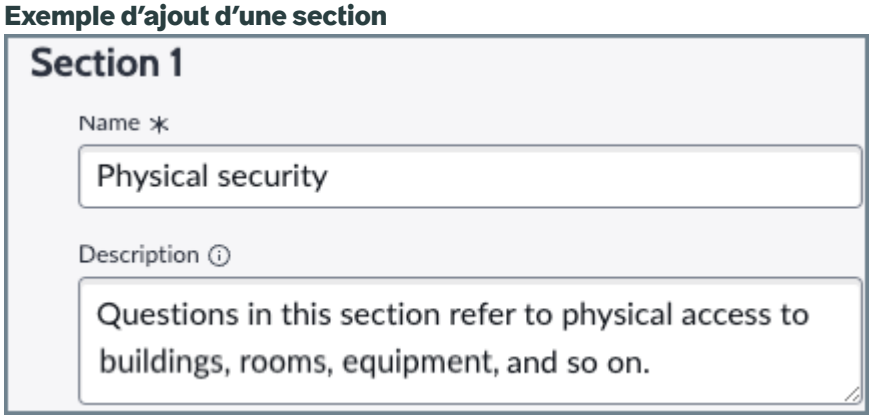
Pour plus d'informations, consultez Accès aux modèles dans l’espace de travail d’évaluation et Créer un modèle d’évaluation.

## Ajout des instructions et des questions à un modèle

Vous pouvez ajouter des instructions et des questions dans le cadre d’un nouveau modèle d’évaluation ou d’un modèle d’évaluation existant non publié. Ajoutez des instructions et des questions en ouvrant le concepteur de modèle et en accédant à l’onglet **Questions** . Vous pouvez saisir des instructions dans la zone de texte d’instructions pour aider à définir clairement les attentes de vos intervenants. Vous pouvez également ajouter des sections pour classer vos questions par différents domaines. Chaque section nécessite un nom et des questions spécifiques.

L’exemple suivant montre comment ajouter une section.

**Exemple d’ajout d’une section**



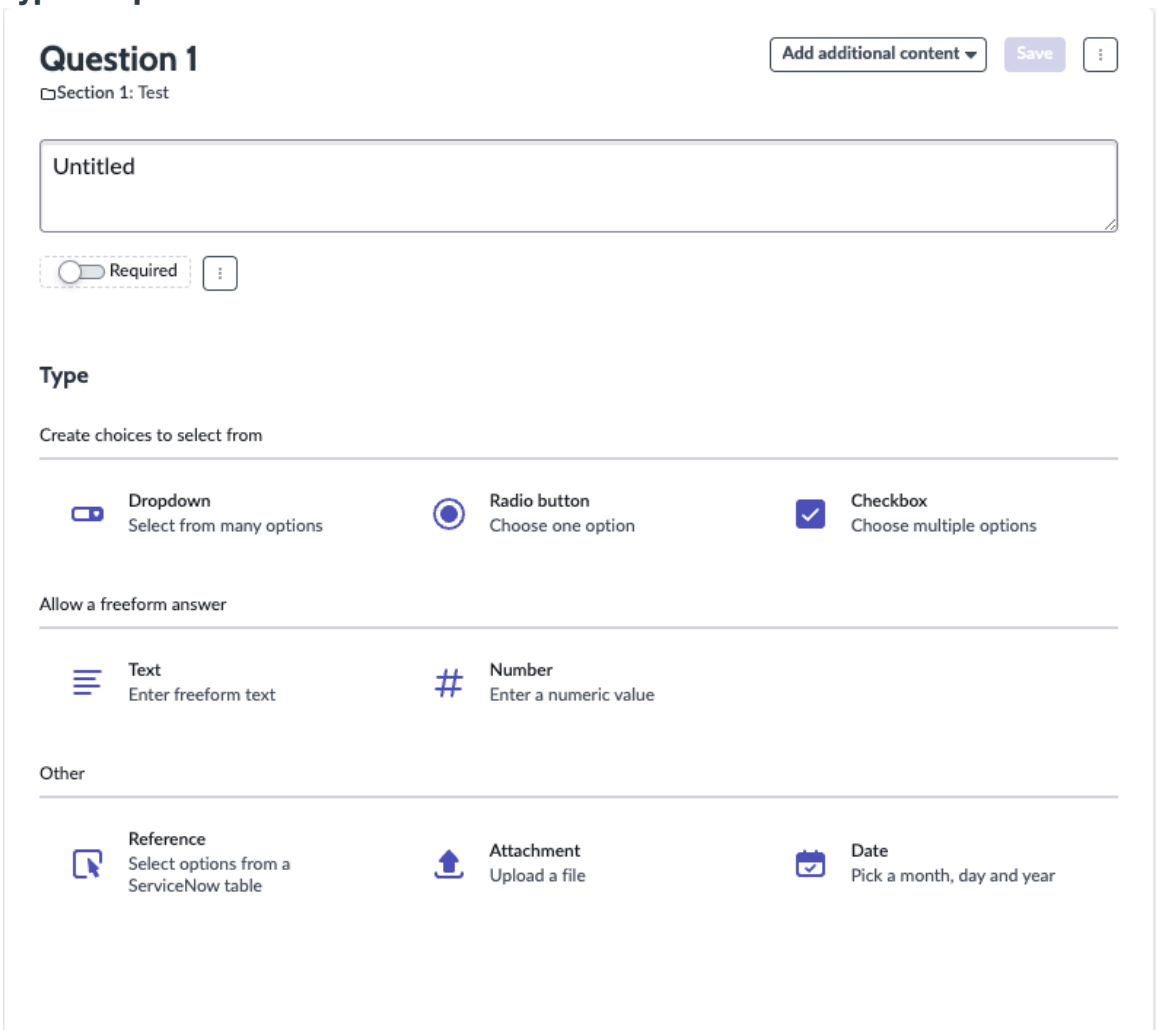

Vous pouvez utiliser différents types de questions et inclure une case à cocher, du texte, une date et plus encore avec des attributs personnalisables tels que des exigences de visibilité, de réponse et de justification.

L’exemple suivant montre certains types de questions que vous pouvez utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Types de questions**




Vous pouvez utiliser des instructions et des questions pour vous aider à recueillir des informations précises et pertinentes auprès de vos intervenants. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation.

## Ajout d'informations de référence à un modèle

Vous pouvez ajouter des informations de référence que les évaluateurs peuvent consulter pendant qu'ils terminent l'évaluation. Les informations de référence peuvent inclure toutes les données en direct du périmètre d'évaluation. Par exemple, vous pouvez inclure des informations sur les incidents, les notes de travail ou le domaine associés. L'ajout des informations de référence nécessaires aux évaluations peut aider à minimiser le besoin de références externes. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluation.

## Création de catégories pour un modèle d'évaluation

Vous pouvez ajouter une catégorie de modèle d'évaluation à un nouveau modèle d'évaluation ou à un modèle d'évaluation non publié existant, mais vous devez créer une catégorie de modèle avant de pouvoir l'utiliser pour la ségrégation des données du modèle. La catégorie de modèle sélectionnée pour le modèle d'évaluation détermine qui peut accéder au modèle. Vous ne pouvez pas terminer la création des catégories de modèles dans le concepteur de modèle. Pour créer une catégorie de modèle, accédez à **Tout** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Catégories de modèles**. Pour en savoir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus sur la création de catégories de modèles d’évaluation, reportez-vous Créer une catégorie de modèle d’évaluationà .

## Créer un modèle d’évaluation

Créez un modèle d’évaluation à l’aide de l’application Moteur d'évaluation intelligent en lui attribuant un nom, en spécifiant ses catégories et, éventuellement, en spécifiant les tables qui ont les enregistrements comme cible ou périmètre d’évaluation. Vous pouvez ensuite ajouter des questions et d’autres attributs au modèle.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Important :**
Vous pouvez créer une évaluation uniquement à partir d’un modèle d’évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active ne lui est associée.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** pour accéder à la page de destination d’Espace de travail d’évaluation.
2. Sélectionnez **Nouveau modèle** , puis remplissez le formulaire Détails du modèle.

**Formulaire Créer un modèle d’évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du modèle | Nom unique et significatif pour le modèle. |
| Nom de l'évaluation | Ajouter une icône de texte Cela inclut un nom alternatif facultatif pour les évaluations générées. La personne chargée de répondre voit ce nom plutôt que le nom du modèle. |
| Description | Texte qui aide d’autres personnes à comprendre l’utilisation du modèle. |
| Catégorie de modèle | Catégorie dont le nouveau modèle d’évaluation doit être membre. Par exemple, Risque, Performances, Sécurité, Données personnelles, etc.<br><br>Catégories de modèles qui appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Une catégorie contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d’évaluation est associé à une ou plusieurs catégories de modèle. Pour afficher un modèle dans une catégorie, vous devez disposer d’un rôle de catégorie associé à la catégorie.<br><br>Pour plus d'informations, voir Créer une catégorie de modèle d’évaluation |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Vous pouvez créer une évaluation uniquement à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active ne lui est associée. |
| Cible de l'évaluation | Enregistrements de table sélectionnés pour être évalués, également appelés périmètre de l'évaluation. Plusieurs tables peuvent être ajoutées en tant que cible d'évaluation, ce qui fait du champ d'application une combinaison des enregistrements de chaque table. |

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Résultats

Le système génère un modèle vide. Lorsque vous ouvrez le modèle vide, l'onglet **Général** s'affiche. Vous remplissez maintenant le modèle avec des instructions générales, des questions, des conseils facultatifs pour répondre à une question et des sections qui regroupent les questions connexes. Consultez Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation.

### Information associée

Créer une catégorie de modèle d'évaluation

## Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

Ajoutez des instructions et des questions à un modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent . Vous pouvez utiliser des instructions et des questions pour vous aider à recueillir des informations précises et pertinentes auprès des intervenants désignés.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

## Procédure

1. Ouvrez un modèle d'évaluation pour les mises à jour en accédant à la page de destination ou lorsque vous créez un modèle et l'enregistrez.
   La page Détails de l'onglet **Général** affiche les informations que vous avez fournies pour créer le modèle.
2. Sélectionnez la page Paramètres, puis renseignez les valeurs.

### Page Paramètres

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Durée | Période par défaut, en jours, entre l'envoi de l'évaluation et le moment où les intervenants sont censés renvoyer une évaluation terminée.<br><br>Ce paramètre est utilisé pour calculer la valeur de date **d'échéance** pour les |

Traduction automatique

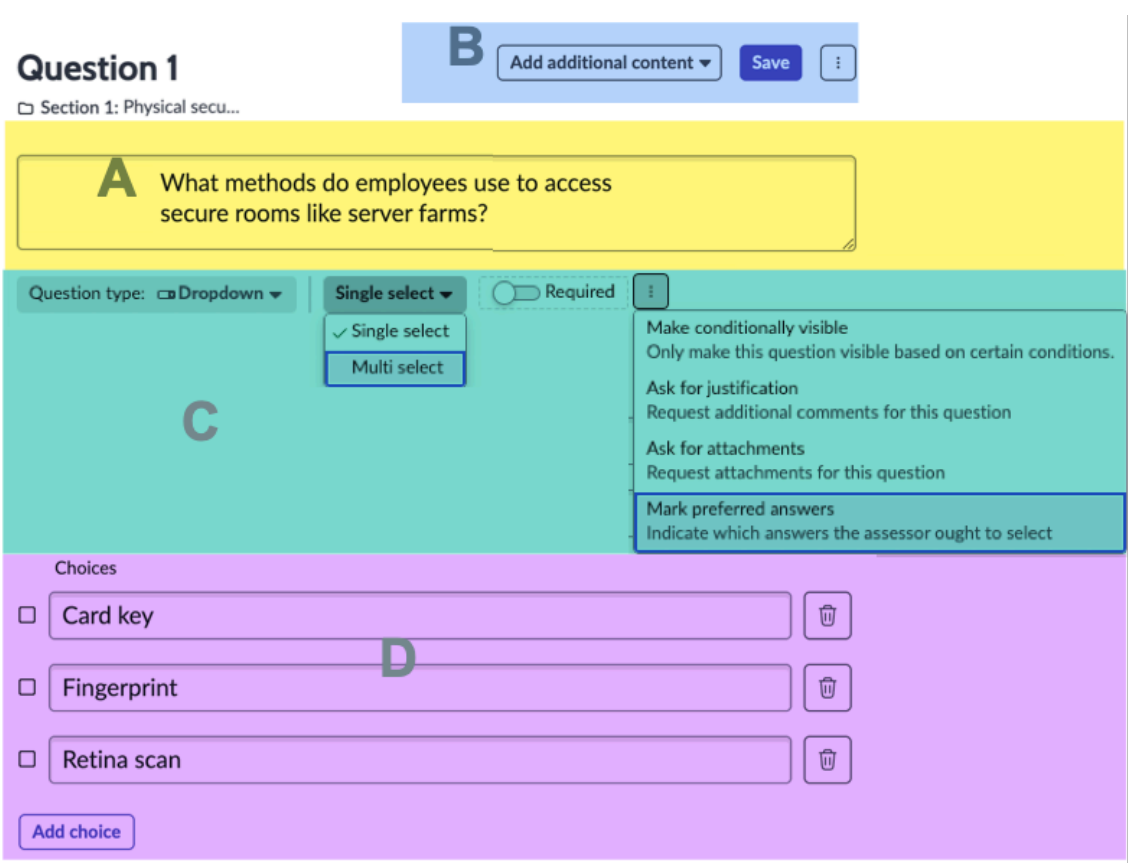
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | évaluations générées à partir de ce modèle. |
| Rôle du lecteur d'évaluation | Rôle requis pour afficher une évaluation générée à partir de ce modèle. |

3. Dans l'onglet **Questions** , sélectionnez **Ajouter des instructions**.
4. Entrez les informations qu'un intervenant pourrait trouver utiles dans la zone de texte Instructions. Ces informations peuvent inclure l'objectif de l'évaluation, la façon dont les réponses sont utilisées ou analysées, etc.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Ajoutez une section pouvant contenir des questions en sélectionnant **Ajouter une section**. Les sections organisent les questions en groupes gérables. Par exemple, un évaluateur qui connaît bien un sujet peut répondre à toutes les questions d'une section et un évaluateur d'un domaine d'expertise différent peut répondre aux questions d'une autre section. Les sections peuvent contenir les sous-sections ou les questions, mais pas les deux. Les sous-sections ne peuvent contenir que des questions, mais pas d'autres sous-sections.

> **Remarque :**
> À tout moment, vous pouvez sélectionner une section dans la liste, puis sélectionner **Supprimer** pour supprimer cette section.

7. Saisissez un nom et une description pour la section, puis sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez une section dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter une question**.




Pour chaque type de question, configurez les paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**R : Saisissez le texte de la question**

Saisissez le texte de la question lu par l'évaluateur.

**B : Ajouter du contenu supplémentaire (facultatif)**

Ajoutez une description en texte brut qui s'affiche après la question et un texte de conseil qui peut contenir du code HTML ou des images en sélectionnant Description de la **question**. Vous pouvez fournir un texte descriptif qui s'affiche en plus du texte de la question et fournir des conseils sur la meilleure façon de répondre à la question.

**C : spécifier le type de question et définir les attributs du type**

Configurez l'un des différents types de questions (case à cocher, texte, date, etc.).

Vous pouvez personnaliser chaque type de question avec des attributs tels que si une réponse est requise ou visible uniquement lorsque les conditions spécifiées sont remplies, si des réponses particulières sont correctes ou préférées, si une justification est requise, etc.

**Remarque :**
L'option permettant de sélectionner un ou plusieurs enregistrements comme réponses à une question n'est disponible que pour les types de liste déroulante, de case à cocher et de questions de référence.

**D : Spécifier les réponses possibles**

Configurez un ensemble spécifié de réponses possibles à certains types de questions.

Pour en savoir plus sur la configuration d'une question, consultez l'une des rubriques suivantes.

| Description | Emplacement |
|---|---|
| Créez et configurez des questions de type texte. | Créer une question textuelle |
| Créez et configurez des questions de type liste déroulante. | Créer une question de liste déroulante |
| Créez et configurez des questions de type bouton radio. | Créer une question de bouton radio |
| Créez et configurez des questions de type case à cocher. | Créer une question à case à cocher |
| Créez et configurez des questions de type numérique. | Créer une question numérique |
| Créez et configurez des questions de type référence. | Créer une question de référence |
| Créez et configurez des questions de type pièce jointe. | Créer une question en pièce jointe |
| Créez et configurez des questions de type date. | Créer une question de date |

### Créer une question textuelle

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question en utilisant du texte simple dans une évaluation. Spécifiez l'un des attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

### Procédure

1. Ouvrez le modèle d'évaluation pour ajouter des questions à la page de destination ou créez un modèle pour ajouter des questions.

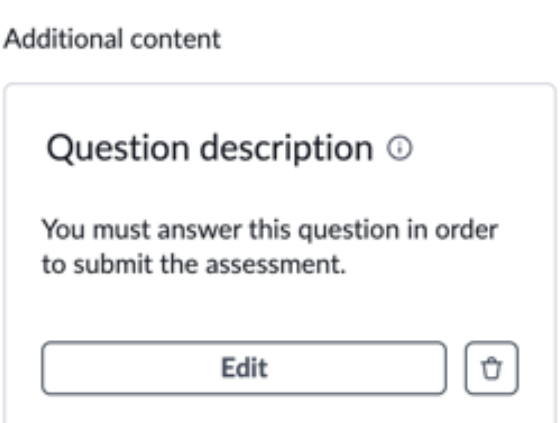
2. Dans l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.

3. Dans la section Type, sélectionnez **Texte** , puis entrez la question dans la zone de texte.
   La section Aperçu affiche un exemple de zone de texte que l'évaluateur utilise pour la réponse.

4. Spécifiez le nombre d'attributs que vous souhaitez pour la question.

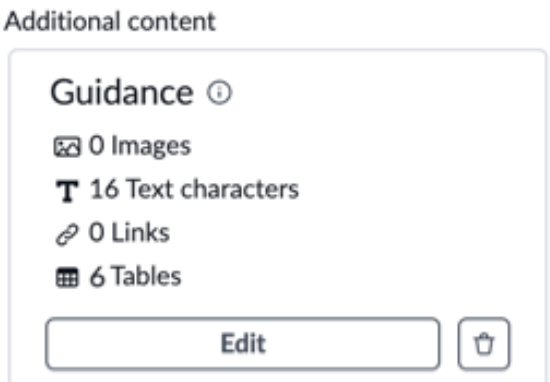
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

| Option | Description |
|---|---|
| **Description de la question** | (Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche le texte tel que l'évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |
| **Conseil** | (Optional) Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| | Une zone de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.<br>  |

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Créer une question de liste déroulante

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de liste déroulante en effectuant une ou plusieurs sélections à partir d'une liste. Spécifiez l'un des attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

## Procédure

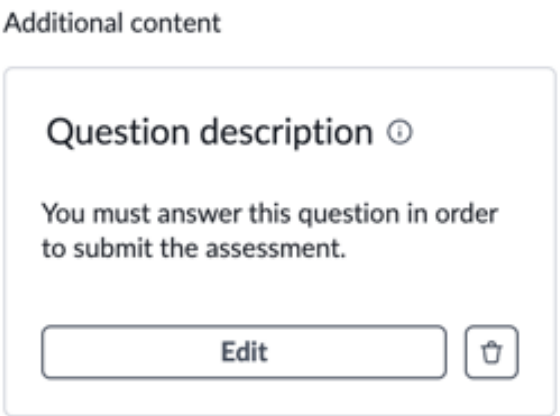
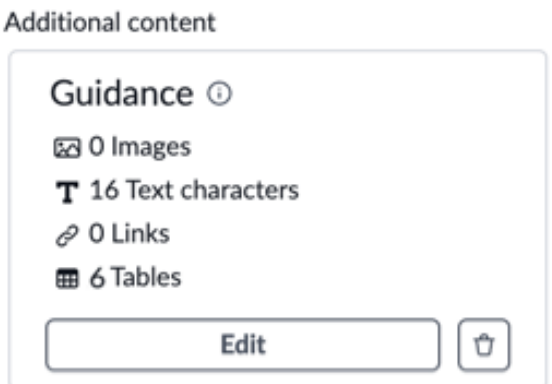
1. Ouvrez le modèle d'évaluation pour ajouter des questions à la page de destination ou créez un modèle pour ajouter des questions.

2. Dans l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Liste déroulante** , puis entrez la question dans la zone de texte.
   Le système ajoute deux champs **de texte Choix** .
4. Dans la section Choix, saisissez le texte des choix de réponses qui apparaissent aux évaluateurs dans les évaluations.
   Créez des choix supplémentaires en sélectionnant **Ajouter un choix**.
5. Indiquez le nombre d'attributs souhaité pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Description de la question** | (Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche le texte tel que l'évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |
| **Conseil** | (Optional) Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |

**7.** Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer une question de bouton radio

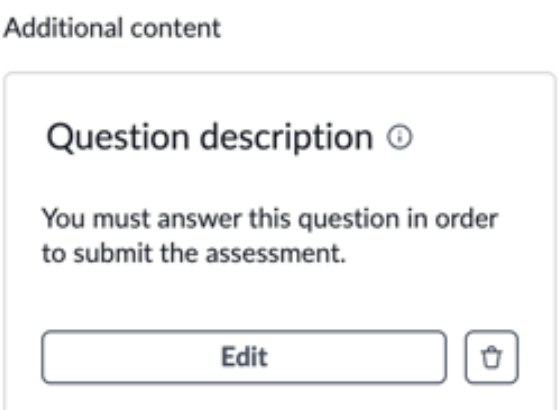
Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de bouton radio en effectuant une sélection parmi une liste limitée d'options. Une seule sélection est autorisée pour ce type de question. Spécifiez l'un des attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

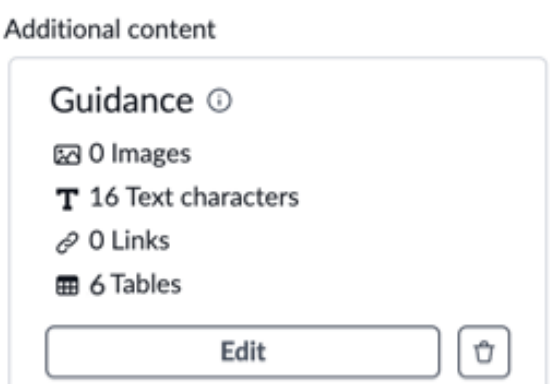
## Procédure

1. Ouvrez le modèle d'évaluation pour ajouter des questions à la page de destination ou créez un modèle pour ajouter des questions.
2. Dans l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Bouton radio** , puis entrez la question dans la zone de texte.
   Le système ajoute deux champs **de texte Choix** .
4. Dans la section Choix, saisissez le texte des choix de réponses qui apparaissent aux évaluateurs dans les évaluations.
   Créez des choix supplémentaires en sélectionnant **Ajouter un choix**.
5. Indiquez le nombre d'attributs souhaité pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Description de la question** | (Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche le texte tel que l'évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Conseil** | (Optional) Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Créer une question à case à cocher

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de case à cocher en sélectionnant une ou plusieurs options dans une liste spécifiée d'options. Spécifiez l'un des attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

## Procédure

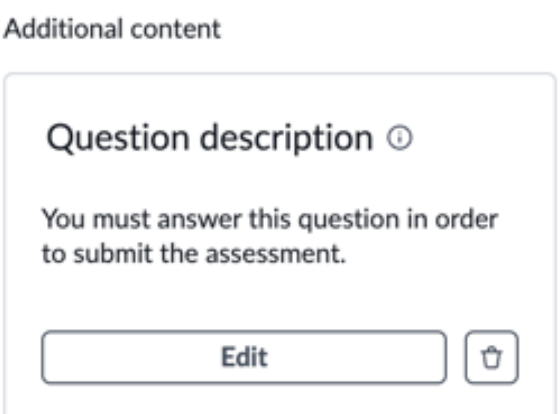
1. Ouvrez le modèle d'évaluation pour ajouter des questions à la page de destination ou créez un modèle pour ajouter des questions.
2. Dans l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, **cochez la case** , puis entrez la question dans la zone de texte.
   Le système ajoute deux champs **de texte Choix** .
4. Dans la section Choix, saisissez le texte des choix de réponses qui apparaissent aux évaluateurs dans les évaluations.
   Créez des choix supplémentaires en sélectionnant **Ajouter un choix**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

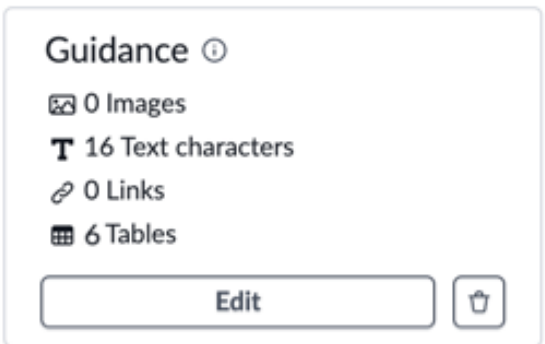
5. Indiquez le nombre d'attributs souhaité pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

| Option | Description |
|---|---|
| **Description de la question** | (Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche le texte tel que l'évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |
| **Conseil** | (Optional) Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| | Additional content<br>  |

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Créer une question numérique

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question numérique Spécifiez l'un des attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

## Procédure

1. Ouvrez le modèle d'évaluation pour ajouter des questions à la page de destination ou créez un modèle pour ajouter des questions.

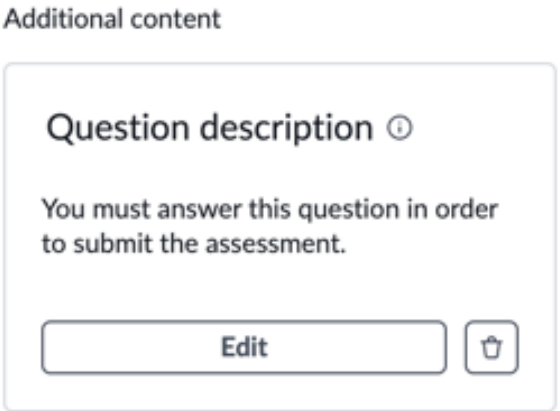
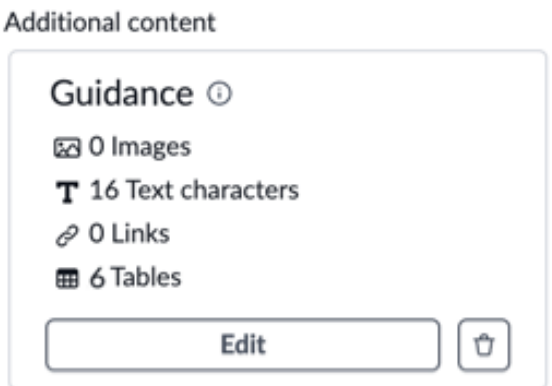
2. Dans l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Nombre** , puis entrez la question dans la zone de texte.
   La section Aperçu affiche un exemple de zone de texte que l'évaluateur utilise pour la réponse.
4. Indiquez le nombre d'attributs souhaité pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Description de la question** | (Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche le texte tel que l'évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| |  |
| **Conseil** | (Optional) Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question.<br>Une zone de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.<br>  |

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Créer une question de référence

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de référence en sélectionnant un élément dans une liste. La liste est générée dynamiquement à partir des données de la table que vous spécifiez. Spécifiez l'un des attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Ouvrez le modèle d'évaluation pour ajouter des questions à la page de destination ou créez un modèle pour ajouter des questions.

2. Dans l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.

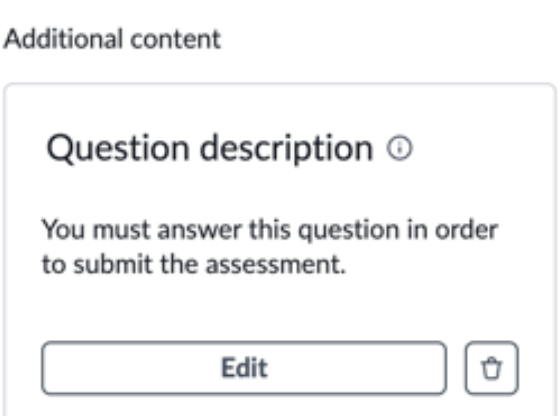
3. Dans la section Type, sélectionnez **Référence** , puis entrez la question dans la zone de texte.
   Le système ajoute deux champs qui vous permettent de configurer la source et le contenu des réponses possibles.

**Configurer la question de type référence**

| | |
|---|---|
| Table | Source des données qui deviennent disponibles dynamiquement en tant que réponses possibles. |
| Champ à afficher dans la liste déroulante | Champ de la table spécifiée dont les données sont présentées comme réponses potentielles. |

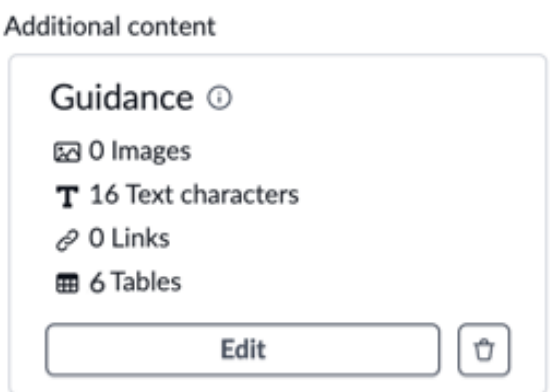
4. Indiquez le nombre d'attributs souhaité pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

| Option | Description |
|---|---|
| **Description de la question** | (Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche le texte tel que l'évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |
| **Conseil** | (Optional) Saisissez le contenu qui ex–plique la meilleure façon de répondre à la |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| | question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Créer une question en pièce jointe

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question en pièce jointe en ajoutant un ou plusieurs fichiers comme réponse. Spécifiez l'un des attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

#### Avant de commencer

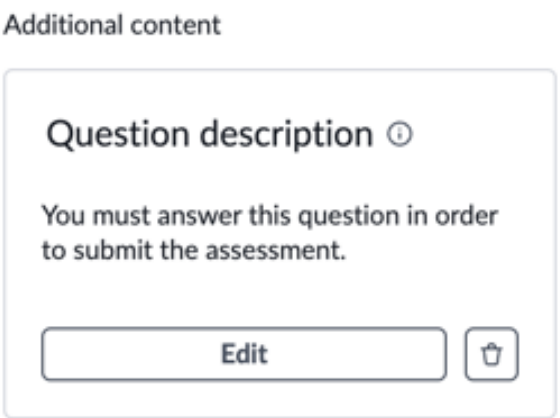
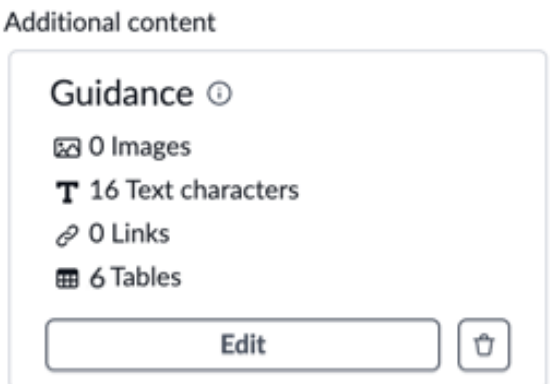
Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

#### Procédure

1. Ouvrez le modèle d'évaluation pour ajouter des questions à la page de destination ou créez un modèle pour ajouter des questions.
2. Dans l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Pièce jointe** , puis entrez la question dans la zone de texte.
   La section Aperçu affiche un exemple de la façon dont le fichier joint apparaît à l'évaluateur.
4. Indiquez le nombre d'attributs souhaité pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.
5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Description de la question** | (Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche le texte tel que l'évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |
| **Conseil** | (Optional) Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |

**6.** Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer une question de date

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de date en spécifiant une date ou une date et une heure. Spécifiez l'un des attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

## Procédure

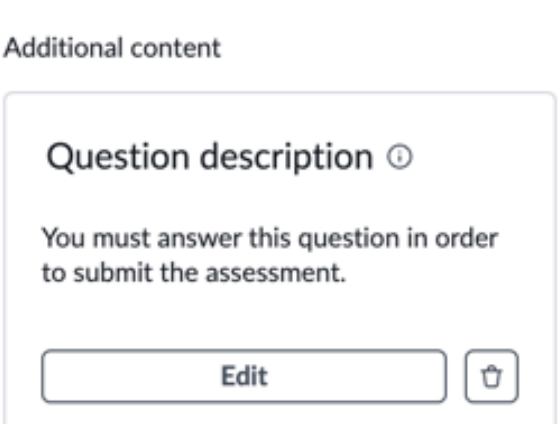
1. Ouvrez le modèle d'évaluation pour ajouter des questions à la page de destination ou créez un modèle pour ajouter des questions.

2. Dans l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.

3. Dans la section Type, sélectionnez **Date** , puis entrez la question dans la zone de texte.
   La section Aperçu affiche un exemple de la façon dont le champ de date ou de date/heure apparaît à l'évaluateur.

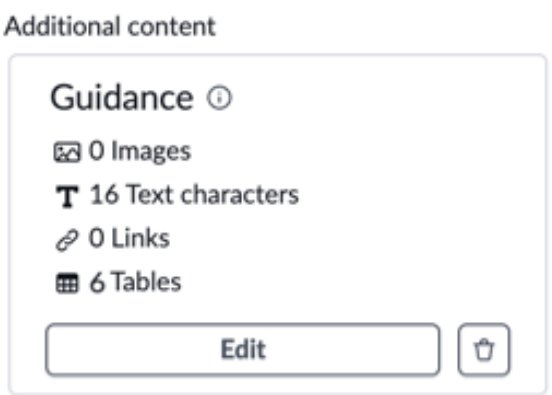
4. Indiquez le nombre d'attributs souhaité pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

| Option | Description |
|---|---|
| **Description de la question** | (Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche le texte tel que l'évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |
| **Conseil** | (Optional) Saisissez le contenu qui ex–plique la meilleure façon de répondre à la |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| | question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question.<br><br>Une zone de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.<br><br>  |

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluation

Ajoutez des informations de référence à un modèle d'évaluation pour vous assurer que les évaluateurs peuvent accéder aux informations dont ils ont besoin lorsqu'ils répondent aux évaluations à l'aide de .Moteur d'évaluation intelligent Avec un modèle d'évaluation, vous pouvez minimiser le besoin de références externes et améliorer l'efficacité du processus d'évaluation.

#### Avant de commencer

Vous devez sélectionner une ou plusieurs cibles d'évaluation dans le cadre du modèle d'évaluation. Les cibles de l'évaluation sont les enregistrements de table sélectionnés pour être évalués, également appelés le périmètre de l'évaluation. Plusieurs tables peuvent être ajoutées en tant que cible d'évaluation, ce qui fait du champ d'application une combinaison des enregistrements de chaque table. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation.

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

#### Procédure

1. Ouvrez un modèle d'évaluation pour les mises à jour en accédant à la page de destination ou lorsque vous créez un modèle et l'enregistrez.
   La page Détails de l'onglet **Général** affiche les informations que vous avez fournies pour créer le modèle.
2. Sélectionnez l'onglet **Questions** , puis **Ajouter une référence d'évaluation**.
3. Dans le champ Description de la **carte** , saisissez le texte décrivant les informations fournies dans la carte de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez la **cible d'évaluation** pour la carte de référence.
   Cette table est référencée lors du remplissage de la carte de référence avec les informations. Vous pouvez sélectionner les champs disponibles dans la cible d'évaluation actuelle (périmètre de l'application) ou effectuer une remontée pas à pas pour accéder aux champs des tables connexes de la cible d'évaluation.
   Le champ **Cible d'évaluation** est automatiquement renseigné si une seule **cible d'évaluation** a été sélectionnée pour le modèle.
5. Dans la section Colonnes disponibles, sélectionnez les champs que vous souhaitez utiliser pour remplir la carte de référence.
   Vous pouvez faire glisser les sélections de champs dans n'importe quel ordre dans la section Sélectionner des colonnes. Les informations apparaissent dans le même ordre sur la carte de référence.
6. Sélectionnez **Ajouter** , puis **Enregistrer**.

### Créer une catégorie de modèle d'évaluation

Créez une catégorie de modèle d'évaluation dans l'application afin d'organiser Moteur d'évaluation intelligent les modèles d'évaluation connexes et d'accorder l'accès à ces derniers.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Catégories de modèles qui appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Une catégorie contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d'évaluation est associé à une ou plusieurs catégories de modèle. Pour afficher un modèle dans une catégorie, vous devez disposer d'un rôle de catégorie associé à la catégorie.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Catégories de modèles**.
2. Dans la liste des catégories de modèles d'évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

### Formulaire de catégorie de modèle d'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique et significatif pour la catégorie de modèle. Par exemple, Conformité au stockage des aliments. |
| Rôle de catégorie | Rôle minimum que vous devez avoir pour afficher n'importe quel modèle membre de cette catégorie. Pour afficher un modèle dans une catégorie particulière, vous devez disposer de l'un des rôles de catégorie associés à la catégorie. Chaque catégorie a un rôle de catégorie. |
| Description | Texte qui aide d'autres personnes à comprendre l'objectif de l'inclusion des modèles dans cette catégorie. |
| Actif | Option permettant d'activer la catégorie. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | Par défaut, les catégories de modèles nouvellement définies sont actives. |

3. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le système génère la catégorie de modèle d'évaluation et l'ajoute à la liste des catégories qui peuvent être spécifiées lors de la conception d'un modèle d'évaluation. Les catégories actives ne peuvent être utilisées que lors de la catégorisation des modèles.

## Création d'un modèle d'évaluation à partir des types de mesures d'évaluation hérités

Vous pouvez utiliser les modèles d'évaluation que vous avez déjà créés en migrant les types de mesures vers les modèles d'évaluation Moteur d'évaluation intelligent . Vous pouvez exploiter les conceptions d'évaluation existantes pour prendre en charge SAE l'automatisation, l'analyse et la génération de rapports de l'évaluation.

### Vue d'ensemble du processus de migration

Les ensembles de questions qui sont définis dans l'application ServiceNow® Évaluations et Enquêtes sont enregistrés en tant que *types de mesures* et constituent ce vers SAEquoi vous migrez. Lorsque vous migrez un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation SAE , les mesures d'origine sont enregistrées en tant que types de questions. Pour en savoir plus sur les types de mesures pris en charge et sur la façon dont ils sont mappés à , reportez-vous Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèlesà SAE.

Le processus de migration ne prend pas en charge tous les types de mesures dans l'application ServiceNow® Évaluations et Enquêtes . La table suivante répertorie les types de mesures qui ne sont pas pris en charge.

**Types de mesures non pris en charge pour la migration**

| Type de métrique | Description |
|---|---|
| Personnalisé | Type de mesure utilisé pour créer une question non standard. |
| Durée | Type de mesure utilisé pour créer une question liée à la durée. Par exemple, une question sur la durée prévue ou la durée réelle d'une évaluation. |
| Échelle de l'image | Type de mesure utilisé pour créer une question dans laquelle les utilisateurs sélectionnent une image à utiliser pour les échelles. |
| Pourcentage | Type de mesure utilisé pour créer une question dans laquelle les utilisateurs entrent un pourcentage. |
| Classements | Type de mesure utilisé pour créer une question dans laquelle les utilisateurs sélectionnent un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer. |
| Évaluations | Type de mesure utilisé pour créer une question dans laquelle les utilisateurs peuvent saisir une évaluation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
La migration des mesures dans un modèle de type de données qui permet de sélectionner le marqueur d'image n'est pas prise en charge.

## Processus de migration

Générez un modèle d'évaluation à partir d'un type de mesure existant en suivant le processus suivant :

1. Remplissez un formulaire :
   - Spécifiez le type de mesure à migrer.
   - Spécifiez la catégorie de modèle d'évaluation à laquelle vous souhaitez que le modèle soit associé. Une catégorie de modèle d'évaluation spécifie le groupe d'utilisateurs qui peut accéder au modèle.
2. Démarrez le processus de migration. Les activités suivantes transforment ensuite les données de type de mesure en modèle d'évaluation SAE :
   - Les catégories de mesures deviennent *des sections* dans le modèle.
   - Les mesures deviennent des *questions* dans le modèle.
   - Les définitions de mesures deviennent des *options de réponse* dans le modèle.
   - Le modèle reçoit le nom du type de mesure d'origine.
   - Le modèle est mappé aux catégories de modèles que vous avez spécifiées sur le formulaire.

   **Remarque :**
   Les définitions de modèles sont migrées en tant qu'options de réponse si le type de données de mesure est un modèle.

   Pour plus d'informations, consultez Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèles.
3. Dans l'espace de travail d'évaluation, validez le modèle d'évaluation et mettez-le à jour si nécessaire. Une fois le modèle publié, vous pouvez l'utiliser pour générer des évaluations.

   **Remarque :**
   Les modèles d'évaluations migrés sont à l'état Brouillon après la migration. Vous devez examiner et publier le modèle avant de pouvoir l'utiliser pour les évaluations.

Pour en savoir plus sur la migration des types de mesures hérités, reportez-vous à la section Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation.

**Information associée**

Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèles

Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

## Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation

Migrer un type de mesure existant vers un modèle d'évaluation SAE . Vous pouvez tirer parti des plans d'évaluation existants tout en utilisant Moteur d'évaluation intelligent.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

SAE doit être en cours d'exécution sur la même instance que les données de mesure à migrer.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Migrations de modèles**.
2. Dans la liste Migrations de modèles d'évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire de migration de modèles d'évaluation.

   Vous spécifiez le type de mesure à migrer et la catégorie de modèle à laquelle le modèle d'évaluation doit être associé. Le système remplit automatiquement les autres paramètres.

**Formulaire Migration de modèle d'évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique, commençant par le texte ATMIG, que le système a affecté à l'enregistrement de migration pour le type de mesure. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement. |
| Type de la mesure source | Type de mesure à migrer vers le format de modèle d'évaluation. |
| Catégorie de modèle | Catégorie à laquelle le nouveau modèle d'évaluation doit être associé.<br><br>Catégories de modèles qui appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Une catégorie contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d'évaluation est associé à une ou plusieurs catégories de modèle. Pour afficher un modèle dans une catégorie, vous devez disposer d'un rôle de catégorie associé à la catégorie.<br><br>Par défaut, les catégories de modèles nouvellement définies sont actives.<br><br>**Remarque :**<br>Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule catégorie de modèle. |
| État de la migration | Valeur qui change au fur et à mesure de l'avancement du processus de migration du modèle. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Nouveau : état d'une définition de migration de modèle avant de commencer la migration.<br>○ En cours : état après avoir démarré le processus de migration, le processus est en cours jusqu'à ce qu'il se termine.<br>○ Terminée : état d'une migration de modèle si tous les éléments (type de mesure, catégories de mesures et mesures) migrent, ce qui signifie que le modèle est prêt à être examiné, mis à jour et éventuellement publié.<br>○ Partiellement terminé : statut lorsque l'un des éléments en aval, tels que les questions, les sections ou la catégorie de mesures, n'a pas été migré. Dans ce cas, vous devez corriger les erreurs et redémarrer le processus de migration.<br>○ Erroné : statut lorsqu'une erreur se produit pendant la migration. Dans ce cas, vous devez corriger les erreurs et redémarrer le processus de migration. |
| Modèle d'évaluation cible | Nouveau modèle vers lequel le type de mesure existant est migré.<br>**Important :** Si l'état de migration est **erroné,** le champ n'affiche aucune valeur. |

3. Sélectionnez **Migrer**.

### Résultats

La liste connexe Migration de section est mise à jour au fur et à mesure que la migration progresse. Vous pouvez afficher les données qui ont été migrées du type de mesure vers le Moteur d'évaluation intelligent modèle d'évaluation dans les listes connexes du formulaire Migration du modèle d'évaluation. Reportez-vous à Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation.

**Information associée**

Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèles

Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

## Déclenchement des évaluations

Vous pouvez déclencher une Moteur d'évaluation intelligent évaluation à Studio de workflow partir du ou à partir d'un script. Quelle que soit la méthode, vous spécifiez un modèle d'évaluation publié, les évaluateurs qui répondent et d'autres entrées facultatives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Déclenchement des évaluations

**Important :**
Vous pouvez créer une évaluation uniquement à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active ne lui est associée.

**Déclencher une évaluation à partir de Studio de workflow**

Configurez l'action de flux Déclencher une évaluation intelligente pour lancer les Moteur d'évaluation intelligent évaluations et les envoyer aux évaluateurs spécifiés. Vous ajoutez ensuite l'action à votre flux.

Pour plus d'informations, consultez Configurer l'action Déclencher un flux d'évaluation intelligent.

**Déclencher une évaluation à partir d'un script**

Utilisez un script pour exécuter l'action de flux Déclencher une évaluation intelligente afin de générer Moteur d'évaluation intelligent des évaluations et de les affecter aux évaluateurs.

Un exemple de condition de déclenchement peut être que l'état de la table de contrôle passe à **Attester**.

Pour plus d'informations, consultez Déclencher des évaluations à partir d'un script.

**Information associée**

Flow Designer

Building flows

Create a flow in Workflow Studio

## Configurer l'action Déclencher un flux d'évaluation intelligent

Configurez l'action de flux Déclencher une évaluation intelligente pour lancer les Moteur d'évaluation intelligent évaluations et les envoyer aux évaluateurs spécifiés. Vous ajoutez ensuite l'action à votre flux.

### Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le flux comprend à la fois une condition de déclenchement et l'action de flux Déclencher une évaluation intelligente.

Un exemple de condition de déclenchement peut être que l'état de la table de contrôle passe à **Attester**.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Dans l'onglet **Action** , sélectionnez **Déclencher une évaluation intelligente**.
3. Remplissez le formulaire d'action Déclencher une évaluation intelligente pour concevoir l'action.
   Les paramètres du formulaire sont décrits à la section Formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente.
4. Testez l'action conformément aux instructions de la section Building flows .
   Pour obtenir une description de tous ces paramètres, reportez-vous à la section Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Une fois la configuration enregistrée, sélectionnez **Activer** pour déclencher l'évaluation.

### Résultats
Les évaluations sont déclenchées.

**Information associée**

Flow Designer

Building flows

Create a flow in Workflow Studio

## Déclencher des évaluations à partir d'un script

Utilisez un script pour exécuter l'action de flux Déclencher une évaluation intelligente afin de générer Moteur d'évaluation intelligent des évaluations et de les affecter aux évaluateurs.

### Avant de commencer
Rôle requis : flow_designer

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le script, vous spécifiez le modèle d'évaluation pour les évaluations générées et les conditions qui déclenchent les évaluations.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Dans l'onglet **Actions** , sélectionnez **Déclencher une évaluation intelligente**.
3. Dans l'icône Actions supplémentaires (icône ), sélectionnez **Créer un extrait de code**, puis copiez-collez l'extrait dans votre script.

### Résultats

> **Remarque :**
> Dans l'extrait de code, vous pouvez spécifier si l'action doit s'exécuter de manière synchrone ou asynchrone. Sélectionnez l'option asynchrone pour éviter les blocages, en particulier lors du traitement de modèles volumineux.

L'appel de l'action Déclencher une évaluation intelligente fait désormais partie du script.

### Que faire ensuite
Spécifiez les paramètres d'entrée requis et facultatifs pour l'action. Les paramètres sont définis dans le formulaire d'action Déclencher une évaluation intelligente et sont décrits à la section Formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente.

**Information associée**

Flow Designer

[store-future: BEGIN review]

## Planifier une évaluation ESPACE RÉSERVÉ

Planifiez une évaluation. ESPACE RÉSERVÉ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Avant de commencer**
Rôle requis : ???

**Procédure**

Contenu requis ici.

[End]

# Répondre aux évaluations

Répondez aux évaluations pour aider votre équipe à prendre des décisions éclairées et à prendre des mesures ciblées à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## Vue d'ensemble

Utilisez l'application pour prendre en Moteur d'évaluation intelligent charge plusieurs produits. Des évaluations intelligentes sont disponibles pour l'attestation de contrôle et l'identification des risques dans Xanadu et vous pouvez effectuer ces évaluations dans les espaces de travail pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Répondre à une évaluation.

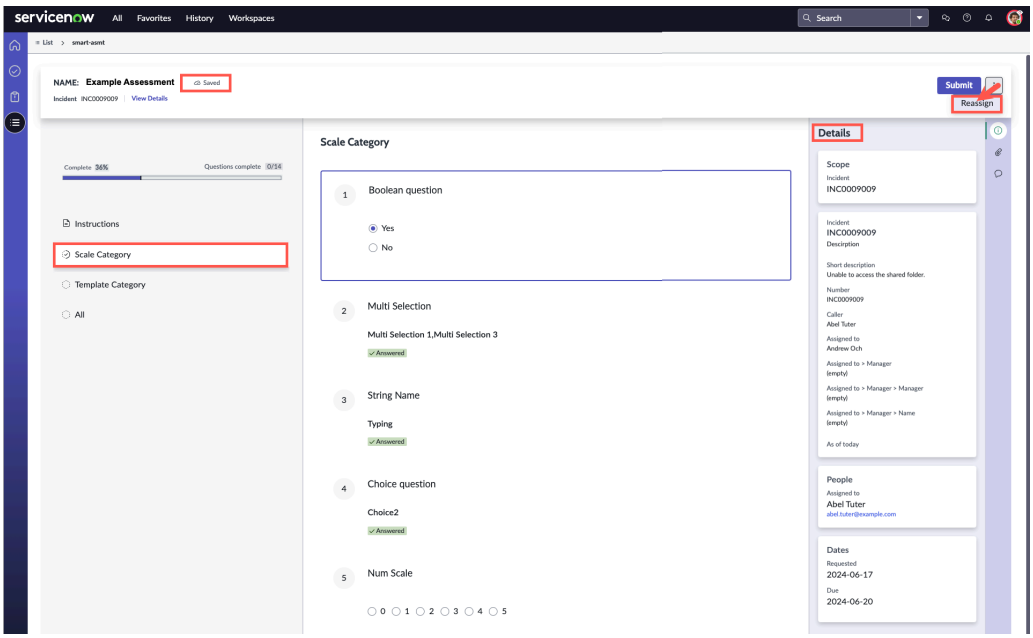
Si vous disposez du rôle Acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor], vous pouvez soumettre des réponses à une évaluation affectée. Au fur et à mesure que vous travaillez sur votre évaluation, un indicateur de progression affiche la part de l'évaluation que vous avez terminée. Les questions sont paginées, ce qui vous permet de progresser plus facilement dans l'évaluation. Votre travail est automatiquement enregistré, ce qui signifie que vous n'avez pas besoin de l'enregistrer manuellement et permet d'éviter la perte de données. Vous pouvez également réaffecter les évaluations en cours à un autre utilisateur ou un administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin] peut annuler les évaluations qui ne sont plus nécessaires. Si votre gestionnaire de modèle ou votre administrateur a ajouté des informations de référence, telles que des informations supplémentaires liées au périmètre, vous pouvez les afficher dans la section des détails de votre évaluation. Si cela est pertinent pour l'état de l'évaluation, le périmètre, le demandeur, le délégataire, les dates de demande et d'échéance sont répertoriés par défaut dans la section Détails. Pour plus d'informations, consultez Utilisation du concepteur de modèle et Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluation.

L'exemple suivant montre comment votre progression, l'état d'enregistrement, l'état de l'évaluation, les informations de référence, les actions et bien d'autres sont indiqués dans la vue d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Exemple d’évaluation en cours




### Navigation dans les évaluations

Les acteurs de l’évaluation [sn_smart_asmt.actor] peuvent parcourir une évaluation en sélectionnant la section de questions à laquelle ils sont prêts à répondre.

### Enregistrement des évaluations

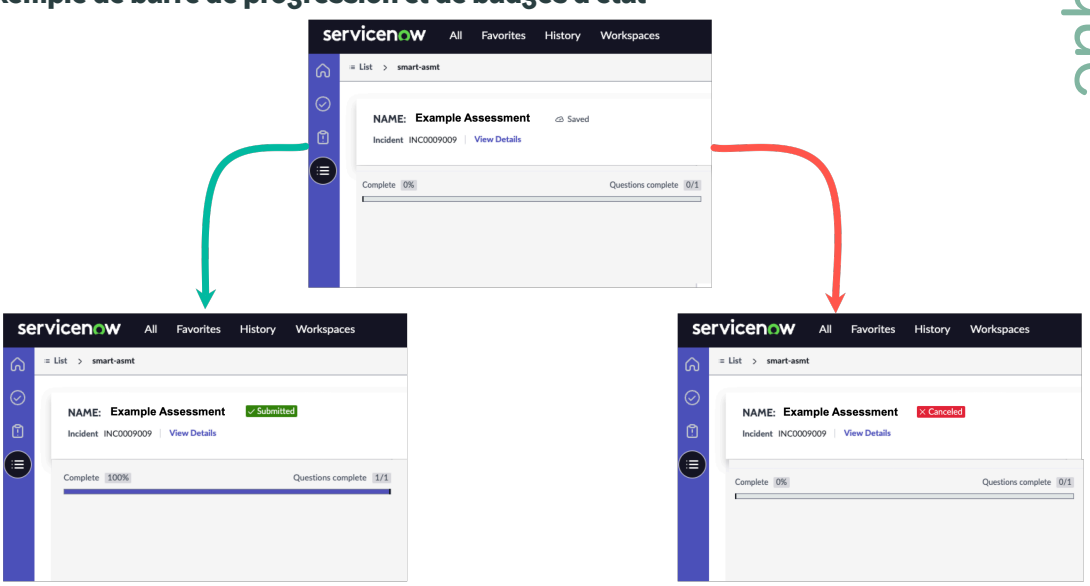
La progression de votre évaluation est automatiquement enregistrée et votre état d’enregistrement est indiqué par le badge enregistré Saved

### Suivi des progrès dans les évaluations

La barre de progression indique le nombre de questions restantes dans l’évaluation, y compris les questions obligatoires et facultatives.

L’exemple suivant montre comment la barre de progression et les badges d’état sont mis à jour lorsque vous terminez une évaluation et que vous la soumettez ou l’annulez.

### Exemple de barre de progression et de badges d’état




### Soumission, réaffectation et annulation des évaluations

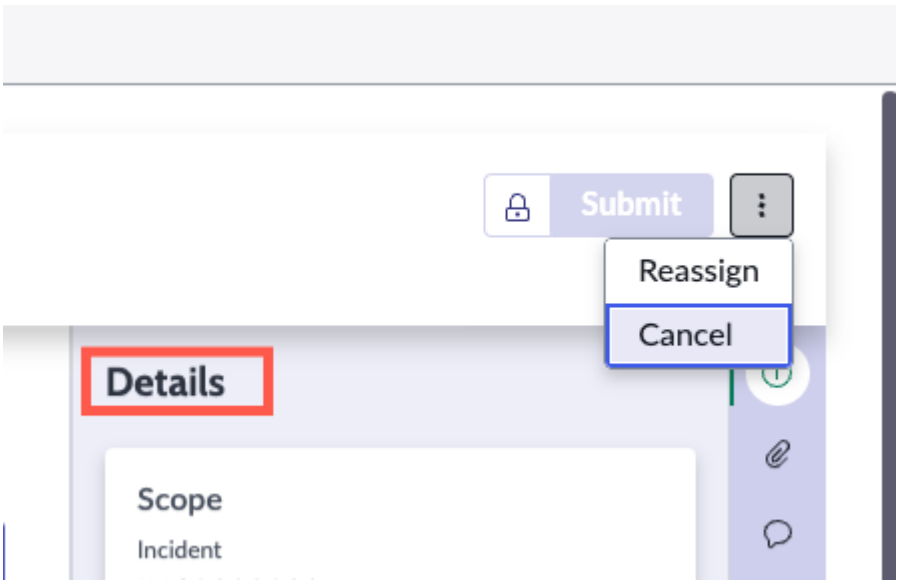
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les évaluations ne peuvent être mises à jour que lorsque leur statut est Ouvert. Une fois soumis ou annulés, ils sont en lecture seule et ne peuvent pas être modifiés. L'acteur de l'évaluation [sn_smart_asmt.actor] ayant le rôle de catégorie de modèle associé au modèle d'évaluation peut réaffecter l'évaluation à n'importe qui. Vous devez avoir le rôle d'acteur d'évaluation pour terminer l'évaluation.

L'exemple suivant montre les actions d'évaluation possibles et explique comment vous devez répondre à toutes les questions requises avant de pouvoir envoyer une évaluation.

**Actions d'évaluation**




**Ajout de pièces jointes et commentaires sur les évaluations**

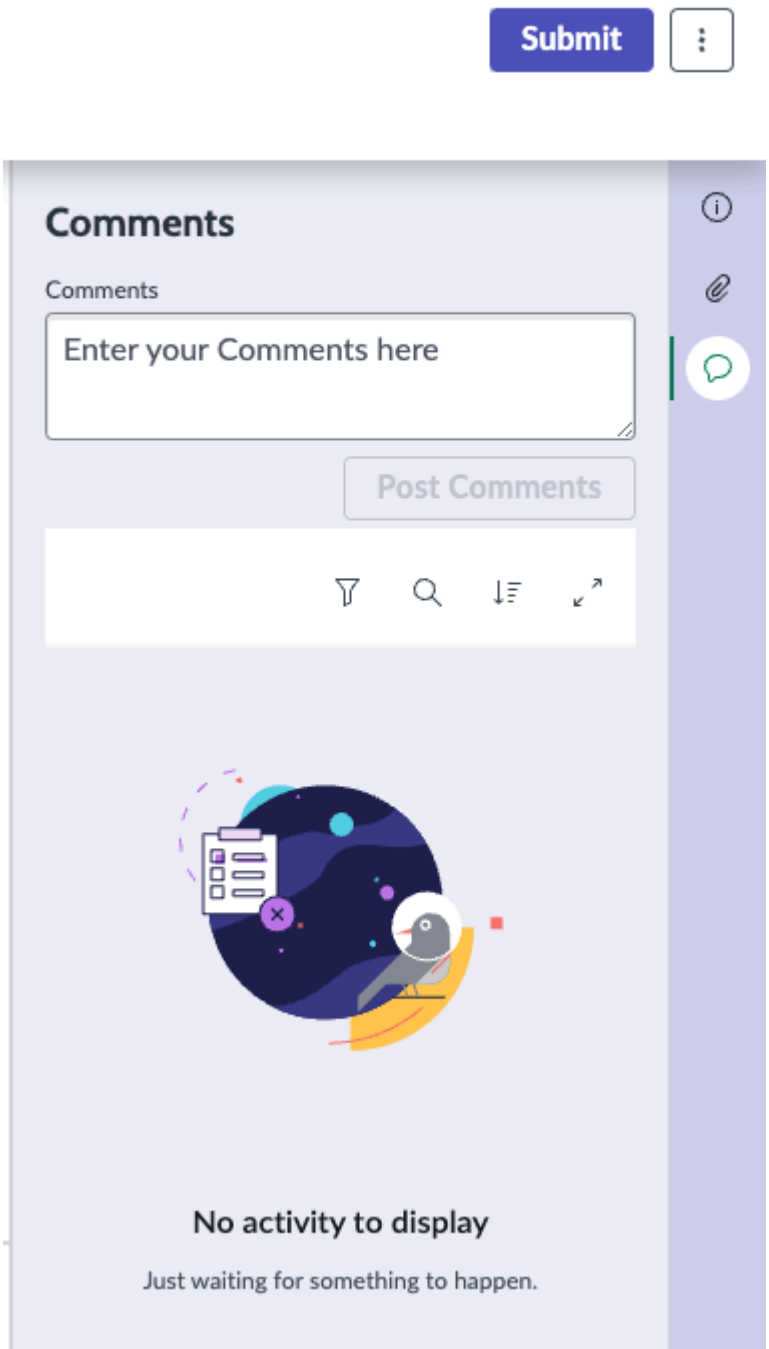
Si vous disposez du rôle de lecteur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_reader], vous pouvez joindre des documents aux évaluations à l'état ouvert en sélectionnant l'icône de pièce . Vous pouvez ajouter des commentaires à une évaluation à tout moment, quel que soit l'état de l'évaluation.

L'exemple suivant montre comment vous pouvez ajouter des commentaires en sélectionnant l'icône de commentaire .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Section Commentaires**



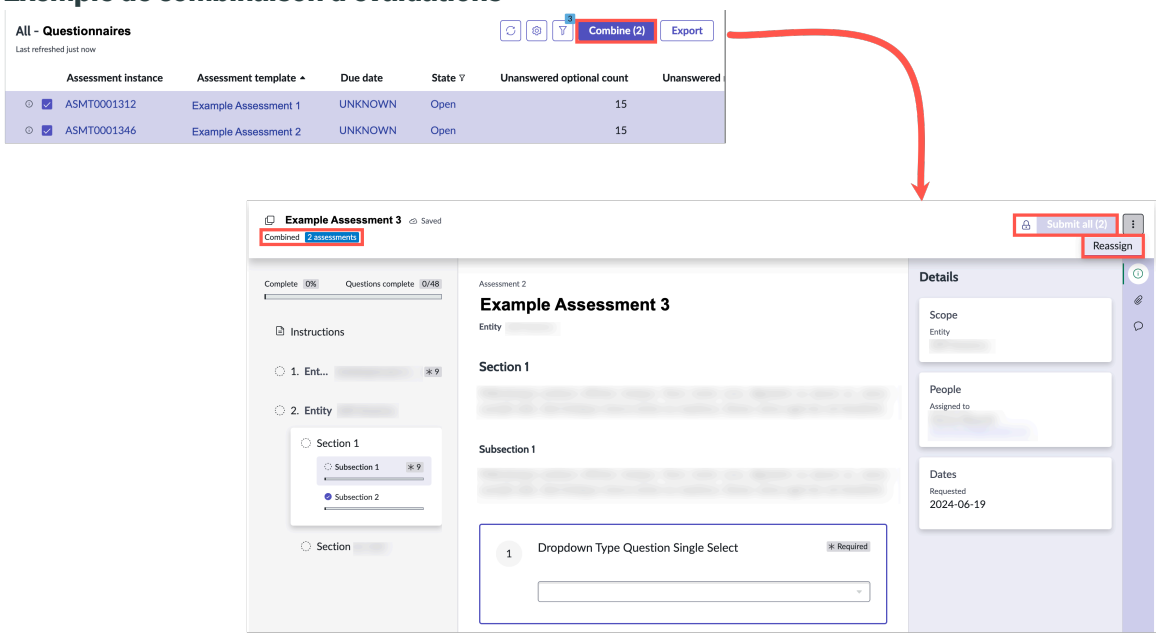

Traduction automatique

## Combinaison des évaluations

Vous pouvez combiner plusieurs évaluations affectées en une vue unique et rationalisée. Vous pouvez soumettre ou réaffecter ces évaluations combinées en une seule fois. La combinaison des évaluations vous permet de les soumettre en bloc ou de les réaffecter en bloc pour gérer toutes les évaluations en une seule action.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Exemple de combinaison d'évaluations




Pour plus d'informations, consultez Combiner vos évaluations en une seule soumission.

## Copie des réponses des évaluations précédentes

Si vous disposez du rôle de concepteur de flux [flow_designer] ou d'administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin], vous pouvez ajouter l'action Copier les réponses Studio de workflow d'évaluation intelligente à vos flux et flux secondaires. Cette action de flux vous permet de réutiliser les réponses d'une évaluation précédente.

La table suivante présente le formulaire d'action Copier les réponses d'évaluation intelligentes.

### Copier le formulaire d'action des réponses d'évaluation intelligente

| Champ | Description |
|---|---|
| Évaluation source [Instance d'évaluation intelligente] | Évaluation à partir de laquelle vous copiez les réponses en vue de leur réutilisation. Vous devez utiliser la référence d'enregistrement de l'instance d'évaluation pour cette sélection. |
| Évaluation cible [Instance d'évaluation intelligente] | Évaluation dans laquelle vous copiez les réponses. Vous devez utiliser la référence d'enregistrement de l'instance d'évaluation pour cette sélection. |

L'évaluation source à partir de laquelle vous effectuez la copie et l'évaluation cible pour la réutilisation des réponses doivent toutes deux être basées sur le même modèle. Une fois cette action de flux implémentée, les réponses de l'évaluation source sont automatiquement disponibles comme réponses pour les réponses de l'évaluateur.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'actions aux flux dans , reportez-vous à Studio de workflowla section Create a flow in Workflow Studio .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Répondre à une évaluation

Répondez à une évaluation qui a été affectée à votre file d'attente. Vos réponses à l'évaluation aident à prendre des décisions éclairées et à prendre des mesures ciblées à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.actor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une tâche vous est affectée pour répondre à une évaluation, vous soumettez vos réponses à l'évaluation dans l'espace de travail approprié. Les évaluations intelligentes peuvent être utilisées avec l'attestation de contrôle et l'identification des risques. Vos réponses peuvent aider à rassembler des preuves pour prouver qu'un contrôle est mis en œuvre ou aider à identifier les lacunes qui peuvent entraîner un risque potentiel.

### Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Accédez à la liste des évaluations affectées.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans le Compliance Workspace.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Compliance**
   b. Sélectionnez l'icône de tâche ( ), puis accédez à **Mes tâches en attente** > **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
3. Passez en revue les instructions ou les informations de référence.
   Vous pouvez voir un texte d'orientation supplémentaire pour votre révision au fur et à mesure que vous répondez aux questions.
4. Répondez à toutes les questions pertinentes du questionnaire.
   Vos réponses sont automatiquement enregistrées.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Combiner vos évaluations en une seule soumission

Combinez vos Moteur d'évaluation intelligent évaluations afin de pouvoir y répondre dans une vue unique. De cette façon, vous pouvez rationaliser le processus de réponse et faciliter le traitement des évaluations.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.actor

### Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Accédez à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans le Compliance Workspace.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Compliance**
   b. Sélectionnez l'icône de liste ( puis accédez à **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
3. Cochez la case correspondant à chaque évaluation que vous souhaitez combiner.
4. Sélectionnez **Combiner**.
5. Entrez un nom facultatif pour l'évaluation combinée et sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous êtes redirigé vers une instance d'évaluation combinée qui affiche toutes les évaluations sélectionnées dans une vue d'évaluation. La portée, les informations de référence et les instructions pour chaque évaluation originale sont conservées.

6. Répondez à toutes les questions de l'évaluation.
7. Sélectionnez **Soumettre tout**.

### Résultats

Chaque évaluation que vous avez combinée dans cette vue d'évaluation unique a été envoyée avec vos réponses.

## Référence Moteur d'évaluation intelligent

Les rubriques de référence fournissent les descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Actions de flux pour les définitions de flux secondaire d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires de traitement dans , vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans Studio de workflowle Now Platform. Chaque action traite de différents aspects de l'exécution ou de la maintenance des stocks, ce qui peut contribuer à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

### Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Actions de flux pour les définitions de flux secondaire d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires de traitement dans , vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans Studio de workflowle Now Platform. Chaque action traite de différents aspects de l'exécution ou de la maintenance des stocks, ce qui peut contribuer à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

### Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Vous sélectionnez **Tester** sur le formulaire d'action Déclencher une évaluation intelligente pour tester la conception d'une évaluation. Vous spécifiez ensuite les paramètres du test dans la fenêtre contextuelle Action de test.

### Formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour ajouter des actions d'évaluation à un flux ou pour obtenir un extrait de code pour un script dans le cadre du processus de déclenchement Moteur d'évaluation intelligent des évaluations.

### Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Actions de flux pour les définitions de flux secondaire d'exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous définissez vos propres flux secondaires de traitement dans , vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans Studio de workflowle Now Platform. Chaque action traite de différents aspects de l'exécution ou de la maintenance des stocks, ce qui peut contribuer à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

### Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Vous sélectionnez **Tester** sur le formulaire d'action Déclencher une évaluation intelligente pour tester la conception d'une évaluation. Vous spécifiez ensuite les paramètres du test dans la fenêtre contextuelle Action de test.

### Formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour ajouter des actions d'évaluation à un flux ou pour obtenir un extrait de code pour un script dans le cadre du processus de déclenchement Moteur d'évaluation intelligent des évaluations.

### Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèles

Les types de mesures hérités sont migrés vers des sections spécifiques dans les modèles d'évaluation de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

Vous pouvez utiliser le formulaire de migration de modèle d'évaluation pour spécifier le type de mesure hérité à migrer et afficher les résultats d'une migration.

### Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Actions de flux pour les définitions de flux secondaire d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires de traitement dans , vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans Studio de workflowle Now Platform. Chaque action traite de différents aspects de l'exécution ou de la maintenance des stocks, ce qui peut contribuer à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

### Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Vous sélectionnez **Tester** sur le formulaire d'action Déclencher une évaluation intelligente pour tester la conception d'une évaluation. Vous spécifiez ensuite les paramètres du test dans la fenêtre contextuelle Action de test.

### Formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour ajouter des actions d'évaluation à un flux ou pour obtenir un extrait de code pour un script dans le cadre du processus de déclenchement Moteur d'évaluation intelligent des évaluations.

### Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèles

Les types de mesures hérités sont migrés vers des sections spécifiques dans les modèles d'évaluation de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

### Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser le formulaire de migration de modèle d'évaluation pour spécifier le type de mesure hérité à migrer et afficher les résultats d'une migration.

## Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

## SAE rôles

### SAE rôles

| Rôle | Autorisations |
| --- | --- |
| Acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor] | • Répondre aux évaluations qui leur sont affectées.<br>• Réaffecter les évaluations qui leur sont affectées. |
| Lecteur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_reader] | • Lisez l'évaluation qui se trouve dans les catégories pour lesquelles l'utilisateur a le rôle de lecteur d'évaluation.<br>• Lisez et commentez les évaluations qu'ils ont créées si l'utilisateur a le rôle assessment_reader.<br>• Affichez et commentez les évaluations générées à partir de ce modèle. |
| Administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin] | Inclut le rôle de plateforme assessment_admin.<br>Administrateur de l'application SAE .<br>• Accéder à l'espace de travail d'évaluation.<br>• Créer, afficher, mettre à jour ou supprimer une catégorie de modèle.<br>• Créer, afficher, mettre à jour ou supprimer un modèle d'évaluation.<br>• Affichez toutes les évaluations, modifiez l'état des évaluations ou réaffectez les évaluations.<br>• Migrez les types de mesures existants vers les modèles d'évaluation. |
| Lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader] | • Accéder à l'espace de travail d'évaluation.<br>• Lisez le modèle si l'utilisateur dispose d'un rôle de catégorie de modèle associé à un modèle d'évaluation. |
| Gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] | Inclut le rôle template_reader. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**SAE rôles (suite)**

| Rôle | Autorisations |
|---|---|
| | • Lisez, écrivez et créez des modèles d'évaluation spécifiques basés sur les catégories mappées aux modèles.<br>• L'accès aux catégories de modèles lors de la création des modèles est régi par la même logique que pour le lecteur de modèle. |

## Actions de flux pour les définitions de flux secondaire d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires d'exécution pour l'application Moteur d'évaluation intelligent dans Studio de workflow, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le Now Platform. Chaque action traite des différents aspects de l'exécution ou de la gestion des stocks, ce qui peut contribuer à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

Les flux d'exécution dans les données de démonstration qui ont été expédiées avec l'utilisez les actions de Now Platform flux dans la table suivante.

**Actions de flux disponibles dans le cadre du système de base**

| Nom de l'action | Description |
|---|---|
| Déclencher une action d'évaluation intelligente | Action de flux pour créer et affecter une évaluation.<br><br>L'action de flux prend la ligne de commande client, l'élément de configuration (CI) et le produit vendu comme entrée, et crée l'élément de base d'installation et le produit installé. |
| Mettre à jour un élément de configuration | Action de flux qui inclut un moyen prescriptif de mettre à jour le flux secondaire d'exécution des commandes des éléments de configuration.<br><br>L'action de flux prend le produit vendu, l'ID de modèle de produit et les commentaires comme entrée, et met à jour l'élément de configuration correspondant basé sur l'élément de base d'installation. |
| Obtenir un produit vendu enfant | Action de flux qui inclut un moyen prescriptif de récupérer les produits vendus pertinents pour une spécification dans une commande client.<br><br>L'action de flux prend la spécification et le produit vendu parent comme entrée et récupère le produit vendu enfant à partir de la hiérarchie respective. L'utilisation de cette action de flux facilite les mises à jour d'inventaire des produits qui se produisent à la fin du processus d'exécution. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Actions de flux disponibles dans le cadre du système de base (suite)

| Nom de l'action | Description |
|---|---|
| Obtenir la valeur caractéristique de la commande client | Action de flux qui prend l'élément et la caractéristique de la ligne de commande client comme entrée et renvoie une valeur caractéristique de l'élément de ligne de commande client. Si la caractéristique n'est pas présente dans l'élément de ligne de commande client, elle renvoie la valeur par défaut de la caractéristique de l'offre d'élément de ligne de commande respective. |

**Information associée**

Flow Designer

Building flows

Create a flow in Workflow Studio

## Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Vous pouvez sélectionner **Test** dans le formulaire d'action Déclencher une évaluation intelligente pour tester la conception d'une Moteur d'évaluation intelligent évaluation. Vous spécifiez ensuite les paramètres du test dans la fenêtre contextuelle Action de test.

## Fenêtre contextuelle de l'action de test

### Paramètres de la fenêtre contextuelle Tester l'action

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Modèle d'évaluation | Modèle d'évaluation qui sert de base aux évaluations générées. |
| Évaluateurs | Personnes qui sont notifiées de l'évaluation et qui répondent généralement à l'évaluation ou l'affectent à un autre utilisateur. Une instance d'évaluation est affectée à chaque évaluateur.<br><br>Les évaluateurs ont le rôle d'acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor]. Consultez Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent. |
| Demandeur | Contact pour les questions de l'évaluateur. Chaque évaluation générée comprend les informations de contact. |
| Description | Texte qui aide d'autres personnes à comprendre l'intention des évaluations générées. |
| Catégorie de modèle | Catégorie dont le modèle d'évaluation doit être membre. Par exemple, Risque, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Paramètres de la fenêtre contextuelle Tester l'action (suite)**

| Paramètre | Description |
|---|---|
| | Performances, Sécurité, Données personnelles, etc.<br><br>Catégories de modèles qui appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Une catégorie contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d'évaluation est associé à une ou plusieurs catégories de modèle. Pour afficher un modèle dans une catégorie, vous devez disposer d'un rôle de catégorie associé à la catégorie.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Créer une catégorie de modèle d'évaluation.<br><br>**Remarque :** Vous pouvez créer une évaluation uniquement à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active ne lui est associée. |
| Cible de l'évaluation | Enregistrements de table sélectionnés pour être évalués, également appelés périmètre de l'évaluation. Plusieurs tables peuvent être ajoutées en tant que cible d'évaluation, ce qui fait du champ d'application une combinaison des enregistrements de chaque table. |

## Formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour ajouter des actions d'évaluation à un flux ou pour obtenir un extrait de code pour un script dans le cadre du processus de déclenchement Moteur d'évaluation intelligent des évaluations.

## Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente

**Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente**

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle d'évaluation | Enregistrement de modèle d'évaluation intelligent à utiliser pour générer l'évaluation. |
| Évaluateurs | Personnes qui sont notifiées de l'évaluation et qui répondent généralement à l'évaluation ou l'affectent à un autre utilisateur. Une instance d'évaluation est affectée à chaque évaluateur.<br><br>Les évaluateurs ont le rôle d'acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor]. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | Consultez Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent. |
| Demandeur | Utilisateur qui est le contact pour les questions de l'évaluateur. Chaque évaluation générée comprend les informations de contact. |
| Date d'échéance | Date d'échéance qui apparaît dans l'évaluation.<br><br>Ce paramètre remplace le paramètre **Durée** et le paramètre **Durée** dans le modèle. |
| Durée | Période utilisée pour calculer la date d'échéance de l'évaluation, à partir du moment où celle-ci est déclenchée.<br><br>Ce paramètre remplace le paramètre **Durée** dans le modèle. |
| Gestion des doublons | Action à exécuter lorsqu'une évaluation en double existe.<br><br>**Remarque :**<br>Une évaluation est considérée comme un doublon s'il existe une autre évaluation ouverte avec le même modèle, les mêmes éléments de champ d'application, le même groupe ou les mêmes évaluateurs.<br><br>• **Ne pas créer d'évaluations en double**<br>• **Créer des évaluations en double**<br>• **Créer des évaluations et annuler les évaluations existantes** Créez une évaluation pour basculer l'état de l'évaluation existante sur **Annulé**. |
| Groupe d'évaluation | Groupe d'évaluation auquel les évaluations générées sont associées.<br><br>**Remarque :**<br>Le groupe d'évaluation que vous sélectionnez doit être ouvert et contenir les évaluations liées au même modèle d'évaluation que celui que vous utilisez. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | Si vous sélectionnez un groupe d'évaluation, le système vérifie si le groupe est ouvert ou fermé :<br>• Ouvert : le système vérifie d'abord que le groupe existant contient au moins une évaluation liée au même modèle d'évaluation. Si tel est le cas, les évaluations générées sont ajoutées au groupe existant.<br>• Fermé : les évaluations ne peuvent pas être ajoutées au groupe existant.<br>**Remarque :** Si vous ne sélectionnez pas de groupe d'évaluation, toutes les évaluations générées sont regroupées sous un groupe nouvellement créé. |
| Périmètre | Liste de tous les éléments du champ d'application auxquels les évaluations générées sont appliquées.<br>Chaque élément de champ d'application contient deux clés : table et enregistrement.<br>Pour chaque élément de contexte configuré au niveau du modèle, un élément de champ d'application correspondant doit être configuré. Par exemple, si les éléments de contexte d'un modèle incluent des tables telles que Contrôles [sn_compliance_control] et Entité [sn_grc_profile], au moins deux éléments de périmètre doivent être configurés dans le périmètre : un avec table : Entité [sn_grc_profile], enregistrement : [profile_record_id] et un autre avec table : Contrôles [sn_compliance_control], enregistrement : [control_record_id].<br>Les enregistrements de table à évaluer sont également appelés périmètre d'évaluation. Vous pouvez ajouter plusieurs éléments de champ d'application, mais pas à partir de la même table. |

## Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèles

Les types de mesures hérités sont migrés vers des sections spécifiques dans les modèles d'évaluation de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Comment les types de mesures sont-ils mappés ?

Ce tableau montre le mappage utilisé pour déplacer les types de mesures existants vers la section dans les modèles d'évaluation.

### Types de mesures pour le type d'évaluation

| Type de mesure existant | Mappé vers |
|---|---|
| Nom (texte traduit) (longueur max. 255) | **Champ Nom** (texte traduit) dans la table Modèle d'évaluation. |
| Description (texte traduit) (longueur max. 1000) | **Champ Description** (HTML traduit) dans la table Modèle d'évaluation. |
| Table (nom de table) | **Champ Table** (nom de table) dans la table Élément de contexte. |

## Comment les catégories de mesures sont-elles mappées ?

Cette table montre le mappage utilisé pour déplacer les catégories de mesures existantes vers la table de section dans les modèles d'évaluation.

### Les catégories de mesures sont mappées à la table Section

| Type de mesure existant | Mappé à la table de section |
|---|---|
| Nom (texte traduit) (longueur max. 255) | **Champ Nom** (texte traduit). |
| Description (texte traduit) (longueur max. 1000) | **Champ Description** (texte traduit). |
| Ordre (entier) | **Champ Ordre** (index de commande). |

## Comment les mesures sont-elles mappées ?

Cette table affiche le mappage utilisé pour déplacer les mesures existantes vers la table de questions dans les modèles d'évaluation.

### Les mesures sont mappées à la table de questions

| Type de mesure existant | Mappé à la table de questions |
|---|---|
| Autoriser des informations supplémentaires (vrai/faux) | **Activer** le champ de justification (vrai/faux). |
| Type de données (chaîne) (longueur max. 40) | En fonction de la valeur du champ **Type de données** , la référence de type de question appropriée est ajoutée à la table Question. Le type de données est une chaîne. |
| Détails (html traduit) (longueur maximale 8000) | **Champ Déclaration d'orientation** (HTML traduit). |
| Question (Texte traduit) (Longueur max. 512) | **Champ Étiquette** (texte traduit). |
| Obligatoire (vrai/faux) | **Le champ Est obligatoire** (vrai/faux) |
| Max (entier) | **Champ Nombre maximum** (décimal) |
| min (entier) | **Champ Nombre minimum** (décimal) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Les mesures sont mappées à la table de questions (suite)**

| Type de mesure existant | Mappé à la table de questions |
|---|---|
| Ordre (entier) | **Commande** (index de commande) |

## Comment les types de mesures sont-ils migrés vers les types de questions ?

Après la migration, tous les enregistrements de questions sont définis comme **type de données Texte**.

Après la migration, tous les enregistrements de questions dont la mesure source est modèle/échelle numérique sont définis avec une mise en page de réponse **horizontale**.

Cette table affiche le mappage utilisé pour déplacer les types de mesures existants vers les types de questions dans les modèles d'évaluation.

**Mappages de type de mesure**

| Type de mesure existant | Mappé vers |
|---|---|
| Pièce jointe | Pièce jointe |
| Choix | Liste déroulante |
| Date | Date |
| Date/Heure | Date/Heure |
| Échelle de Likert | Case d'option |
| Sélection multiple | Case à cocher |
| Échelle numérique | Case d'option |
| Référence | Référence |
| Oui/Non | Case d'option |

## Mode de mappage des champs

Cette table affiche le mappage utilisé pour déplacer les champs existants vers la table de questions dans les modèles d'évaluation.

**Les champs sont mappés à la table de questions**

| Champ dans la table existante | Mappé à la table de questions |
|---|---|
| Table de référence | **Un champ de table** . |
| Condition | **Champ de condition de filtre** . |

## Comment les définitions de mesures sont-elles mappées ?

Cette table affiche le mappage utilisé pour déplacer les définitions de mesures existantes vers la table de choix dans les modèles d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Les définitions de mesures sont mappées à la table d'options**

| Définition de mesure dans la table existante | Mappé à la table de choix |
|---|---|
| Affichage | **Champ d'étiquette de texte** dans la table de choix |
| Ordre | **Le type de données Entier** est mappé au champ **Ordre** dans la table de choix qui est basée sur la même séquence ascendante des enregistrements de définition de modèle dans le champ **Valeur** associé à un modèle particulier. |

## Comment les modèles de mesures d'évaluation sont-ils mappés ?

Seuls les modèles dans lesquels le champ **Autoriser** image est défini sur faux sont migrés. Aucun mappage de champ n'est effectué pour cette table.

Les mesures dont le type de données est modèle sont migrées en tant que questions du type Case d'option si le champ **Autoriser l'image** est défini sur faux au niveau du modèle.

## Comment les définitions de modèles d'évaluation sont-elles mappées ?

Cette table affiche le mappage utilisé pour déplacer les définitions de modèles existantes vers la table de choix dans les modèles d'évaluation.

**Les définitions de modèle d'évaluation sont mappées à la table d'options**

| Définition du modèle d'évaluation dans la table existante | Mappé à la table de choix |
|---|---|
| Affichage | **Champ d'étiquette de texte** . |
| Valeur | Le type de données Entier est mappé au champ **Ordre** dans la table de choix, en fonction de la même séquence ascendante des enregistrements de définition de modèle dans le champ **Valeur** associé à un modèle particulier. |

## Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

Vous pouvez afficher les données qui ont été migrées du type de mesure vers le Moteur d'évaluation intelligent modèle d'évaluation dans les listes connexes du formulaire Migration du modèle d'évaluation.

## Vue d'ensemble

Une fois que vous avez rempli le formulaire de migration du modèle d'évaluation et démarré le processus de migration, vous pouvez afficher la progression et confirmer si elle s'est terminée correctement ou si des erreurs sont survenues. Pour plus d'informations sur le processus de migration, reportez-vous aux rubriques Création d'un modèle d'évaluation à partir des types de mesures d'évaluation hérités, Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluationet Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Affichage des résultats de la migration

Pour afficher les résultats de votre migration, accédez à **Tout** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Migrations de modèles**. Dans la liste Migrations de modèles d'évaluation, sélectionnez le numéro de migration. Chaque enregistrement de migration pour un type de mesure se voit attribuer un numéro unique qui commence par le texte ATMIG. Le formulaire affiche les valeurs utilisées pour générer le modèle. Les listes connexes affichent l'état et le contenu des données migrées. La table Migrations de sections fournit une description des champs dans les listes connexes.

## Résultats de la migration

Le tableau suivant décrit les champs de la liste connexe Migrations de sections.

### Liste connexe des migrations de sections

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique qui commence par le texte ATSMIG dans l'enregistrement de migration de la section. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement. |
| Catégorie de mesure source | Catégorie de mesure créée à partir de la section après la migration des types de mesures. |
| Section cible | Section renseignée pendant la migration. |
| État de la migration | État de la migration :<br>• **Terminée** : la migration est terminée avec succès.<br>• **Erreur :** une erreur s'est produite pendant la migration. |
| Détails des erreurs | Description d'une erreur qui s'est produite pendant l'échec de la migration. |

Sélectionnez la flèche vers le bas d'une section pour afficher la liste des questions de la section. La table suivante décrit les champs de la liste connexe Migrations de questions.

### Liste connexe des migrations de questions

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique, commençant par le texte ATQMIG, que le système a affecté à l'enregistrement de migration pour la question. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement. |
| Mesure source | Mesure créée à partir d'une question après la migration du modèle d'évaluation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Liste connexe des migrations de questions (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Question cible | Question créée après la migration. |
| État de la migration | État de la migration :<br>• **Terminée** : la migration est terminée avec succès.<br>• **Non pris en charge** : la mesure du type de mesure d'origine n'est pas prise en charge pour la migration.<br>• **Erreur :** une erreur s'est produite pendant la migration. |
| Détails des erreurs | Description d'une erreur qui s'est produite pendant l'échec de la migration. |

Sélectionnez la flèche pointant vers le bas en regard d'une question pour afficher la liste des options de réponse à la question. La table suivante décrit les champs de la liste connexe Migrations d'options de réponse.

### Liste connexe des migrations d'options de réponse

| Champ | Description |
|---|---|
| Migrations d'options de réponse | |
| Numéro | Numéro unique, commençant par le texte ATROMIG, que le système a affecté à l'enregistrement de migration pour l'option de réponse. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement. |
| Définition de la mesure source | Définition de mesure à partir des options migrées pour une question. |
| Définition du modèle source | Champ référencé pour la définition de modèle à partir des options de réponse qui sont automatiquement renseignées si le type de données de la mesure source est un modèle. |
| Option en matière de réponse cible | Champ qui affiche l'option de réponse créée après la migration de la source. |
| État de la migration | État de la migration :<br>• **Terminée** : la migration est terminée avec succès.<br>• **Erreur :** une erreur s'est produite pendant la migration. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Liste connexe des migrations d'options de réponse (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Détails des erreurs | Description d'une erreur qui s'est produite pendant l'échec de la migration. |

**Information associée**

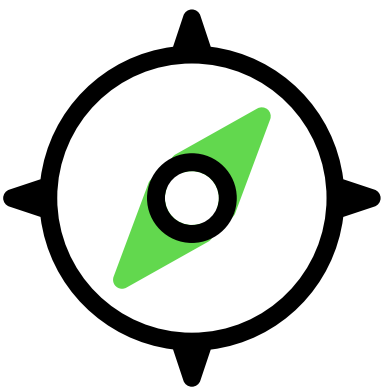
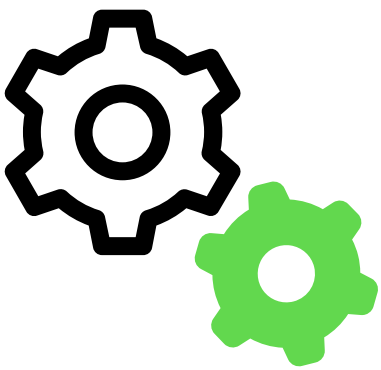
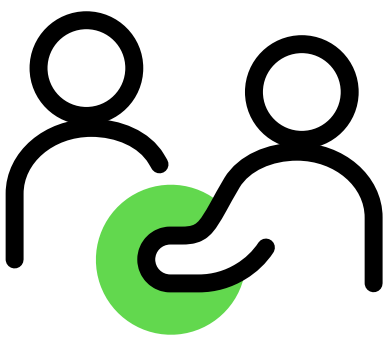
Comment les types de mesures hérités sont migrés vers des sections dans des modèles

# Gestion des risques liés aux tiers

L'application ServiceNow® GRC : Gestion des risques liés aux tiers (TPRM) vous permet d'identifier, d'évaluer et d'atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. TPRM fournit un processus centralisé pour gérer votre portefeuille de tiers, évaluer et noter les risques, et effectuer des mesures correctives.

## Premiers pas

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à ServiceNow Store l'historique des versions .

| Explorer | Configurer | Demander un devoir de diligence pour la gestion des risques liés aux tiers |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Découvrez comment les gestionnaires de risques de tiers, les utilisateurs de risques de tiers et les administrateurs de risques de tiers utilisent l'application Gestion des risques liés aux tiers . | Vous pouvez activer ou mettre à niveau TPRM, en téléchargeant les applications à partir de , ServiceNow Store puis en configurant les paramètres pour répondre à vos besoins. | Demandez un devoir de diligence pour déterminer le niveau de risque des interactions avec un tiers et leur engagement. |

Traduction automatique

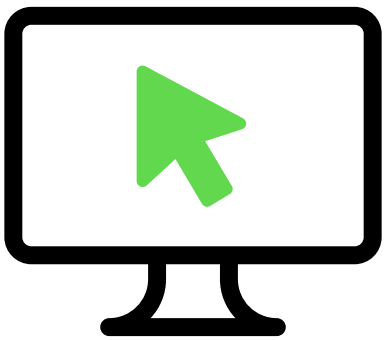
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

### Évaluer le risque de tiers

Utilisez cette fonction Gestion des risques liés aux tiers pour identifier et évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers.

### Surveiller le risque lié aux tiers



Utilisez l'application pour surveiller les risques potentiels associés à vos relations avec des Gestion des risques liés aux tiers tiers.

### Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable

Configurez les niveaux d'approbation et les règles pour les demandes de diligence raisonnable dans l'application à utiliser lors de l'approbation Gestion des risques liés aux tiers ou du rejet des demandes après examen des réponses au questionnaire et des résultats du processus de diligence raisonnable.

### Gérer le processus de risque du contrat

Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur du contrat de tiers en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin que vous puissiez faire face aux risques identifiés.

### Travailler dans l'interface VRM utilisateur classique

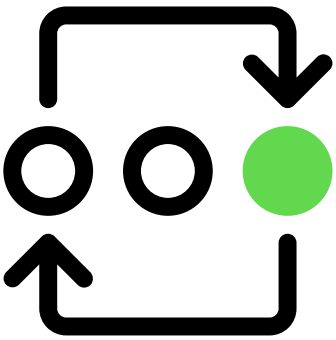
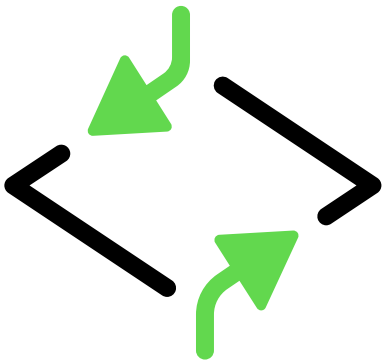
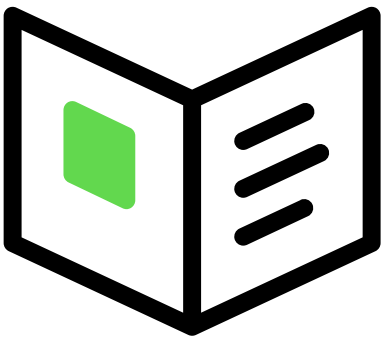
Utilisez l'interface utilisateur héritée pour effectuer toutes les Gestion des risques du fournisseur tâches.

### Utiliser les rapports d'intelligence sur les risques

Gérez et demandez des rapports ou des scores d'intelligence sur les risques à des fournisseurs de contenu de l'intelligence sur les risques externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Intégrer les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques | Utiliser le portail du tiers | Référence |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Intégrez les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné. | Utilisez le portail du tiers pour répondre aux questionnaires, aux demandes de documentation, aux tâches et aux problèmes. Le portail est le point d'interaction entre les contacts de tiers et les évaluateurs de risque. | Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l'application Gestion des risques liés aux tiers . |

### Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions ou répondez-y dans la communauté GRC .
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues .
- Découvrez comment créer des applications sur le site développeur .
- Contact Service et assistance client .

## Explorer Gestion des risques liés aux tiers

L'application Gestion des risques liés aux tiers centralise et normalise les processus, les matières premières, les personnes responsables et les méthodes de votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez améliorer vos opérations en gérant votre portefeuille de tiers et en identifiant, en suivant et en atténuant les problèmes qui surviennent avec les tiers.

### Vue d'ensemble de Gestion des risques liés aux tiers

Pour protéger les actifs, la réputation et les opérations de votre organisation, votre programme de gestion des risques liés aux tiers doit identifier, évaluer et atténuer les risques associés aux parties externes. L'application TPRM vous aide à empêcher vos prestataires, partenaires et fournisseurs externalisés de créer une interruption de l'activité ou un impact négatif sur les performances de votre entreprise. En utilisant l'application, vous pouvez réduire la charge manuelle TPRM et les coûts de votre processus d'évaluation des risques grâce à l'automatisation.

TPRM rassemble toutes les informations sur les risques liés aux tiers dans un seul environnement.

Traduction automatique

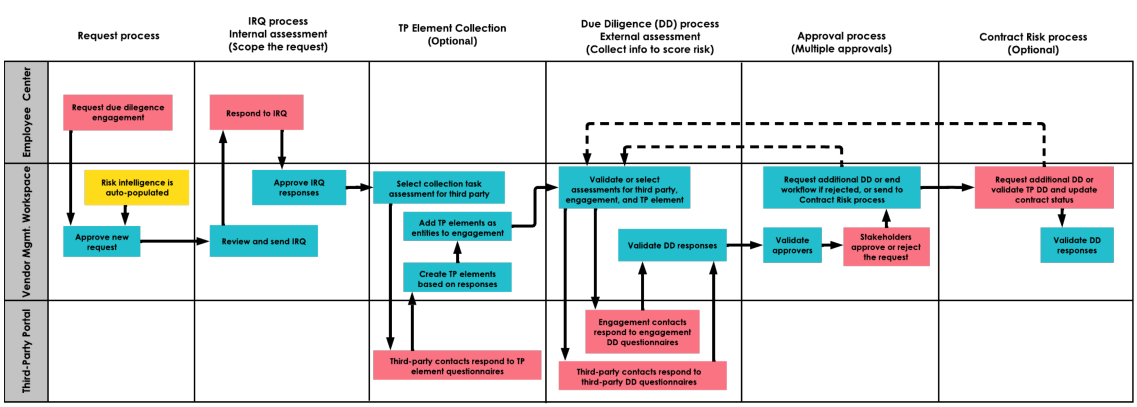
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les fonctionnalités clés suivantes peuvent vous aider à évaluer les risques plus efficacement :

- Workflows d'intégration, de séparation, de renouvellements et de diligence raisonnable supplémentaires
- Gestion de l'évaluation
- Surveillance continue des risques
- Gestion de la performance des risques

## Workflow Gestion des risques liés aux tiers

L'infographie suivante montre le workflow des processus les plus importants que vous pouvez utiliser pour gérer les risques.




## Étapes de workflow de haut niveau

1. Un employé interne demande une diligence raisonnable sur un nouveau tiers ou un nouvel engagement. Consultez Terminologie pour plus d'informations.
2. Une fois la demande effectuée, le gestionnaire des risques tiers (TPR) approuve la demande de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ). L'IRQ est un ensemble de questions qui permet d'évaluer et d'évaluer la diligence raisonnable requise à l'égard des tiers ou des missions.
3. Une fois que l'évaluateur désigné a rempli l'IRQ, le gestionnaire TPR l'examine et l'approuve.
4. Si des éléments tiers sont nécessaires, le gestionnaire TPR ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable démarre la collecte d'éléments tiers. Un questionnaire sur l'élément tiers est envoyé au contact de l'engagement.
5. Les enregistrements d'éléments tiers sont créés manuellement par le gestionnaire ou le propriétaire TPR en fonction des réponses au questionnaire du contact d'engagement. Lorsque ces enregistrements d'éléments tiers sont créés, des enregistrements d'entité sont automatiquement créés pour chaque élément. Le gestionnaire ou le propriétaire TPR ouvre l'engagement et ajoute manuellement des éléments en tant qu'entités dans l'onglet Entités.
6. Tous les questionnaires de tiers externes sélectionnés par le gestionnaire TPR sont automatiquement envoyés. Si vous disposez d'informations sur les risques intégrées, les informations pertinentes sont extraites à ce moment-là.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Les informations sont notées et combinées en une vue unique du processus de diligence raisonnable pour afficher tous les scores, les questionnaires remplis, les problèmes, les approbations et les commentaires.
8. Tous les approbateurs peuvent consulter diligence raisonnable et consulter les informations détaillées avant de procéder à une approbation.
9. Une fois que tous les approbateurs ont approuvé la demande de diligence raisonnable, toutes les informations de diligence raisonnable peuvent être mises à la disposition de la personne qui négocie le contrat. Le processus de risque contractuel ne s'applique que si un contrat est requis.
10. Le négociateur du contrat peut voir les informations détaillées de tous les scores et questionnaires. Si une diligence raisonnable supplémentaire est requise, ils peuvent en faire la demande.
11. Si le négociateur exécute avec succès un contrat avec le tiers, il peut le télécharger et spécifier que le contrat est exécuté. Cette action informe automatiquement toutes les personnes concernées clés de l'état du contrat.
12. Le négociateur du contrat peut également préciser que le contrat n'est pas exécuté et que le tiers n'est pas engagé à des fins commerciales.

**Remarque :**
Une fois que le processus IRQ est entré dans l'état IRQ en cours, vous pouvez demander des rapports d'intelligence sur les risques associés à votre demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des rapports et des scores des renseignements sur les risques et Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.

Pour obtenir une description détaillée du workflow de diligence TPRM raisonnable, reportez-vous à la section Workflow de diligence raisonnable.

## Gestion des risques liés aux tiers avantages

Le tableau suivant présente les avantages de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

| Avantage | Fonctionnalité | Utilisateurs |
|---|---|---|
| Affichez les informations importantes sur les risques et accédez rapidement aux actions. | TPRM Page d'accueil | Tous les utilisateurs TPRM |
| Utilisez les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, classer par ordre de priorité et gérer les responsabilités. | TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable | Tous les utilisateurs TPRM |
| Identifiez et évaluez le risque potentiel associé à votre relation avec un tiers. | TPRM Page Activité du risque | Tous les utilisateurs TPRM |
| Identifiez les emplacements géographiques des tiers actifs et des engagements. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des cotes de risque et des types d'engagement particuliers. | TPRM Carte de concentration de risque | Tous les utilisateurs TPRM |
| Classez les évaluations, les problèmes et les tâches à surveiller par ordre de priorité. | TPRM Page Activité du risque | Tous les utilisateurs TPRM |
| Accédez aux tâches qui vous sont affectées et aux membres de votre groupe. | TPRM Page de tâche | Tous les utilisateurs TPRM |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Avantage | Fonctionnalité | Utilisateurs |
|---|---|---|
| Accédez à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez intervenir dans TPRM. | TPRM Page de liste | Tous les utilisateurs TPRM |
| Utilisez la page d'engagement pour accéder à toutes les informations et à l'état actuels d'un tiers ou d'un engagement. | Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers ou d'un engagement | Tous les utilisateurs internes |
| Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). L'importation des données ne vous est pas facturée. | Importer des données existantes à partir d'autres systèmes | Gestionnaires TPR et administrateurs TPR |
| Travaillez sur tous les processus du workflow pour une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque de contrat et demandes fermées. | Surveillance du processus de demande de diligence raisonnable | Gestionnaires TPR et administrateurs TPR |
| Utilisez le portail du tiers comme point d'interaction principal pour les tiers et les évaluateurs de risque. | Gestion du portail du tiers | Gestionnaires de TPR, évaluateurs de TPR et tiers |

## Profil de risque

Un *profil de risque* est une évaluation complète des risques potentiels associés à un tiers particulier. Pour générer un profil de risque, vous évaluez et documentez plusieurs aspects des opérations, des pratiques et des relations du tiers. L'objectif est de comprendre le niveau de risque qu'ils peuvent représenter pour votre organisation.

Un profil de risque vous permet de prendre des décisions éclairées sur l'engagement, la surveillance et l'atténuation des risques associés aux tiers. Identifiez les sujets de préoccupation, mettez en œuvre des stratégies d'atténuation des risques et établissez des processus de surveillance continue pour vous aider à aligner les relations avec les tiers sur votre tolérance au risque et vos objectifs stratégiques.

Pour classer les risques par ordre de priorité et les gérer efficacement, vous attribuez des scores ou des évaluations à de nombreux facteurs de risque et les regroupez pour générer une évaluation globale des risques pour le tiers. TPRM affiche les informations de profil de risque sur la page d'accueil.

## Composants d'un profil de risque de tiers

**Informations sur le tiers**

Détails de base tels que le nom, l'emplacement, les coordonnées, la taille et la structure de propriété.

**Cotes de risque composites**

- Résultats IRQ
- Cotes des évaluations des risques externes
- Cotes des engagements
- Cotes des renseignements sur les risques

**Domaine de risque**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Stabilité financière : Évaluation de la santé financière du tiers afin d'évaluer sa capacité à remplir ses obligations contractuelles. Cela inclut des facteurs tels que les revenus, la rentabilité et les niveaux d'endettement.
- Risque opérationnel : évaluation des opérations et processus business du tiers, y compris de sa capacité à fournir des produits ou des services de manière cohérente et fiable.
- Conformité et risque juridique : examen de la conformité du tiers aux lois, réglementations et normes du secteur pertinentes. Cela peut inclure des évaluations de leur conformité aux normes de protection des données, de sécurité et d'éthique.
- Risque de cybersécurité : évaluation des mesures de cybersécurité et des pratiques de protection des données du tiers afin de déterminer sa capacité à protéger les informations sensibles.
- Risque géopolitique : analyse des facteurs géopolitiques susceptibles d'avoir une incidence sur les activités du tiers, tels que la stabilité politique et les changements réglementaires dans son pays d'origine.
- Risque de réputation : prise en compte de la réputation du tiers dans le secteur, y compris tout incident ou controverse passé qui pourrait affecter la marque de l'organisation.
- Risque de continuité d'activité : évaluation des plans et des options du tiers pour maintenir les opérations en cas d'interruptions ou de sinistres.

**Renseignements sur les risques**

Les fournisseurs de renseignements sur les risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

## Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ?

La vérification diligente des tiers est un élément crucial de votre programme complet de gestion des risques liés aux tiers. Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés à un tiers afin de pouvoir décider en toute confiance de la manière de nouer votre relation.

La gestion des risques liés aux tiers se concentre sur l'évaluation et la gestion des risques introduits par des parties externes. Il s'agit notamment d'évaluer des facteurs tels que les risques de cybersécurité, la conformité à la confidentialité des données, la stabilité financière, la conformité réglementaire et la résilience opérationnelle associés aux missions. Vous effectuez une diligence raisonnable (une enquête ou un examen des risques liés à la relation d'affaires) afin de prendre des décisions éclairées, d'établir des contrôles appropriés et d'atténuer l'impact négatif potentiel de l'engagement avec des tiers.

## Objectifs de la diligence raisonnable

**Se conformer à la réglementation**

Les entreprises sont souvent soumises à diverses réglementations et exigences légales qui imposent de faire preuve de diligence raisonnable à l'égard des tiers. Ces réglementations visent à prévenir les activités illégales, telles que le blanchiment d'argent, la corruption, la fraude et d'autres formes d'inconduite financière. En faisant preuve de diligence raisonnable, vous démontrez votre engagement envers la conformité et l'atténuation des risques. Consultez Réglementations qui affectent le risque lié aux tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Protégez votre réputation**

S’engager avec un tiers peut avoir un impact direct sur la réputation d’une entreprise. En faisant preuve de diligence raisonnable, vous pouvez découvrir toute association ou activité négative potentielle qui pourrait nuire à votre image de marque ou à la perception du public. Cela vous permet de prendre des décisions éclairées quant à la poursuite de l’engagement ou à la prise des mesures d’atténuation appropriées.

**Protection contre les perturbations opérationnelles**

Les tiers tels que les fournisseurs, les fournisseurs de services ou les partenaires jouent un rôle essentiel dans les opérations de votre organisation. De mauvaises performances, une instabilité financière ou d’autres problèmes avec des tiers peuvent perturber vos opérations et votre chaîne d’approvisionnement, entraînant des retards, des problèmes de qualité ou d’autres problèmes. La diligence raisonnable permet d’évaluer la fiabilité et la capacité des tiers, réduisant ainsi le risque de perturbations opérationnelles.

**Protéger les informations sensibles**

Vous pouvez partager des informations sensibles avec des tiers, telles que des données client, la propriété intellectuelle ou des secrets commerciaux. La diligence raisonnable permet d’évaluer les mesures de sécurité des données, les pratiques de confidentialité et l’engagement global d’un tiers à protéger les informations confidentielles. Ceci est essentiel pour maintenir l’intégrité des données et aider à prévenir les violations ou les divulgations non autorisées.

**Atténuer les risques financiers**

S’engager avec des tiers financièrement instables peut présenter des risques financiers importants. La diligence raisonnable permet d’évaluer la santé financière, la solvabilité et l’historique de paiement des partenaires potentiels ou des tiers. Il vous permet d’évaluer les risques financiers associés à un tiers et de prendre des décisions éclairées en fonction de sa stabilité financière et de ses antécédents.

**Se conformer aux politiques internes**

Vous avez peut-être des politiques et des normes internes qui dictent les critères d’engagement avec des tiers. La diligence raisonnable permet de s’assurer que les tiers potentiels s’alignent sur les politiques, telles que les pratiques de durabilité, les exigences en matière de diversité et d’inclusion ou les directives éthiques.

**Information associée**

Types de diligence raisonnable

## Types de diligence raisonnable

Dans le cadre du processus de diligence raisonnable, vous effectuez généralement plusieurs types de diligence raisonnable afin de recueillir des informations pertinentes et d’évaluer divers aspects du tiers. Les types particuliers de diligence raisonnable que vous effectuez varient en fonction de la nature et de la criticité de la mission et des risques encourus.

**Diligence raisonnable en matière de sécurité de l’information**

La diligence raisonnable en matière de sécurité de l’information est essentielle. Il s’agit d’évaluer les pratiques de protection des données, les mesures de cybersécurité et les processus de traitement des informations du tiers. Il s’agit notamment d’évaluer leurs politiques de sécurité des données, leurs capacités de réponse aux incidents, leurs pratiques de chiffrement et la formation des employés à la protection des données. L’objectif est de protéger les informations sensibles et d’atténuer le risque de violation de données ou d’accès non autorisé.

**Diligence raisonnable financière**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La diligence raisonnable financière consiste à évaluer la santé financière et la stabilité du tiers. Il comprend l'examen des états financiers, l'analyse de la rentabilité, des liquidités, des niveaux d'endettement, des flux de trésorerie et d'autres indicateurs financiers. L'objectif est de comprendre la viabilité financière du tiers et de s'assurer qu'il a la capacité de remplir ses obligations.

**Diligence raisonnable juridique**

La due diligence juridique consiste à examiner la conformité légale et réglementaire du tiers. Elle comprend l'examen des contrats, des accords, des licences, des permis et des documents juridiques. L'objectif est d'identifier les risques juridiques, les responsabilités, les litiges en cours ou la non-conformité réglementaire qui pourraient avoir un impact sur les intérêts de votre organisation.

**Diligence raisonnable opérationnelle**

La diligence raisonnable opérationnelle se concentre sur l'évaluation des capacités et des processus opérationnels du tiers. Il s'agit d'évaluer leur infrastructure, leurs installations, leur chaîne d'approvisionnement, leurs processus de production, leurs contrôles de qualité et leur capacité à répondre aux exigences de votre organisation. L'objectif est de s'assurer que le tiers peut fournir efficacement les produits ou services souhaités.

**Diligence raisonnable en matière de conformité**

La diligence raisonnable en matière de conformité consiste à vérifier le respect par le tiers des lois, réglementations et normes du secteur applicables. Il s'agit notamment d'évaluer leurs programmes, politiques et procédures de conformité liés à des domaines tels que la lutte contre la corruption, la confidentialité des données, la sécurité de l'information, les pratiques environnementales et les normes du travail. L'objectif est d'identifier les lacunes ou les risques de conformité qui pourraient entraîner des problèmes juridiques ou de réputation pour votre organisation.

**Diligence raisonnable en matière de réputation**

La diligence raisonnable en matière de réputation se concentre sur l'évaluation de la réputation, de l'intégrité et des performances passées du tiers. Il s'agit d'effectuer des vérifications d'antécédents, d'examiner des références, de rechercher des nouvelles ou une couverture médiatique et d'évaluer toute controverse ou question éthique passée. L'objectif est de vous assurer que le tiers jouit d'une réputation positive et qu'il correspond aux valeurs et aux attentes de votre organisation.

## Pourquoi vous pourriez avoir plusieurs engagements avec un seul tiers ?

Lors de l'intégration d'un tiers particulier, vous pouvez mener un engagement distinct pour chaque type distinct de relation que vous avez avec le tiers. L'un des engagements consiste à évaluer le risque associé au développement par le tiers de logiciels pour votre organisation et un engagement distinct concerne le service de gestion des installations qu'il fournit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Différents engagements d'un même tiers peuvent nécessiter différents niveaux d'évaluation des risques

**Remarque :**

La première étape interne après l'approbation d'une demande d'engagement consiste à démarrer le processus IRQ pour définir le risque en déterminant le score de risque du tiers. Un engagement commence à l'état *inactif* . Un engagement passe à l'état *actif* lorsqu'un contrat est en place ou que vous prenez part à une relation active avec le tiers.

Différents engagements d'un même tiers peuvent nécessiter différents niveaux d'évaluation des risques en raison des variations dans la nature des services fournis, le niveau d'accès aux données sensibles ou aux systèmes critiques, et l'impact potentiel sur l'infrastructure de votre organisation. En effectuant une évaluation des risques distincte pour chaque mission, vous pouvez adapter vos stratégies et contrôles de gestion des risques afin de gérer efficacement les risques associés à chaque mission.

## Exemple : le tiers fournira deux services distincts

Dans cet exemple, votre organisation fait appel à un tiers pour deux services distincts :

**Service : engagement de développement de logiciels**

Le tiers est responsable du développement d'une application logicielle personnalisée pour l'institution financière. Cet engagement implique que le tiers accède aux données sensibles des clients et les traite, qu'il s'intègre aux systèmes critiques et qu'il peut apporter des modifications à l'infrastructure de l'organisation.

**Service : Gestion des Moyens Généraux**

Le tiers est également responsable de la gestion de la sécurité physique et de l'entretien des immeubles de bureaux de l'institution financière. Cet engagement comprend la mise à disposition de personnel de sécurité, la gestion des systèmes de contrôle d'accès et la confirmation de la sécurité et de l'entretien globaux des installations.

Les services présentent différents profils de risque et nécessitent des missions d'évaluation des risques distinctes :

**Engagement pour le service de développement logiciel**

Cet engagement implique un niveau de risque plus élevé en raison des facteurs suivants :

- Accès aux données sensibles : le tiers a accès aux données des clients, ce qui nécessite des contrôles stricts de protection des données et de confidentialité pour aider à prévenir les accès non autorisés ou les violations de données.
- Intégration système : le logiciel du tiers doit s'intégrer aux systèmes critiques, ce qui peut avoir un impact sur la stabilité, la disponibilité ou la sécurité de ces systèmes. Des procédures de test et d'assurance qualité appropriées sont essentielles pour minimiser le risque de défaillances ou de vulnérabilités du système.
- Gestion des changements : l'introduction d'un nouveau logiciel ou la modification de systèmes existants peut introduire des risques, tels que des problèmes de compatibilité, des perturbations du système ou des vulnérabilités logicielles. Des pratiques rigoureuses de gestion du changement et des processus de révision du code sont nécessaires pour atténuer ces risques.

**Engagement pour le service de gestion des installations**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Même si cet engagement implique également le même tiers, le profil de risque est inférieur par rapport à l'engagement de développement logiciel :

- Sécurité physique : L'accent est mis ici sur la gestion des mesures de sécurité physique, telles que les systèmes de contrôle d'accès et de surveillance. Bien qu'ils restent importants, les risques associés à la sécurité physique sont généralement plus simples et plus faciles à gérer que les risques de cybersécurité.
- Entretien et sécurité : La responsabilité du tiers est principalement liée à l'entretien général et à la promotion d'un environnement de travail sûr. Bien qu'il existe toujours des risques associés à la maintenance des bâtiments (par exemple, les risques pour la sécurité), ils peuvent être plus prévisibles et gérables par rapport aux risques complexes de cybersécurité liés à l'engagement de développement logiciel.

### Types d'engagement avec des tiers

Les engagements de tiers particuliers que vous pourriez avoir dépendent de votre secteur d'activité, de votre taille et de vos besoins opérationnels. Chaque mission comporte son propre ensemble de risques et nécessite des mesures de gestion des risques appropriées (diligence raisonnable) pour protéger vos intérêts.

## Types d'engagement

| Type de tiers | Description | Types d'engagement possibles |
|---|---|---|
| Agences de publicité | Entreprises qui créent et exécutent des campagnes publicitaires pour le compte d'organisations. | Développer des stratégies marketing, créer des campagnes publicitaires, gérer des placements médias. |
| Sociétés affiliées/filiales | Sociétés liées ou filiales qui font partie de la structure d'entreprise de l'organisation. | Dépend du type d'organisation |
| Auditeurs | Cabinets indépendants qui effectuent des vérifications financières et fournissent des services de certification pour vérifier l'exactitude des états financiers. | Effectuer des audits financiers, fournir des évaluations de contrôle interne, offrir des conseils en matière de gestion des risques. |
| Partenaires commerciaux | Sociétés ou organisations qui collaborent avec l'organisation dans le cadre de coentreprises, de partenariats ou d'alliances stratégiques. | Initiatives de marketing conjointes, co-développement de produits, partage de ressources. |
| Externalisateurs des processus business (BPO) | Fournisseurs tiers qui assument la responsabilité de processus business ou de fonctions spécifiques. | Support client, traitement de la paie, support d'assistance informatique. |
| Centres d'appels | Fournisseurs de services qui traitent les demandes des clients, l'assistance et les activités de télémarketing. | Service d'assistance téléphonique, support technique, appels de vente. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de tiers | Description | Types d'engagement possibles |
|---|---|---|
| Clients | Entités ou individus qui font appel aux services de l'organisation ou achètent ses produits. | Services à la clientèle |
| Fournisseurs de services dans le cloud (CSP) | Entreprises qui proposent des infrastructures, des plateformes ou des solutions logicielles basées sur le cloud. | Stockage et sauvegarde de données, cloud computing, solutions SaaS (Software-as-a-Service). |
| Agences de recouvrement | Tiers engagés pour recouvrer des dettes impayées ou des paiements en souffrance pour le compte d'organisations. | Services de recouvrement de créances, skip tracing, négociation avec les débiteurs. |
| Consultants | Personnes ou entreprises qui fournissent des conseils d'experts, des conseils et des solutions dans des domaines spécifiques. | Conseil en management, conseil en informatique, amélioration des processus, développement de stratégies. |
| Prestataires | Personnes ou entreprises embauchées pour effectuer des tâches, des services ou des projets spécifiques. | Projets de construction, développement de logiciels, campagnes de marketing, planification d'événements. |
| Contreparties | Entités ou individus avec lesquels l'organisation a des accords contractuels ou des relations d'affaires. | Contrats fournisseurs, accords de partenariat, accords de licence. |
| Processeurs de cartes de crédit | Entités qui facilitent le traitement des paiements et gèrent les transactions par carte de crédit. | Traitement des paiements par carte de crédit, prévention de la fraude, services aux commerçants. |
| Clients | Personnes ou entités qui achètent des biens ou des services auprès de l'organisation. | Ventes de produits, abonnements de service, contrats clients. |
| Centres de données | Installations qui assurent l'hébergement, le stockage et la gestion sécurisés des données numériques et de l'infrastructure informatique. | Colocation de serveurs, sauvegarde et récupération de données, gestion du réseau. |
| Processeurs de données | Tiers qui traitent ou traitent des données sensibles pour le compte de l'organisation | Fournisseurs de stockage dans le cloud. |
| Agences de marketing numérique | Agences spécialisées dans les stratégies et tactiques de marketing numérique. | Optimisation des moteurs de recherche (SEO), marketing des médias sociaux, création de contenu, publicité en ligne. |
| Distributeurs | Tiers responsables de la distribution ou de la vente de produits ou de services pour le compte de fabricants ou de fournisseurs. | Accords de distribution de produits, gestion de la chaîne d'approvisionnement, partenariats commerciaux. |
| Plateformes de commerce électronique | Plateformes en ligne qui permettent aux entreprises de vendre | Configuration de la vitrine en ligne, intégration du traitement |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de tiers | Description | Types d'engagement possibles |
|---|---|---|
| | des produits ou des services directement aux clients sur Internet. | des paiements, exécution des commandes. |
| Fournisseurs d'avantages sociaux des employés | Entreprises qui offrent des services d'administration des avantages sociaux des employés. | Couverture d'assurance maladie, régimes de retraite, programmes de bien-être des employés. |
| Fournisseurs d'énergie | Entités qui fournissent de l'électricité, du gaz ou d'autres formes d'énergie nécessaires aux opérations organisationnelles. | Contrats de fourniture d'énergie, services publics, conseil en gestion de l'énergie. |
| Consultants en environnement | Des experts qui évaluent et fournissent des conseils sur les questions d'impact environnemental, de conformité et de durabilité. | Études d'impact sur l'environnement, conseil en conformité réglementaire, planification de la durabilité. |
| Sociétés de gestion d'événements | Fournisseurs de services qui planifient, organisent et exécutent des événements d'entreprise, des conférences, des salons professionnels ou des activités promotionnelles. | Planification d'événements, coordination des lieux, gestion de la logistique. |
| Sociétés de gestion des installations | Tiers responsables de la gestion et de l'entretien des installations physiques. | Services de sécurité, nettoyage et entretien, réparations et rénovations. |
| Conseillers financiers | Professionnels qui fournissent des conseils et des orientations en matière de planification financière, de stratégies de placement et de gestion de patrimoine. | Planification financière, gestion de portefeuille de placements, planification de la retraite. |
| Transitaires | Entités qui gèrent et coordonnent le transport de marchandises. | Logistique du fret, dédouanement, gestion de la chaîne d'approvisionnement. |
| Franchises | Entités ou individus ayant le droit d'exploiter une entreprise sous la marque et le modèle d'affaires de l'organisation. | Contrats de franchise, licences de marque, services de soutien aux franchisés. |
| Agences gouvernementales | Organismes gouvernementaux ou entités avec lesquels l'organisation interagit. | Conformité réglementaire, permis et licences, contrats gouvernementaux. |
| Sous-traitants de ressources humaines | Fournisseurs de services qui gèrent diverses fonctions RH. | Traitement de la paie, administration des avantages sociaux, externalisation du recrutement. |
| Fournisseurs/courtiers d'assurance | Entreprises ou courtiers qui fournissent une couverture d'assurance ou des services de gestion des risques. | Polices d'assurance, évaluations des risques, gestion des sinistres. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de tiers | Description | Types d'engagement possibles |
|---|---|---|
| Partenaires de coentreprise | Sociétés ou organisations qui créent une coentreprise avec l'organisation. | Développement commercial commun, campagnes de marketing partagées, accords de coproduction. |
| Fournisseurs de services juridiques | Cabinets d'avocats ou prestataires de services juridiques engagés pour traiter des questions juridiques. | Rédaction de contrats, accompagnement en contentieux, conseil en conformité réglementaire. |
| Agences de marketing et de publicité | Agences ou consultants externes engagés pour des activités de marketing, de publicité ou de relations publiques. | Développement de la stratégie marketing, exécution des campagnes publicitaires, positionnement de la marque. |
| Fournisseurs d'externalisation | Tiers qui gèrent des fonctions ou des processus business spécifiques. | Externalisation informatique, services financiers et comptables, externalisation de la fabrication. |
| Entités réglementaires/de conformité | Agences gouvernementales, organismes de réglementation ou consultants en conformité. | Audits de conformité, rapports réglementaires, certifications de l'industrie. |
| Revendeurs/Distributeurs | Tiers qui distribuent ou revendent les produits ou services de l'organisation. | Partenariats de vente au détail, accords de distribution, réseaux de revendeurs. |
| Partenaires de recherche et développement | Universités, instituts de recherche ou sociétés de R&D spécialisées. | Projets de recherche collaboratifs, licences technologiques, partenariats d'innovation. |
| Fournisseurs de services | Entités externes qui offrent divers services pour soutenir les opérations de l'organisation. | Soutien informatique, maintenance des installations, services de conseil. |
| Fournisseurs de logiciels | Entreprises qui fournissent des solutions logicielles pour soutenir les opérations de l'organisation. | Gestion des licences de logiciels d'entreprise, maintenance et support logiciels, développement de logiciels personnalisés. |
| Sous-traitants | Tiers engagés par des sous-traitants ou des fournisseurs pour effectuer des tâches spécifiques. | Travaux de construction en sous-traitance, sous-traitance de services spécialisés, sous-traitance de projets spécifiques. |
| Fournisseurs | Entités externes qui fournissent des biens ou des matériaux nécessaires aux opérations de l'organisation. | Contrats d'approvisionnement, contrats d'approvisionnement et partenariats avec des tiers. |
| Fournisseurs de technologie | Entreprises qui fournissent des solutions technologiques, des logiciels ou du matériel. | Déploiement de l'infrastructure informatique, intégration de logiciels, configuration et gestion du réseau. |
| Fournisseurs de télécommunications | Entreprises qui fournissent des services de communication, tels que la voix, les données et la connectivité Internet. | Services téléphoniques et Internet, réseaux privés virtuels (VPN), solutions de sécurité réseau. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de tiers | Description | Types d'engagement possibles |
|---|---|---|
| Fournisseurs de tests et d'assurance qualité | Entreprises qui offrent des services de test de logiciels et d'assurance qualité. | Tests de logiciels, évaluations d'assurance qualité, tests d'expérience utilisateur. |
| Prestataires de formation et de développement | Entités qui proposent des programmes, des cours ou des ateliers de formation et de développement. | Formation des employés, développement du leadership, ateliers sur les compétences. |
| Fournisseurs de services de transport | Entités qui fournissent des services de transport de marchandises ou de personnes. | Transport de marchandises, transport de passagers, coordination logistique. |
| Agences de voyages | Entreprises qui aident à l'organisation des voyages, aux réservations et à la planification des itinéraires. | Gestion des voyages d'affaires, services de réservation de voyages, coordination des voyages de groupe. |
| Fournisseurs de services publics | Entreprises qui fournissent des services publics essentiels, tels que l'eau, le gaz ou l'électricité. | Approvisionnement en eau, services de gaz, distribution d'électricité. |
| Fournisseurs | Entités externes qui fournissent les biens ou services nécessaires aux opérations organisationnelles. | Gestion de la chaîne d'approvisionnement, contrats d'approvisionnement et partenariats avec des tiers. |
| Fournisseurs d'entreposage et de logistique | Entreprises qui offrent des services d'entreposage, de stockage et de logistique. | Gestion des stocks, exécution des commandes, gestion du réseau de distribution. |
| Agences de développement et de design web | Agences spécialisées dans le développement web, le design et les expériences digitales. | Développement de sites web, conception d'interfaces utilisateurs, intégration de plateformes de commerce électronique. |
| Grossistes | Entités qui achètent des marchandises en gros et les revendent à des détaillants ou à des distributeurs. | Accords de distribution en gros, gestion de la chaîne d'approvisionnement, achat en vrac. |
| Agences de main-d'œuvre | Agences qui fournissent des solutions de main-d'œuvre temporaire ou temporaire. | Personnel temporaire, travailleurs contractuels, main-d'œuvre à la demande. |

Traduction automatique

## Réglementations qui affectent le risque lié aux tiers

Lors de la mise en œuvre de votre programme de gestion des risques liés aux tiers, vous devez examiner attentivement la réglementation. Les réglementations applicables varient en fonction de votre secteur d'activité, de votre emplacement géographique, de votre juridiction et de la nature de vos activités.

## Réglementations qui ont généralement une incidence sur les programmes de gestion des risques des tiers

Vous devriez consulter des experts juridiques et de conformité pour déterminer le contexte réglementaire spécifique à vos relations avec des tiers. Voici une liste de réglementations qui sont généralement prises en compte lors de l'évaluation du risque lié aux tiers :

**Règlement sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces règlements visent à prévenir le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et d'autres activités financières illicites. Elles exigent des entreprises qu'elles vérifient l'identité de leurs tiers, évaluent leurs sources de financement et veillent à ce qu'elles se conforment aux lois applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

**Lois contre la corruption et les pots-de-vin**

Des réglementations telles que la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) des États-Unis et la UK Bribery Act imposent des exigences strictes aux entreprises pour prévenir les pots-de-vin et la corruption. La diligence raisonnable permet d'identifier tout risque potentiel lié à l'extorsion ou à la corruption dans les opérations et les relations du tiers.

**Réglementation sur la protection des données et de la vie privée**

Avec l'attention croissante portée à la protection des données et à la vie privée, des réglementations telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne et la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) obligent les entreprises à protéger les données personnelles. La diligence raisonnable comprend l'évaluation des pratiques d'un tiers en matière de protection des données et de confidentialité afin de garantir la conformité à ces réglementations.

**Sanctions et embargos**

Les gouvernements imposent des sanctions et des embargos à certains pays, individus ou entités afin de restreindre le commerce et d'empêcher le soutien à des activités illégales. Les entreprises doivent s'assurer que leurs tiers ne font l'objet d'aucune sanction ou embargo et ne sont pas engagés dans des activités qui violent ces restrictions.

**Règlement financier**

Selon le secteur d'activité, les entreprises devront peut-être envisager des réglementations financières telles que la loi Sarbanes-Oxley (SOX) pour les sociétés cotées en bourse ou des réglementations sectorielles telles que la loi Dodd-Frank pour les institutions financières. Ces réglementations exigent souvent des entreprises qu'elles évaluent la stabilité financière, l'exactitude des rapports et les contrôles internes de leurs tiers.

**Droit du travail et de l'emploi**

Les entreprises doivent s'assurer que leurs tiers respectent les lois sur le travail et l'emploi, y compris les réglementations relatives au salaire minimum, aux heures de travail, à la santé et à la sécurité et à l'égalité des chances en matière d'emploi. Cela permet d'atténuer les risques associés aux violations du droit du travail et aux atteintes potentielles à la réputation.

**Réglementation environnementale**

Les entreprises peuvent avoir besoin d'évaluer la conformité d'un tiers aux réglementations environnementales, en particulier si le tiers se livre à des activités qui ont un impact sur l'environnement. Cela comprend l'évaluation de leurs pratiques environnementales, de la gestion des déchets, des mesures de contrôle de la pollution et du respect des normes de durabilité.

## Avantages de votre programme de gestion des risques liés aux tiers

Un programme de gestion des risques liés aux tiers peut vous aider à identifier, évaluer et atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. En gérant efficacement les risques liés aux tiers, vous pouvez améliorer votre résilience globale, protéger vos intérêts et créer des relations commerciales durables et dignes de confiance.

### Voici quelques-uns des principaux avantages et propositions de valeur de la mise en œuvre d'un solide programme de gestion des risques liés aux tiers :

**Réduction et atténuation des risques**

Un programme de gestion des risques liés aux tiers vous permet d'identifier et d'évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers. En effectuant une diligence raisonnable, en surveillant les activités et en mettant en œuvre des stratégies d'atténuation des risques,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous pouvez réduire la probabilité et l'impact de risques tels que les violations de conformité, l'instabilité financière, les violations de données, les atteintes à la réputation, les perturbations opérationnelles et les responsabilités juridiques.

**Conformité et respect de la réglementation**

Un programme complet de gestion des risques liés aux tiers vous aide à vous conformer aux lois, réglementations et normes du secteur applicables. En vérifiant la conformité de vos tiers aux diverses exigences réglementaires, vous pouvez éviter les sanctions légales, les atteintes à la réputation et les perturbations potentielles de l'activité résultant de la non-conformité.

**Amélioration de la réputation et de la protection de la marque**

S'engager avec des tiers présente des risques pour votre réputation et votre marque. En gérant ces risques de manière proactive par le biais d'un programme de gestion des risques des tiers, vous pouvez protéger leur réputation, maintenir la confiance des parties prenantes et démontrer votre engagement envers des pratiques commerciales éthiques et une gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement.

**Efficacité opérationnelle et continuité**

Les tiers tels que les fournisseurs ou les fournisseurs de services jouent un rôle essentiel dans vos opérations. En gérant efficacement les risques liés aux tiers, vous pouvez valider la fiabilité, les performances et la continuité de votre chaîne d'approvisionnement. Cela réduit la probabilité d'interruptions, de retards ou de problèmes de qualité pouvant avoir un impact sur l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients.

**Économies de coûts et protection financière**

La mise en œuvre d'un programme de gestion des risques liés aux tiers peut permettre de réaliser des économies et d'assurer une protection financière. En évaluant la stabilité financière des tiers, vous pouvez éviter de vous engager avec des entités financièrement vulnérables qui pourraient être en défaut de paiement ou ne pas livrer de biens ou de services. De plus, en aidant à prévenir les problèmes de non-conformité juridique et réglementaire, vous pouvez éviter des amendes, des pénalités, des litiges juridiques et des dépenses connexes coûteux.

**Amélioration de la prise de décision et partenariats éclairés**

Un programme bien structuré de gestion des risques liés aux tiers vous fournit des renseignements et des renseignements complets sur vos tiers. Cela permet une meilleure prise de décision lors de la sélection et de l'engagement avec des tiers, ce qui vous permet de choisir des partenaires qui s'alignent sur vos valeurs, vos normes et vos objectifs commerciaux. Cela permet également de favoriser des relations plus solides et plus fiables, fondées sur la confiance et la conscience partagée des risques.

**Renforcement de la cybersécurité et de la protection des données**

Les relations avec des tiers peuvent présenter des risques importants en matière de cybersécurité et de protection des données. Un programme de gestion des risques liés aux tiers permet d'évaluer les pratiques de cybersécurité et les mesures de protection des données des tiers, réduisant ainsi les risques de violations de données, d'accès non autorisé ou de fuite de données. Cela vous aide à protéger les informations sensibles et à maintenir la conformité avec les réglementations en matière de protection des données.

## Exemple : intégration d'un tiers

Acme, une grande entreprise manufacturière, est en train d'intégrer un nouveau tiers pour fournir des composants critiques pour sa chaîne de production. Afin d'assurer la fiabilité du tiers et d'atténuer les risques potentiels, Acme entame un processus complet d'intégration de la gestion des risques liés aux tiers.

## Exemple de processus d'intégration

**Processus de demande**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tout employé (généralement un utilisateur qui souhaite faire affaire avec un tiers) présente une analyse de rentabilisation pour lancer le processus de diligence raisonnable en vue d'une évaluation des risques.

Un gestionnaire des risques tiers (TPR) examine la demande de diligence raisonnable pour l'engagement et l'approuve.

**Processus du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ)**

Une fois la demande approuvée, l'évaluateur de l'IRQ termine l'évaluation des risques internes en répondant à l'IRQ.

Sur la base des informations recueillies, Acme évalue les risques potentiels associés au tiers. Ils évaluent des facteurs tels que la stabilité financière, la capacité opérationnelle, le respect des normes de qualité, le respect de la réglementation et la capacité du tiers à respecter les délais de livraison. Cette évaluation aide Acme à comprendre le profil de risque du tiers et à déterminer les stratégies d'atténuation des risques appropriées.

**Processus de diligence raisonnable : vérification de la conformité et évaluation de la sécurité et de la confidentialité des données**

Lorsque le processus IRQ est terminé, l'application d'Acme envoie des questionnaires TPRM et des demandes de documentation au tiers. Dans le cadre d'une évaluation, vous pouvez envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents. Acme peut demander des documents : certifications, licences ou rapports d'audit du tiers pour valider la conformité.

**Remarque :**
Afin de simplifier et d'automatiser le processus de détermination des questionnaires et des demandes de documents à envoyer à un tiers de ce type, le personnel d'Acme a développé *des modèles d'évaluation*. Ils ont défini des modèles de questionnaire, des modèles de demande de document ou les deux, puis les ont regroupés dans un modèle d'évaluation. Acme peut réutiliser le modèle pour envoyer les questionnaires, les demandes de documents ou les deux appropriés à des tiers similaires lors d'évaluations futures.

Acme utilise les réponses et l'analyse interne du tiers pour déterminer si le tiers répond à toutes les exigences de conformité nécessaires. Il s'agit notamment de vérifier la conformité du tiers aux lois et réglementations applicables, telles que les réglementations environnementales, le droit du travail et les politiques de lutte contre la corruption.

Compte tenu de la nature sensible des composants impliqués, Acme évalue les pratiques du tiers en matière de sécurité et de confidentialité des données. Ils évaluent les mesures de sécurité de l'information, les politiques de protection des données, les contrôles d'accès et les processus de gestion des vulnérabilités du tiers. Si le tiers a accès aux informations exclusives ou aux données des clients d'Acme, il peut exiger du tiers qu'il se soumette à un audit de cybersécurité ou qu'il fournisse des preuves de ses mesures de protection des données.

**Ententes contractuelles et atténuation des risques**

Afin de protéger leurs intérêts, le négociateur du contrat TPR chez Acme (souvent un conseiller juridique d'entreprise) intègre des dispositions contractuelles spécifiques pour faire face aux risques identifiés. Le négociateur du contrat utilise l'information obtenue dans le cadre des processus d'IRQ et de diligence raisonnable pour inclure des clauses relatives à la conformité, aux normes de qualité, à la confidentialité, à la protection des données, à la continuité des activités et aux mécanismes de règlement des différends. Le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrat peut également décrire les mesures de performance, les attentes et les clauses de résiliation en cas de non-conformité ou de violation.

**Surveillance et examen continus**

Acme met en place un processus de surveillance continue afin d'évaluer régulièrement la performance du tiers et son respect des conditions convenues. Les personnes de votre organisation peuvent effectuer manuellement des examens financiers périodiques, des audits de qualité, des visites sur site ou des enquêtes. Ils établissent également des canaux de communication pour répondre à toute préoccupation ou modification du profil de risque du tiers.

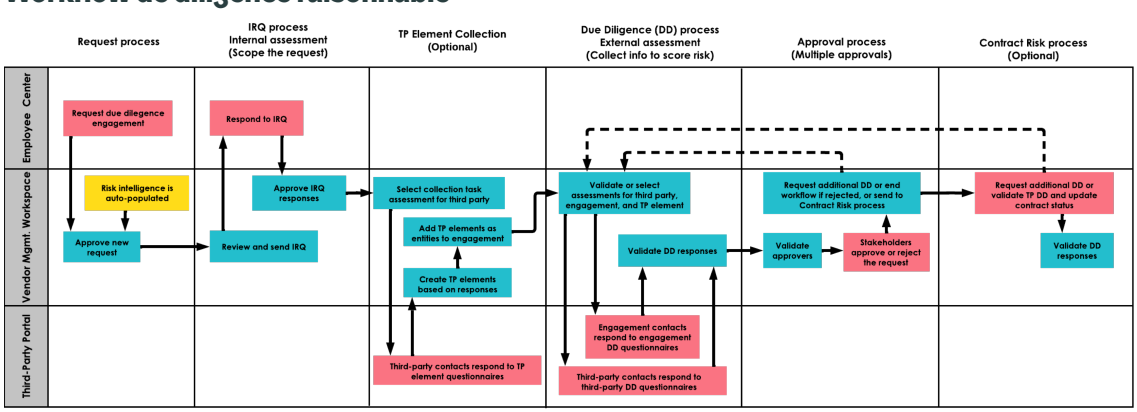
## Workflow de diligence raisonnable

Les processus de gestion des risques liés aux tiers fournissentTPRM un cadre de travail cohérent pour votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez personnaliser les processus de workflow pour répondre aux besoins de votre organisation.

## Processus du workflow de diligence raisonnable

Chaque tâche d'un processus doit être terminée avant que la tâche suivante puisse être démarrée. Les rôles des utilisateurs qui exécutent les différentes tâches sont décrits à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers. Le diagramme suivant décrit le workflow de diligence raisonnable.

### Workflow de diligence raisonnable




**Processus de demande : demandez à démarrer un nouvel engagement, à réévaluer ou à supprimer un engagement existant**

1. Un employé de votre organisation demande une diligence raisonnable pour un engagement de tiers.
   a. L'employé se connecte à Centre des employés partir de son instance. Il ouvre le formulaire de demande de diligence raisonnable et précise le nom du tiers ainsi que le motif de la demande :
      - Intégration d'un nouvel engagement
      - Réévaluer un risque pour un engagement existant
      - Réévaluer un engagement existant pour préparer un renouvellement de contrat
      - Séparation d'un engagement avec diligence raisonnable
      - Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Lors de la séparation d'un engagement sans diligence raisonnable, la collecte des éléments TP et le processus de diligence raisonnable ne sont pas applicables.

**b.** L'employé fournit des détails sur le tiers et l'engagement. Les informations comprennent le produit ou le service qui doit être évalué dans le cadre de cet engagement, l'utilisateur qui répondra à l'évaluateur du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) et le contact de tiers (TP) ou le contact d'engagement qui répondra aux questionnaires externes.

**c.** À tout moment, un fournisseur externe de renseignements sur les risques peut mettre à jour les données de risque pour le tiers, car un gestionnaire de risque tiers (TPR) peut avoir intégré les services d'un fournisseur de renseignements sur les risques lors de la configuration de l'application.

**d.** L'employé envoie le formulaire.

**e.** Le système envoie un e-mail de confirmation à l'employé à l'origine de la demande.

**f.** Le système envoie une notification par e-mail au groupe d'affectation de demande de diligence raisonnable. Un membre du groupe peut désigner un gestionnaire TPR ou un évaluateur TPR en tant que propriétaire de la demande. Cette action déclenche une tâche pour le gestionnaire TPR.

**2.** Le gestionnaire TPR définit le champ d'application de la demande, la met à jour selon les besoins, puis l'approuve ou la rejette.

**a.** Le gestionnaire TPR se connecte et Espace de travail de gestion des fournisseurs accède à la page de gestion de la diligence raisonnable, où il examine et met à jour la demande :

- Le gestionnaire du TPR examine la personne qui a été suggérée comme évaluateur de l'IRQ. Au besoin, ils peuvent désigner une autre personne comme évaluateur de l'IRQ.
- Le gestionnaire TPR peut démarrer une discussion avec le demandeur et d'autres utilisateurs en sélectionnant **Discuter**. Le message est enregistré dans la section Activité de l'onglet **Détails** .

**b.** Le gestionnaire TPR rejette ou approuve la demande. Si le gestionnaire TPR accepte la demande, le processus IRQ commence.

**Remarque :**
Les évaluateurs TPR peuvent créer des évaluations récurrentes de tiers pour réévaluer un risque selon un calendrier régulier. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se reproduise dans un calendrier.

**Processus IRQ : définir le risque**

**1.** Le gestionnaire du TPR examine et approuve l'IRQ.

**a.** Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire TPR examine et approuve l'IRQ en sélectionnant un questionnaire qui a été créé automatiquement par une règle métier ou à partir d'une liste du système.

L'administrateur TPR peut créer des IRQ personnalisées pour une organisation. Le contenu de chaque IRQ est créé et mis à jour par la personne responsable du domaine d'activité, de la zone géographique ou par un tiers auquel les questions sont destinées. Pour définir une IRQ,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'administrateur TPR ajoute des exemples de questions à un modèle de questionnaire et modifie les questions en conséquence. Les exemples de questions sont fournis dans le système de basefichier . La définition d'une IRQ est un processus sans code. Le gestionnaire TPR peut définir les règles métier qui sélectionnent automatiquement l'IRQ à utiliser pour un engagement.

**Conseil :**
Le gestionnaire TPR peut utiliser la réponse à une question dans une IRQ pour déterminer les questionnaires qui sont envoyés au tiers évalué. Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'application Gestion des risques liés aux tiers a été activée.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement les questionnaires externes aux évaluations.

**b.** Le gestionnaire TPR rejette la demande de diligence raisonnable ou l'approuve. Lorsque la demande est approuvée, le système envoie l'IRQ à l'évaluateur de l'IRQ, qui est une partie prenante interne d'une organisation.

**c.** L'évaluateur de l'IRQ est informé de l'IRQ à la fois par e-mail et par une nouvelle tâche dans sa file d'attente.

**Remarque :**
Le système peut également envoyer automatiquement des évaluations des risques de tiers lorsque des modifications sont apportées à un score de risque.

**2.** Les utilisateurs internes répondent à l'IRQ :

**a.** Dans le Centre des employés, tout utilisateur intéressé par l'engagement ouvre l'IRQ et y répond.

Plusieurs réponses génèrent d'autres questions de clarification. Les réponses peuvent déterminer quels questionnaires externes sont générés automatiquement et ajoutés aux ensembles envoyés au TP et au contact d'engagement.

Par exemple, si un évaluateur de l'IRQ répond que le tiers interagit avec des représentants du gouvernement dans le cadre de l'engagement, un questionnaire anti-corruption adapté au pays du tiers (ABAC aux États-Unis ou FCBA dans l'UE, entre autres) est inclus.

**b.** L'évaluateur de l'IRQ soumet l'IRQ remplie. Cette action déclenche une tâche pour le gestionnaire TPR.

**3.** Les parties prenantes internes (examinateur d'évaluation tiers, évaluateur TPR, approbateur TPR, gestionnaire TPR ou administrateur TPR) examinent les réponses IRQ :

**a.** Dans le , les Espace de travail de gestion des fournisseursutilisateurs examinent les réponses IRQ.

**b.** Le gestionnaire du TPR peut demander des éclaircissements à l'évaluateur de l'IRQ, puis rejeter ou approuver les réponses de l'IRQ.

**c.** Si un utilisateur partie prenante interne approuve les réponses IRQ, il passe au processus suivant en fermant la demande d'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Une fois que le processus IRQ est entré dans l'état IRQ en cours, vous pouvez demander des rapports d'intelligence sur les risques associés à votre demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des rapports et des scores des renseignements sur les risques et Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.

**Processus de collecte d'éléments TP : collecter des informations sur des éléments tiers (facultatif)**

1. Le gestionnaire TPR ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable démarre la collecte d'éléments tiers.
   a. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, si des éléments tiers sont nécessaires, le gestionnaire ou le propriétaire TPR sélectionne **Démarrer la collecte** et une tâche de collecte est créée.
   b. Le gestionnaire ou le propriétaire TPR accède à l'onglet de tâche de collecte et affecte les questionnaires de collecte d'éléments tiers pertinents à l'évaluation externe pour la collecte des éléments.

      **Remarque :**
      Dans le cadre du système de base, des exemples de questionnaires à des fins de collecte et d'évaluation sont disponibles pour les éléments tiers classés comme une installation, un principal, des produits ou autre.

   c. Le gestionnaire ou le propriétaire TPR examine et approuve les questionnaires, qui sont ensuite envoyés à l'engagement.
2. Le système envoie une notification par e-mail aux personnes présentes à l'engagement. Les messages informent le contact de l'engagement de répondre aux questionnaires de collecte d'éléments tiers.
3. Dans le portail du tiers, les contacts d'engagement répondent directement aux questionnaires ou affectent les tâches à d'autres contacts de l'organisation.
4. Le contact d'engagement renvoie les questionnaires remplis.
5. Le système modifie l'état de l'évaluation en **Réponses reçues** et envoie des alertes au gestionnaire et au propriétaire du TPR.
6. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire ou le propriétaire du TPR ouvre les questionnaires et vérifie que toutes les informations requises ont été fournies.
7. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR accède ensuite à la liste des éléments tiers et crée manuellement un enregistrement d'élément tiers pour chaque ensemble de réponses du questionnaire.
8. Une fois que tous les éléments tiers ont été créés, le gestionnaire ou le propriétaire TPR ferme l'évaluation.
9. Le système change l'état de la demande en **Collecte en cours de révision**.
10. Les personnes concernées internes (évaluateur TPR, approbateur TPR, gestionnaire TPR ou administrateur TPR) examinent et approuvent les enregistrements d'éléments dans les éléments tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire ou le propriétaire TPR ouvre l'engagement et ajoute manuellement des éléments en tant qu'entités dans l'onglet Entités.
12. Une fois que toutes les entités d'éléments tiers sont affectées à un engagement, vous pouvez commencer le processus de diligence raisonnable.

**Processus de diligence raisonnable : collecter des informations pour générer un score de risque**

1. L'un ou l'autre des processus suivants entraîne la sélection de questionnaires de diligence raisonnable externes :
   - Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire TPR sélectionne les questionnaires auxquels répondent les contacts TP et d'engagement.
   - Le système sélectionne automatiquement les questionnaires en fonction des configurations définies pour effectuer les sélections. Pour en savoir plus sur la configuration des questionnaires externes à sélectionner en fonction des réponses au questionnaire interne, reportez-vous à Configurer les réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement les questionnaires externes aux évaluations.
   - Le système sélectionne automatiquement les questionnaires en fonction des règles métier qui ont été définies pour effectuer les sélections.
2. Quelle que soit la méthode de sélection que vous avez utilisée à l'étape 1, deux questionnaires de diligence raisonnable externes sont sélectionnés :
   - Un ensemble collecte des informations sur l'organisation tierce. Le contact TP répond à ce questionnaire.
   - L'autre ensemble collecte des informations sur l'unité business au sein de l'organisation tierce qui fait l'objet de l'engagement. Le contact d'engagement (tel que spécifié dans la demande de diligence raisonnable) répond à ce questionnaire.

   **Remarque :**
   Si vous avez terminé le processus facultatif de collecte d'éléments TP, un questionnaire doit être sélectionné et affecté dans le cadre d'une évaluation pour chaque élément tiers que vous avez créé. Les questionnaires sur les éléments tiers sont remplis par le contact de mission.
3. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire TPR passe en revue les questionnaires sélectionnés automatiquement auxquels répondent les TP et les contacts d'engagement. Le gestionnaire TPR valide ou modifie les sélections, puis approuve l'ensemble des questionnaires.
4. Le système envoie une notification par e-mail aux personnes du tiers. Les messages informent le contact TP et le contact d'engagement pour qu'il réponde aux questionnaires externes.
5. Dans le portail du tiers, les contacts de TP et d'engagement répondent directement aux questionnaires ou affectent les tâches à d'autres contacts de l'organisation tierce.

   **Remarque :**
   Le portail du tiers est entièrement isolé de l'instance de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement en utilisant des commentaires pour clore les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins. Pour en savoir plus, consultez Gérer les problèmes.

6. Le contact TP et le contact d'engagement renvoient les questionnaires remplis.
7. Le système passe l'état de la demande à **Prêt pour l'approbation TPRM** et envoie des alertes aux gestionnaires TPRM.
8. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire TPR valide que les questionnaires sont reçus, complétés et signés si nécessaire, puis ferme la phase d'évaluation pour lancer le processus d'approbation.

**Processus d'approbation : la partie prenante interne analyse chaque aspect du risque**

Toutes les personnes concernées internes (approbateurs) examinent les réponses au questionnaire et les documents justificatifs des contacts du tiers et de l'engagement. Si les réponses sont bonnes, un ou plusieurs approbateurs approuvent, puis ferment la demande DD. Si un contrat est préparé, la demande approuvée passe au processus de *risque contractuel* .

- Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter la demande, puis la fermer.
- La fermeture de la demande la déplace vers le processus de risque du contrat ou, si aucun contrat n'est impliqué, l'engagement commence.

**Processus de risque du contrat**

Après approbation, toutes les informations relatives à la diligence raisonnable peuvent être mises à la disposition du négociateur du contrat. En utilisant le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le négociateur contractuel accède à toutes les données générées au cours des processus précédents pour concevoir et régler le contrat :

- Le négociateur du contrat peut demander une diligence raisonnable supplémentaire si nécessaire.
- Si le négociateur du contrat exécute avec succès un contrat avec le tiers, il peut le télécharger et spécifier que le contrat est exécuté pour en informer automatiquement toutes les personnes concernées clés.
- Le négociateur du contrat peut spécifier que le contrat n'est pas exécuté et que le tiers ne sera pas engagé à des fins commerciales.
- Le négociateur du contrat peut spécifier que le contrat est résilié et que le tiers ne sera pas engagé à des fins commerciales.

## Configurer Gestion des risques liés aux tiers

Vous pouvez activer ou mettre à niveau TPRM, en téléchargeant les applications à partir de , ServiceNow Store puis en configurant les paramètres pour répondre à vos besoins.

### Vue d'ensemble de la configuration

En effectuant les tâches de la configuration des tâches pour TPRM la liste de vérification, vous pouvez mettre à niveau ou installer l'application TPRM . Une fois les tâches terminées,

Traduction automatique

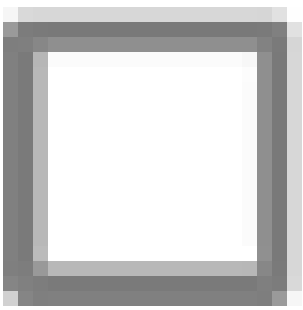
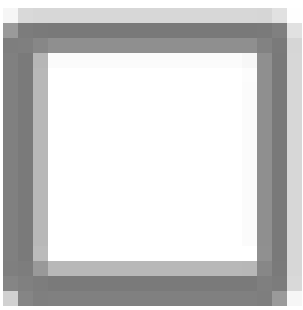
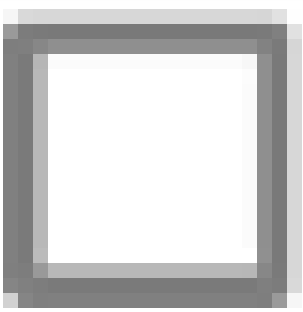
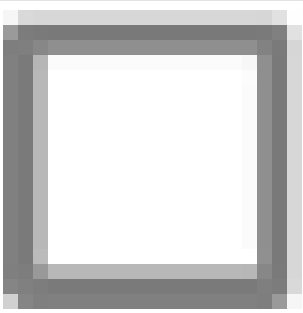
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous pouvez effectuer une configuration supplémentaire conformément aux instructions de la section Configuration de l'évaluation.

## Liste de vérification de configuration initiale et de mise à niveau pour TPRM

Pensez à imprimer la liste de contrôle suivante afin de pouvoir cocher les tâches au fur et à mesure que vous les accomplissez. Pour générer un PDF, sélectionnez **Enregistrer au format PDF** ( puis sélectionnez **Rubrique sélectionnée**.

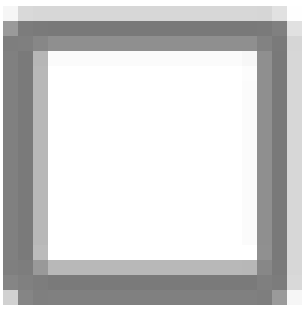
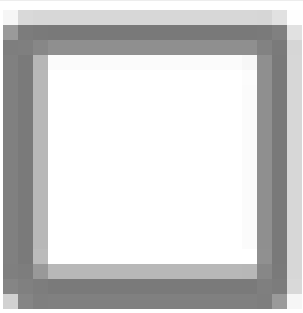
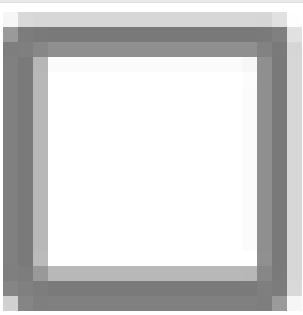
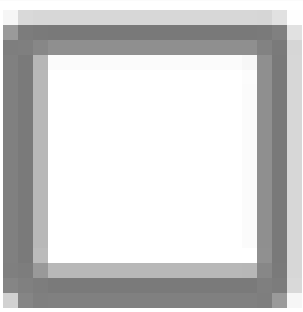
### Configurer les tâches pour TPRM

| Tâche | Description |
|---|---|
|  | Activez l'application Gestion des risques liés aux tiers [com.sn_vdr_risk_asmt]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.<br><br>**Important :**<br>Il système de base comprend de nombreux exemples de questions que vous pouvez utiliser dans votre banque de questions. Pour inclure des exemples de questionnaires, sélectionnez **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de l'application.<br><br>Rôle requis : administrateur |
|  | Activez l'application de workflow de demande de diligence raisonnable [com.sn_tprm_dd]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.<br><br>Rôle requis : administrateur |
|  | Activez l'application Espace de travail Gestion des risques du fournisseur [sn_vrm_ws]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.<br><br>Rôle requis : administrateur |
|  | Ajoutez une politique d'authentification pour activer l'accès sécurisé pour les tiers externes. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une politique d'authentification pour activer l'accès sécurisé pour les tiers externes .<br><br>Rôle requis : administrateur<br><br>Utilisez les politiques de post-authentification de la plateforme pour permettre à des tiers de sécuriser l'accès à votre instance. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

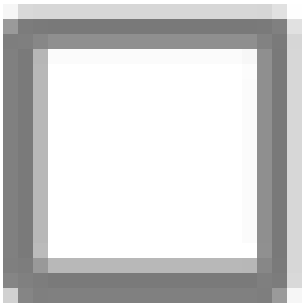
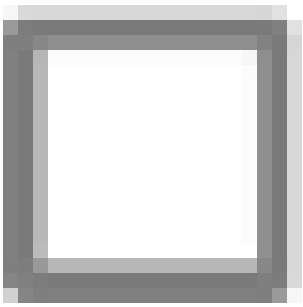
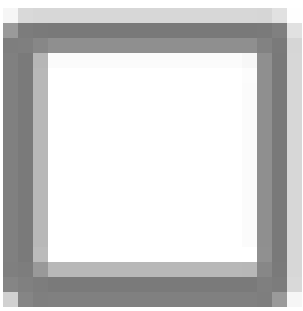
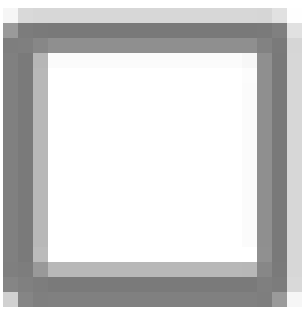
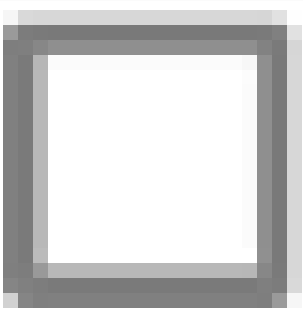
### Configurer les tâches pour TPRM (suite)

| Tâche | Description |
| --- | --- |
| | Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Post-authentication context . |
|  | Affectez TPRM des rôles à des utilisateurs et à des groupes d'utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter TPRM des rôles à des utilisateurs et à des groupes d'utilisateurs.<br><br>Rôle requis : administrateur<br><br>Affectez des rôles aux utilisateurs avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . L'affectation des rôles de manière bien organisée simplifie et améliore la gestion des processus et permet de s'assurer que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité. |
|  | Ajoutez des utilisateurs aux groupes en fonction de leurs responsabilités. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités.<br><br>Rôle requis : administrateur<br><br>Affectez des utilisateurs à des groupes avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . Chaque groupe contient des utilisateurs ayant des rôles particuliers. Des groupes d'utilisateurs bien organisés simplifient et améliorent la gestion des processus et permettent de s'assurer que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité. |
|  | Convertissez les évaluations de niveaux de risque en évaluations IRQ. Pour plus d'informations, consultez Convertir les évaluations de niveau de risque en évaluations IRQ.<br><br>Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor<br><br>Pour optimiser les opérations de l'espace de travail, convertissez les données existantes TPRM d'évaluation de la hiérarchisation en données du questionnaire de risque inhérent (IRQ). |
|  | Configurez TPRM les propriétés. Pour plus d'informations, consultez Configurer TPRM les propriétés.<br><br>Rôle requis : administrateur<br><br>Configurez les paramètres de propriété pour une variété d'opérations TPRM . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

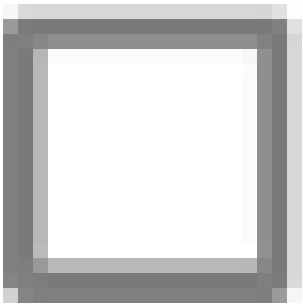
### Configurer les tâches pour TPRM (suite)

| Tâche | Description |
|---|---|
|  | Facultatif : activez la carte de concentration de TPRM risque. Pour plus d'informations, consultez Activer la carte de concentration de risque TPRM.<br>Rôle requis : administrateur<br>Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risques, vous devez installer une Google licence pour activer la fonctionnalité. |
|  | Activez vos e-mails avec des contacts tiers. Pour plus d'informations, consultez Activer l'e-mail avec des contacts tiers.<br>Rôle requis : administrateur<br>Configurez la communication par e-mail avec des contacts de tiers pour activer la notification par e-mail des évaluations et des problèmes. |
|  | Facultatif : importez les données existantes à partir d'autres systèmes. Pour plus d'informations, consultez Importer des données existantes à partir d'autres systèmes.<br>Rôle requis : administrateur<br>Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). L'importation des données ne vous est pas facturée. |
|  | Configurez des contacts de tiers. Pour plus d'informations, consultez Configurer des contacts de tiers.<br>Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager<br>Les contacts de tiers sont des utilisateurs externes de l'organisation tierce. Ils utilisent le portail du tiers pour organiser, classer par ordre de priorité et effectuer des tâches en toute sécurité, comme répondre à des questionnaires pour les évaluations, effectuer des tâches et communiquer avec votre personnel d'évaluation des risques concernant les problèmes. Vous autorisez l'accès au portail du tiers et spécifiez les autorisations pour les contacts tiers. |
|  | Facultatif : activez une langue. Pour plus d'informations, consultez Activate a language .<br>Rôle requis : administrateur<br>Le utilise l'anglais Now Platform américain par défaut. Vous pouvez configurer TPRM pour utiliser une autre langue. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Configurer les tâches pour TPRM (suite)**

| Tâche | Description |
| --- | --- |
|  | Facultatif : exécutez les tests de démarrage rapide pour la gestion des risques liés aux tiers. Pour plus d'informations, consultez Exécuter les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques liés aux tiers.<br><br>Vérifiez le bon fonctionnement de TPRM après avoir effectué des changements de configuration, tels que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez les tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance. |

**Information associée**

Configuration de l’évaluation

## Affecter TPRM des rôles à des utilisateurs et à des groupes d’utilisateurs

Affectez des rôles aux utilisateurs avant d’implémenter ou d’utiliser l’application Gestion des risques liés aux tiers . L’affectation des rôles de manière bien organisée simplifie et améliore la gestion des processus et permet de s’assurer que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles abordés dans cette procédure sont décrits à la Rôles dans Gestion des risques liés aux tiersection .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Groupes d'utilisateurs**.
2. Sélectionnez la liste connexe Rôles pour affecter des rôles au groupe.

   a. Dans le champ de recherche de la liste **Collection** , saisissez `sn_vdr` pour afficher la liste des rôles associés à l’application TPRM .

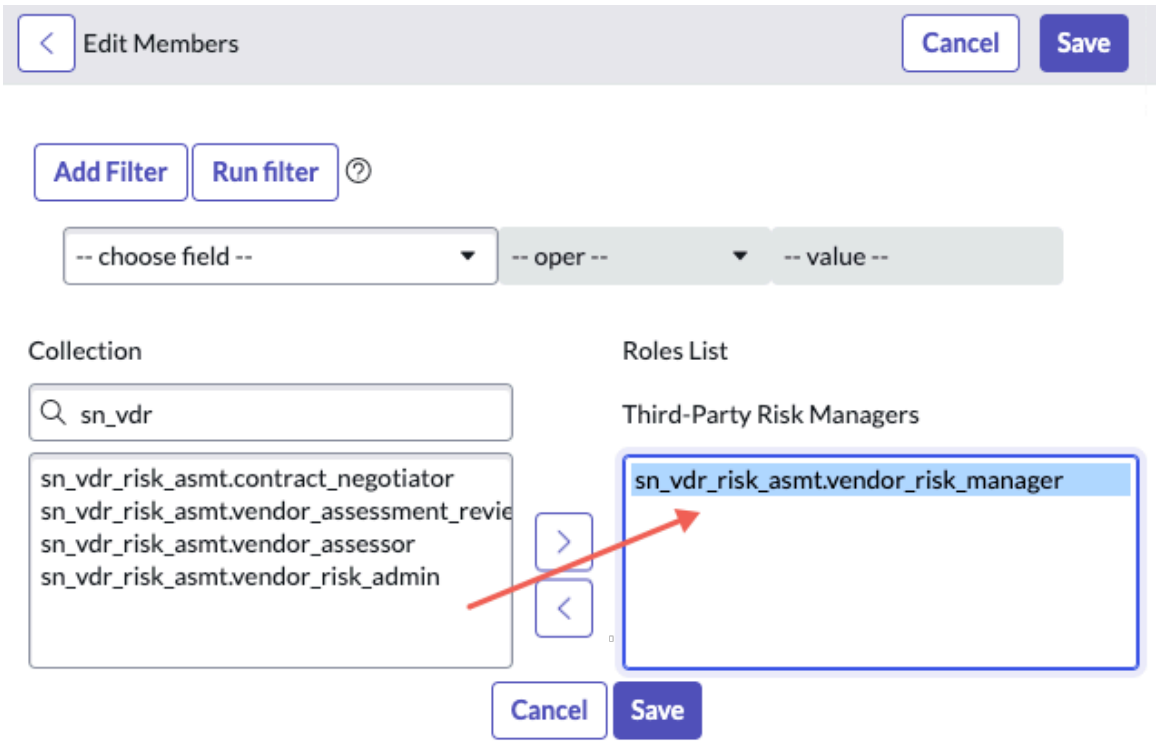
   TPRM rôles sont décrits dans la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

   b. Déplacez les rôles appropriés pour le groupe de la liste **Collection** vers la liste **Rôles** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, le rôle **sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager** est affecté au groupe que l'utilisateur a nommé Gestionnaires des risques tiers.




3. Dans la liste connexe Membres du groupe, sélectionnez **Modifier**.
4. Déplacez tous les utilisateurs appropriés de la liste **Collection** vers la **liste Membres du groupe** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Utilisez la liste connexe Groupes pour ajouter des sous-groupes au groupe que vous définissez.

**Information associée**

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

## Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités

Affectez des utilisateurs à des groupes avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . Chaque groupe contient des utilisateurs ayant des rôles particuliers. Des groupes d'utilisateurs bien organisés simplifient et améliorent la gestion des processus et permettent de s'assurer que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs groupes d'utilisateurs sont créés lorsque vous activez l'application TPRM . Dans cette procédure, vous ajoutez des utilisateurs à chaque groupe. Les rôles mentionnés dans cette procédure sont décrits à la Rôles dans Gestion des risques liés aux tiersection .

L'inclusion de tous les utilisateurs ayant un rôle particulier dans un groupe entraîne un résultat pratique important : votre processus de gestion des risques n'est pas affecté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lorsqu'un ou plusieurs membres du groupe ne sont pas disponibles en raison de vacances, par exemple.

**Important :**
Considérez qu'il s'agit d'un processus continu dans lequel l'utilisateur affecté en tant que gestionnaire de groupe est responsable de la mise à jour continue des appartenances au groupe.

**Assignateurs de demandes de diligence raisonnable**

Les membres du groupe ont le rôle d'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor].

Chaque membre reçoit une notification par e-mail des nouvelles demandes de diligence raisonnable. Pour les demandes dont l'état est **Nouveau** ou **Non affecté** , le **propriétaire** n'est pas encore spécifié. N'importe quel membre du groupe peut affecter un propriétaire.

Le propriétaire est la personne qui est propriétaire d'une évaluation à des fins d'audit, et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Il incombe aux propriétaires de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et de résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son terme, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire ou d'évaluateur TPR.

**Gestionnaires des risques de tiers**

Les membres du groupe ont à la fois le rôle d'approbateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] et le rôle de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager].

Les membres peuvent surveiller et gérer l'ensemble des processus de diligence raisonnable et approuver de nouvelles demandes de diligence raisonnable.

**Réviseurs de risques de tiers (examinateurs externes de l'évaluation)**

Les membres du groupe ont le rôle de réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

Les membres peuvent surveiller et gérer les interactions avec les contacts de tiers au cours des processus de diligence raisonnable externes.

**Négociateurs des risques contractuels**

Les membres du groupe ont le rôle de négociateur des risques contractuels [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator].

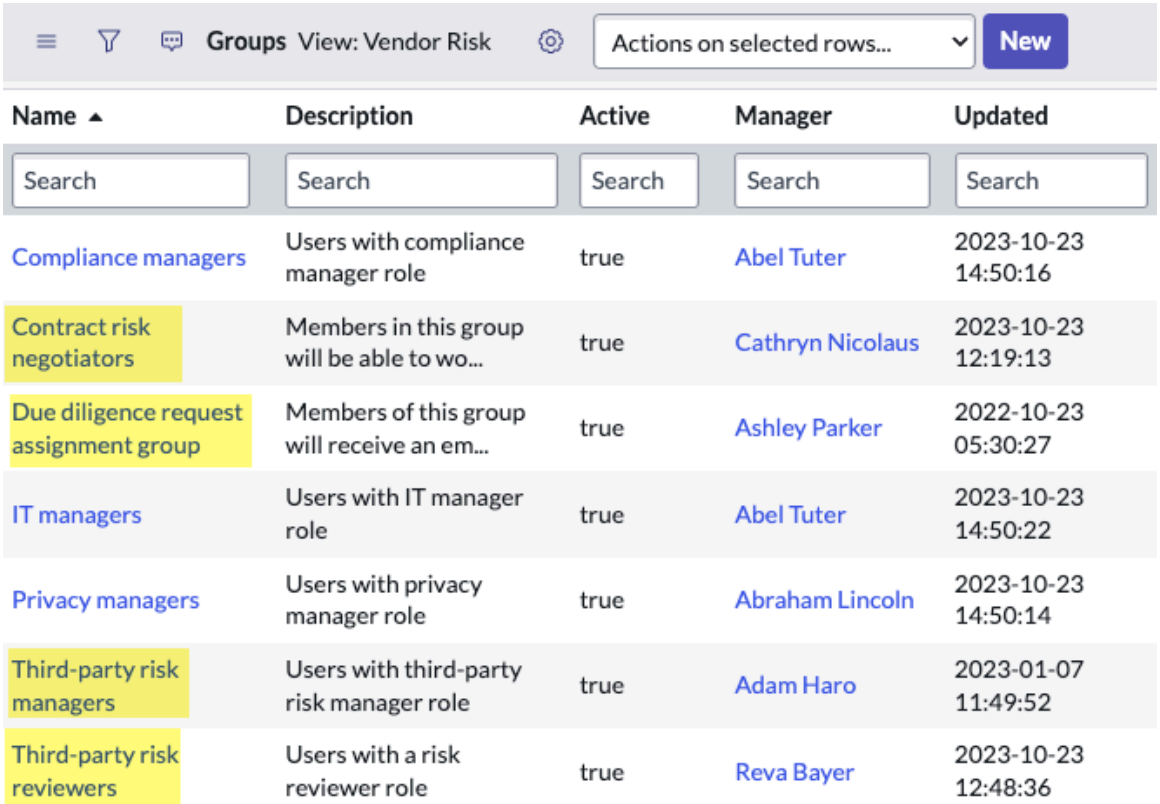
Les membres participent au processus de gestion des risques contractuels.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Groupes d'utilisateurs**.
   La liste des groupes d'utilisateurs s'affiche. Dans l'image, TPRM les groupes sont mis en surbrillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Groups View: Vendor Risk | Actions on selected rows... | New

| Name ▲ | Description | Active | Manager | Updated |
|---|---|---|---|---|
| Search | Search | Search | Search | Search |
| Compliance managers | Users with compliance manager role | true | Abel Tuter | 2023-10-23 14:50:16 |
| Contract risk negotiators | Members in this group will be able to wo... | true | Cathryn Nicolaus | 2023-10-23 12:19:13 |
| Due diligence request assignment group | Members of this group will receive an em... | true | Ashley Parker | 2022-10-23 05:30:27 |
| IT managers | Users with IT manager role | true | Abel Tuter | 2023-10-23 14:50:22 |
| Privacy managers | Users with privacy manager role | true | Abraham Lincoln | 2023-10-23 14:50:14 |
| Third-party risk managers | Users with third-party risk manager role | true | Adam Haro | 2023-01-07 11:49:52 |
| Third-party risk reviewers | Users with a risk reviewer role | true | Reva Bayer | 2023-10-23 12:48:36 |

2. Sélectionnez le nom du groupe à mettre à jour.
3. **Facultatif :** Spécifiez un gestionnaire pour le groupe.
   Le gestionnaire de groupe est responsable de la mise à jour continue de l'appartenance au groupe. Le gestionnaire de groupe a généralement le même rôle (ou un rôle supérieur) que les membres.
4. **Facultatif :** Spécifiez un alias de messagerie pour le groupe.
   - Si vous ne spécifiez pas d'alias, une notification par e-mail distincte est envoyée à chaque membre.
   - Si vous spécifiez un alias, une seule notification par e-mail est envoyée avec tous les membres de la liste **À.**
5. Dans la liste connexe Membres du groupe, sélectionnez **Modifier**.
6. Déplacez tous les utilisateurs appropriés de la liste **Collection** vers la liste **Membres du groupe** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Utilisez la liste connexe Groupes pour ajouter des sous-groupes au groupe que vous définissez. Cette option vous permet d'organiser les utilisateurs en sous-ensembles pratiques.
8. Répétez le processus pour chaque groupe.

**Information associée**

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

## Convertir les évaluations de niveau de risque en évaluations IRQ

Pour optimiser les opérations de l'espace de travail, convertissez les données existantes TPRM d'évaluation de la hiérarchisation en données du questionnaire de risque inhérent (IRQ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :**
La procédure décrite ici utilise l'interface TPRM utilisateur pour effectuer les modifications. Vous pouvez choisir de créer un script pour effectuer les modifications.

#### Comment la table IRQ se rapporte à la table d'évaluation de la hiérarchisation héritée

La table qui contient les enregistrements IRQ étend la table qui contient les enregistrements d'évaluation de hiérarchisation hérités :

- Le sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment de table existant n'est utilisé que pour les données d'évaluation de hiérarchisation héritées.
- Les enregistrements de tous les TPRM processus IRQ se trouvent dans la table enfant sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment.

#### Différences entre les deux tables

- Étant donné que la table IRQ est un enfant de la table de hiérarchisation, les tables ont des valeurs de sys_class_name différentes.
- La table IRQ comporte deux règles métier supplémentaires.
- La table IRQ ne prend que des modèles de questionnaire avec une classification **IRQ**.

  **Remarque :**
  Les règles de définition du score de risque pour les modèles d'évaluation de hiérarchisation peuvent différer de celles des IRQ. Dans de nombreux cas, vous pouvez obtenir de bons résultats en utilisant les modèles d'évaluation de hiérarchisation et en changeant la classification des modèles en **IRQ**.

- Le champ **État** conserve les valeurs d'origine du code, mais l'étiquette **Affectation de hiérarchisation** est remplacée par **Réponse reçue**. Les étiquettes **d'état Brouillon**, **En attente d'une réponse** et **Fermé** restent inchangées.

#### Vue d'ensemble de la procédure

1. Pour toutes les évaluations où Type de tâche = Évaluation de la hiérarchisation : remplacez la valeur du **type de tâche** par **Évaluation interne**.
2. Le système met à jour **automatiquement la valeur** État de l'affectation de **hiérarchisation** à **Réponse reçue**

Par conséquent, les données sont stockées en tant qu'IRQ et vous pouvez les utiliser dans TPRM les opérations de l'espace de travail.

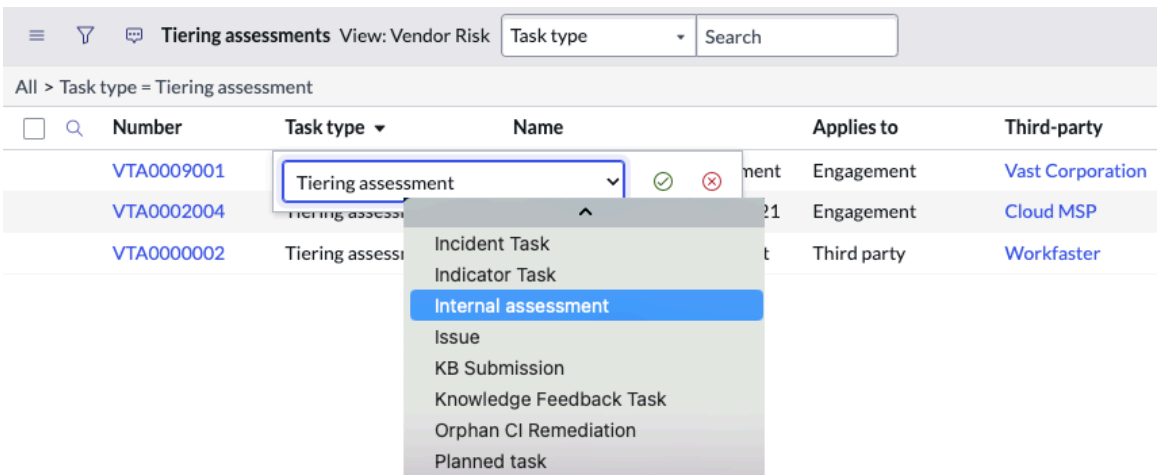
**Important :**
Pour chaque évaluation de la hiérarchisation des risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VTA. Le numéro VTA reste inchangé même après que vous ayez modifié la valeur **Type de tâche** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations de la hiérarchisation** > **Toutes les évaluations**.
2. Ajoutez la colonne **Type de tâche** à la liste.
3. Pour chaque évaluation où la valeur Type de **tâche** est **Évaluation de la hiérarchisation**, double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) sur le champ et remplacez la valeur par **Évaluation interne**.




## Configurer TPRM les propriétés

Configurez les paramètres de propriété pour une variété d'opérations TPRM .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

**Le nom de votre organisation [**sn_vdr_risk_asmt.company.name**]**

Les contacts de tiers voient ce nom dans toutes les références sur le portail du tiers.

**Délimiteur de texte dans les feuilles de calcul [**sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et le caractère virgule.

**Taille maximale du fichier de feuille de calcul [**sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Taille maximale de fichier en Mo pouvant être importée.

**Autoriser les évaluateurs TPR à modifier les réponses dans les questionnaires tiers [**sn_svdp.allow_assessor_edit**]**

Vous pouvez définir les options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Permettre aux évaluateurs TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] de répondre aux questions ou de modifier les réponses (par défaut)
- Permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses
- Ne pas permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses

**Âge maximal pour la réutilisation des réponses [**sn_tprm_dd.max_age_for_questionnaire_reuse**]**

Âge maximal, en jours, pour qu'un questionnaire soit utilisé pour préremplir les réponses d'un nouveau questionnaire. Le questionnaire de l'évaluation fermée la plus récente est utilisé. Ce paramètre s'applique lorsqu'un utilisateur sélectionne l'option **Inclure les réponses précédentes** lors de la configuration d'un questionnaire ou d'un modèle de questionnaire.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Propriétés**
2. Pour chaque propriété, entrez la valeur qui répond à vos besoins.
   - Chaque entrée de propriété décrit la valeur à saisir.
   - Pour afficher le nom d'une propriété, sélectionnez l'icône d'informations ( ).

## Activer la carte de concentration de risque TPRM

Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risques, vous devez installer une Google licence pour activer la fonctionnalité.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

Suivez les instructions de la section Set up Google Maps API .

Pour en savoir plus sur les Google API Maps dans le composant de carte géographique, consultez l'article de la base de connaissances : KB1588661

## Activer l'e-mail avec des contacts tiers

Configurez la communication par e-mail avec des contacts de tiers pour activer la notification par e-mail des évaluations et des problèmes.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :**
Les contacts de tiers voient le nom de votre organisation dans toutes les références sur le portail du tiers. Vous spécifiez le nom dans le paramètre de propriété sn_vdr_risk_asmt.company.name . Reportez-vous à Configurer TPRM les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**.
2. Cochez les cases **Envoi d'e-mail activé** et **Réception d'e-mail activée** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

## Importer des données existantes à partir d'autres systèmes

Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). L'importation des données ne vous est pas facturée.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus global d'importation des données dans votre instance est abordé à la section https://docs.servicenow.com/bundle/sandiego-platform-administration/page/administer/import-sets/reference/import-sets-landing-page.html .

Vous trouverez un module d'apprentissage qui vous guide tout au long du processus d'importation des données à l'adresse https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow .

Un module d'apprentissage sur l'exécution de cartes de transformation est disponible à l'adresse https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow .

**Important :**
Pour importer des données sans être facturé, vous devez *désactiver l'option « Exécuter les règles métier »* avant d'exécuter la carte de transformation pour importer les données. Si vous ne désactivez pas les règles métier, les enregistrements de données importés sont marqués comme activité et une licence vous est facturée.

### Procédure

1. Créez une carte de transformation.
   Consultez les https://docs.servicenow.com/bundle/sandiego-platform-administration/page/script/server-scripting/task/t_CreateATransformMap.html pour obtenir les instructions.

   **Important :**
   Décochez la case **Exécuter les règles métier** avant d'exécuter la carte de transformation.

2. Exécutez la carte de transformation et répétez le processus pour chaque ensemble de données.

#### Information associée

Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Exécuter les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques liés aux tiers

Vérifiez le bon fonctionnement de TPRM après avoir effectué des changements de configuration, tels que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez les tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs et Gestion des risques liés aux tiers nécessitent l'activation de Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs et du module d'extension Gestion des risques liés aux tiers (com.sn_vdr_risk_asmt) et le chargement des données de démonstration.

### GRC : tests de démarrage rapide Gestion des risques du fournisseur et Gestion des risques liés aux tiers

| Test | Description |
|---|---|
| GRC : créer une évaluation des risques de l'engagement | Crée et soumet une évaluation des risques d'engagement pour un engagement. |
| GRC : score du risque du fournisseur - Annuler l'évaluation de l'engagement | Vérifie qu'une demande de recalcul d'une cote de risque est automatiquement créée sur un engagement et un tiers après l'annulation d'une évaluation de l'engagement. |
| GRC : ATF des problèmes du fournisseur | Crée et soumet un formulaire de problème de risque de tiers et un formulaire de tâche de risque de tiers. |
| GRC : créer une évaluation des risques du fournisseur | Créez une évaluation des risques du fournisseur et soumettez-la à un fournisseur. |
| GRC : Portail fournisseurs - évaluation de la réponse et du retour | Le contact du fournisseur répond et soumet l'évaluation dans le Portail fournisseurs de Service. |
| GRC : évaluation de la hiérarchisation des fournisseurs | Sélectionnez une évaluation et soumettez-là à ses évaluateurs respectifs après avoir changé la durée. |

**Information associée**

Tests de démarrage rapide

## Gestion pilotée par les événements : automatisez les processus d'évaluation

Utilisez la fonctionnalité de gestion pilotée par les événements pour configurer des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents à des engagements et à des tiers. Pour les engagements et les tiers qui répondent aux critères que vous définissez, vous spécifiez le calendrier et les modèles d'évaluation. Vous pouvez automatiser tous les types d'évaluation, à l'exception de l'intégration.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

### Procédure

**1.** Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :

- Espace de travail : sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste . Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez une option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
- Hérité : accédez à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par événement** , puis sélectionnez une option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Les paramètres suivants s'affichent dans les sections de la page de l'espace de travail et sous forme de listes connexes sur le formulaire hérité.

### Formulaire Règle de gestion pilotée par événement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom significatif de la règle qui aide d'autres personnes à comprendre son intention et son fonctionnement. |
| Numéro | Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte EMR. Dans la table de l'historique des exécutions de règles, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique pour chaque exécution qui commence par le texte EMH.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Justification commerciale | La raison commerciale de la définition du processus automatisé. |
| Description technique | Les conditions qui déclenchent l'exécution et les types de tiers affectés. |
| **Champ d'application** : spécifiez le type d'évaluation à générer et le modèle à utiliser. | |
| Catégorie | ○ Évaluation externe : envoyez des questionnaires et des demandes de documents. Dans le champ **S'applique à** , vous spécifiez si vous souhaitez envoyer les documents à des tiers ou à des missions.<br>○ Réévaluer l'engagement : Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous ayez des changements dans les lignes d'approvisionnement de votre tiers. Vous voudrez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire.<br>○ Réévaluer l'engagement pour le renouvellement du contrat : Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle le contrat avec un tiers actuel ou un engagement en effectuant une diligence raisonnable. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Engagement de séparation avec diligence raisonnable : Déterminez si la séparation (résiliation de la relation) avec un engagement est le meilleur plan d'action en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d'engagements, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes.<br>○ Engagement de séparation sans diligence raisonnable : Demandez qu'un engagement soit définitivement résilié à la fin d'un engagement ou que vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin de faire preuve de diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (QIR) pour confirmer que les services fournis dans le cadre de la mission ne se poursuivront plus. pour plus de détails, reportez-vous à la section Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable. |
| Concerne | Ce champ n'est modifiable que si vous définissez la catégorie sur **Évaluation externe**.<br><br>Spécifiez si les questionnaires et les demandes de documents doivent être envoyés à des tiers ou à des engagements. |
| Modèle IRQ | Ce champ s'affiche si vous sélectionnez une catégorie autre que **Évaluation externe**.<br><br>Modèle qui spécifie le contenu du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ). |
| Modèle d'évaluation | Ce champ s'affiche uniquement si vous définissez la catégorie sur **Évaluation externe**.<br><br>Modèle qui spécifie les questionnaires et les demandes de documents à envoyer. |
| **Options d'exécution** : définissez le déclencheur et le calendrier de génération des évaluations. | |
| Type d'exécution | Spécifiez comment la règle doit être déclenchée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

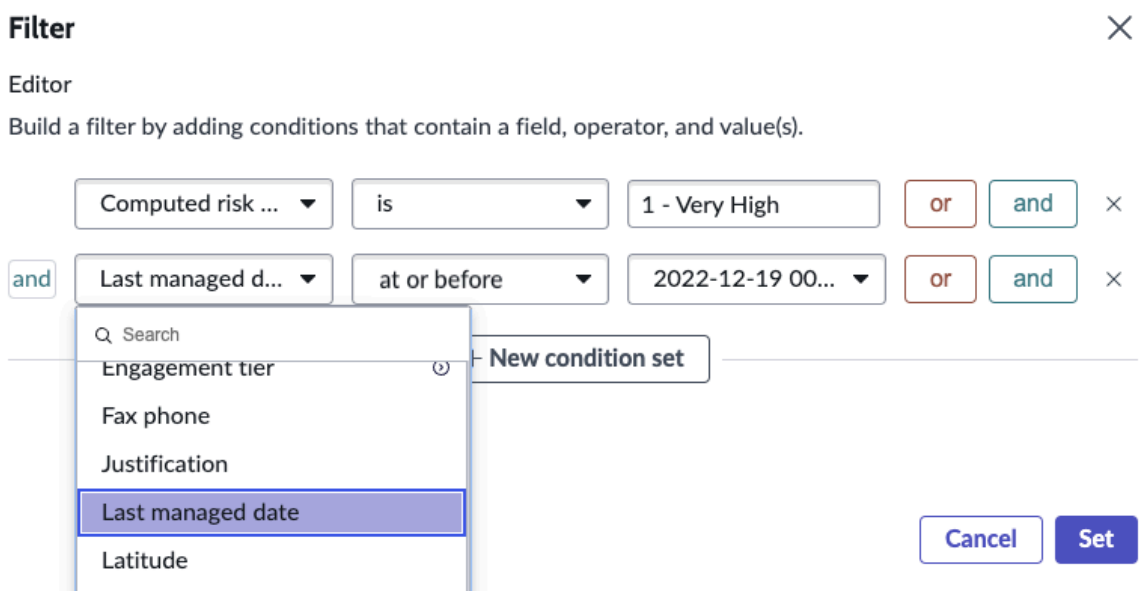
| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Unique** : envoyez l'évaluation des risques de tiers à la date que vous spécifiez dans le champ **Date de début** .<br>○ **Récurrent** : envoyez l'évaluation des risques de tiers selon le calendrier que vous spécifiez avec le paramètre **Fréquence** .<br>○ **Sur demande** : la règle s'exécute uniquement lorsqu'un utilisateur sélectionne **Exécuter maintenant**.<br>**Remarque :** Quel que soit le paramètre Type **d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** de l'exécution est enregistrée comme **manuelle**. |
| Fréquence | Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez le type **d'exécution récurrente** .<br>Spécifiez la fréquence à laquelle la règle doit s'exécuter. |
| Date de début | Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez le type **d'exécution Récurrent** ou **Ponctuel** .<br>Première date à laquelle une règle active est disponible pour exécution (en fonction des conditions de filtre spécifiées). Une règle ponctuelle s'exécute à la date de début. |
| Date de fin | Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez le type **d'exécution récurrente** .<br>Dernière date à laquelle une règle active est disponible pour l'exécution (en fonction des conditions de filtre spécifiées). Une règle devient inactive après la date de fin. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Si vous ne spécifiez pas de date de fin, la règle se poursuit jusqu'à ce que vous la supprimiez ou la mettiez à jour. |

3. Spécifiez les conditions de ce filtre.
   Utilisez l'éditeur de filtre pour spécifier les conditions qui déterminent les tiers ou les engagements qui doivent recevoir les questionnaires et les demandes de documents.




Lorsque vous sélectionnez **Définir**, le système applique le filtre et affiche un lien pour vous permettre d'afficher la liste des engagements ou des tiers qui correspondent aux conditions de filtre.

4. Spécifiez comment l'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], le propriétaire et le négociateur des risques contractuels [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] sont sélectionnés pour les engagements ou les tiers qui correspondent aux conditions de filtre.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Utiliser le dernier** | Affectez l'utilisateur qui a effectué la fonction le plus récemment pour l'engagement. |
| **Utiliser l'intégration** | Affectez l'utilisateur qui a effectué la fonction le plus récemment lors de l'intégration pour l'engagement. |
| **Spécifier maintenant** | Lorsque vous sélectionnez cette option, une zone de sélection s'ouvre pour vous permettre de spécifier l'utilisateur. |
| **Spécifier ultérieurement** | Lorsque vous sélectionnez cette option, une fois la règle enregistrée, vous ou un autre utilisateur pouvez spécifier l'évaluateur TPR ou le négociateur des risques contractuels approprié plus tard au cours du workflow. Cette option n'apparaît pas pour la sélection du propriétaire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Enregistrer** dans l'espace de travail ou **Soumettre** dans le formulaire.
   - Le système enregistre la règle.
   - Quel que soit le paramètre Type **d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** de l'exécution est enregistrée comme **manuelle**.
   - Le système affiche les valeurs supplémentaires en lecture seule suivantes dans l'onglet **Détails** de l'espace de travail et sur le formulaire.

**Valeurs supplémentaires**

| Champ | Description |
|---|---|
| Actif | Option permettant d'activer la règle. Par défaut, les règles nouvellement définies ne sont pas actives.<br>○ Seules les règles actives dont la valeur État **d'exécution** est **Prêt** peuvent s'exécuter lorsque les conditions spécifiées sont remplies.<br>○ Toutefois, vous pouvez exécuter une règle configurée comme **Sur demande** , qu'elle soit active ou non. |
| État d'exécution | ○ **Prêt** : la règle est définie et peut s'exécuter tel que déterminé par les conditions de filtre et le calendrier.<br>**Remarque :** Seules les règles actives dont la valeur État **d'exécution** est **Prêt** peuvent s'exécuter lorsque les conditions spécifiées sont remplies.<br>○ **En cours d'exécution** : la règle est en cours d'exécution (les questionnaires et les demandes de documents sont en cours d'envoi). Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution.<br>**Remarque :** Quel que soit le paramètre Type **d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** de l'exécution est enregistrée comme **manuelle**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Si une règle semble bloquée pendant une durée excessive :<br>**a.** Accéder à **L'automatisation des processus** > **Gestion des flux** > **File d'attente de l'événement**.<br>**b.** Recherchez la tâche en arrière-plan de la plateforme dont le nom commence par `sn_vdr` ou `sn_tprm` qui présente l'état **d'erreur** . |
| Prochaine exécution planifiée | Pour les règles avec un **type d'exécution** récurrent, la date en lecture seule de la prochaine exécution planifiée est calculée en fonction des conditions de filtre spécifiées et du paramètre **Fréquence** . |
| Dernière exécution réussie | Horodatage de la dernière exécution qui est à l'état **Réussi** . |

**Information associée**

Afficher l'historique d'exécution des règles de gestion pilotées par événement

## Afficher l'historique d'exécution des règles de gestion pilotées par événement

Lorsqu'une règle de gestion pilotée par événement s'exécute, elle génère automatiquement et envoie des questionnaires et des demandes de documents à des tiers. Vous pouvez afficher l'état actuel (en cours d'exécution, réussi ou rappelé) de toutes les exécutions de règles. Sélectionnez un numéro d'enregistrement pour afficher les détails et afficher l'ensemble des évaluations générées par la règle.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

### Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Espace de travail : sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste . Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez une option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   - Hérité : accédez à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par événement** , puis sélectionnez une option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
2. Sélectionnez l'onglet **Historique de gestion pilotée par événement** dans l'espace de travail ou affichez la liste connexe Historique de gestion pilotée par événement sur le formulaire.

   Chaque enregistrement d'une exécution inclut les valeurs en lecture seule suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Historique de gestion pilotée par événement

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Sélectionnez un nombre pour afficher l'onglet **Détails** de l'exécution.<br><br>Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte EMR. Dans la table de l'historique des exécutions de règles, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique pour chaque exécution qui commence par le texte EMH.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Action de déclencheur | ○ **Tâche planifiée** : la règle s'est exécutée selon le calendrier spécifié pour le paramètre **Fréquence** .<br>○ **Manuel** : la règle s'exécutait lorsqu'un utilisateur **sélectionnait Exécuter maintenant**. |
| Début de l'exécution | Date et heure de début d'exécution de la règle.<br><br>Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution. |
| Exécution terminée | Date et heure auxquelles la règle a terminé une exécution. |
| État | ○ **En cours d'exécution** : la règle est en cours d'exécution (les questionnaires et les demandes de documents sont en cours d'envoi). Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution.<br>○ **Réussi** : la règle s'est exécutée jusqu'à son terme et a envoyé tous les questionnaires et demandes de documents à des tiers.<br>○ **Rappel en cours** : la règle a été rappelée et supprime actuellement les questionnaires et les demandes de documents des portails tiers. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Rappel** : une fois l'exécution terminée, un utilisateur a rappelé les évaluations des risques de tiers. Consultez Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par des événements. |

### Afficher les évaluations générées par les règles de gestion pilotées par événement

Lorsqu'une règle de gestion pilotée par événement s'exécute, elle génère automatiquement et envoie des questionnaires et des demandes de documents à des tiers. Vous pouvez afficher l'état actuel (en cours d'exécution, réussi ou rappelé) de toutes les exécutions de règles. Sélectionnez un numéro d'enregistrement pour afficher les détails et afficher l'ensemble des évaluations générées par la règle.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

#### Procédure

1. Sur , Espace de travail de gestion des fournisseursutilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :

   ○ Pour afficher toutes les demandes DD et évaluations pour une règle particulière :

   a. Sélectionnez l'icône de liste .
   b. Dans la liste **Règles de gestion pilotées par événement** , sélectionnez une option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   c. Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez une option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   d. Sélectionnez une règle.
   e. Dans l'onglet **Historique de gestion pilotée par événement** , sélectionnez une exécution.
   f. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

   ○ Pour afficher les demandes DD et les évaluations pour une exécution particulière d'une règle :

   a. Sélectionnez l'icône de liste .
   b. Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez l'une des options suivantes : **Exécutions réussies** ou **Exécutions rappelées**.
   c. Sélectionnez une exécution.
   d. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

2. Sur l'interface héritée, utilisez la méthode suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour afficher les demandes DD et les évaluations pour une exécution particulière d'une règle :
  a. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par événement** , puis sélectionnez l'une des options : **Exécutions réussies**, **Exécutions rappelées**.
  b. Sélectionnez une exécution.
  c. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

3. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour afficher l'enregistrement d'une exécution.

Chaque enregistrement inclut les valeurs en lecture seule suivantes :

**Historique de gestion pilotée par événement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte EMR. Dans la table de l'historique des exécutions de règles, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique pour chaque exécution qui commence par le texte EMH.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Action de déclencheur | ○ **Tâche planifiée** : la règle s'est exécutée selon le calendrier spécifié pour le paramètre **Fréquence** .<br>○ **Manuel** : la règle s'exécutait lorsqu'un utilisateur **sélectionnait Exécuter maintenant**. |
| Début de l'exécution | Date et heure de début d'exécution de la règle.<br><br>Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution.<br><br>Si une règle semble bloquée pendant une durée excessive :<br>**a.** Accéder à **L'automatisation des processus** > **Gestion des flux** > **File d'attente de l'événement**.<br>**b.** Recherchez la tâche en arrière-plan de la plateforme dont le nom commence par sn_vdr ou sn_tprm qui présente l'état **d'erreur** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Exécution terminée | Date et heure auxquelles la règle a terminé une exécution. |
| État | ○ **En cours d'exécution** : la règle est en cours d'exécution (les questionnaires et les demandes de documents sont en cours d'envoi). Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution.<br>○ **Réussi** : la règle s'est exécutée jusqu'à son terme et a envoyé tous les questionnaires et demandes de documents à des tiers.<br>○ **Rappel** : une fois l'exécution terminée, un utilisateur rappelait les questionnaires et les demandes de documents. Consultez Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par des événements. |

### Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par des événements

Vous pouvez rappeler les évaluations de risques de tiers (questionnaires et demandes de documents) qui ont été envoyées par une règle de gestion pilotée par événement. Les éléments sont supprimés du portail du tiers pour tous les tiers ou engagements qui n'ont pas encore répondu.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Important :**
Les questionnaires et les demandes de documents sont supprimés du portail du tiers uniquement pour les tiers pour lesquels aucun élément n'a encore été retourné.

#### Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Espace de travail : sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste . Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez une option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   - Hérité : accédez à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par événement** , puis sélectionnez une option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
2. Saisissez un texte qui explique la raison du rappel des éléments dans le champ **Justification du rappel** , puis sélectionnez **Rappel**.

   Les évaluations des risques de tiers sont supprimées des portails de tiers affectés et la valeur **d'état** de la règle est définie sur **Rappelé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Configuration de l'évaluation

Les rôles de gestionnaire et d'administrateur TPR impliquent une grande variété de responsabilités. Une fois l'est TPRM système de base configuré, vous configurez des paramètres supplémentaires qui activent et améliorent les tâches quotidiennes d'évaluation des risques.

## Processus de gestion TPR

### Configurer les échelles de notation et la notation des risques

L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.

**Remarque :**
De nombreuses organisations trouvent que les paramètres par défaut représentent leurs besoins de manière appropriée et ne modifient pas les paramètres.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager.

### Créer et configurer un questionnaire externe

Dans le cadre de tout processus de diligence raisonnable, vous envoyez plusieurs questionnaires et éventuellement des demandes de documents au contact tiers. Pour simplifier cette tâche continue, vous définissez des modèles de questionnaire et des modèles de demande de document, puis vous les regroupez en modèles d'évaluation réutilisables.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin pour les modèles de questionnaire et de demande de document et sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager pour les modèles d'évaluation.

### Configurer et gérer une banque de questions

Une fois que vous avez ajouté une question à une banque de questions, vous pouvez la réutiliser dans n'importe quelle évaluation en la déposant dans l'évaluation. Vous pouvez créer des questions personnalisées, ajouter des questions existantes ou ajouter et personnaliser les exemples de questions incluses dans le système de basefichier .

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Créer un modèle d'évaluation

Lors de la définition d'un modèle d'évaluation, le gestionnaire des risques du tiers fournit des informations de planification pour l'évaluation des risques du tiers.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

### Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document

Vous pouvez réutiliser les modèles de questionnaire et les modèles de demande de document pour accélérer la création de nouveaux questionnaires et demandes de documents.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document à l'aide de Designer

Utilisez le concepteur de modèle de questionnaire pour créer et modifier des modèles de questionnaire ou de demande de document que vous pouvez utiliser comme base pour d'autres modèles.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous gérez les questionnaires à l'aide Microsoft de feuilles de calcul Excel, vous pouvez gagner du temps et de l'énergie en important les données de vos feuilles de calcul directement dans TPRM des tables. Vous pouvez ensuite créer des questionnaires automatiquement à partir de modèles.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

## Configurer les processus de gestion TPR

Configurez des règles métier pour sélectionner automatiquement l'IRQ appropriée pour une demande de diligence raisonnable.

### Configurer les réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement les questionnaires externes aux évaluations

Vous pouvez définir les exigences pour qu'un questionnaire externe soit automatiquement joint à une évaluation externe en fonction des réponses à un questionnaire interne et du niveau de risque calculé. La configuration de ces configurations peut contribuer à améliorer votre capacité à répondre aux changements de niveau de risque et aux réponses au questionnaire interne.

### Configurer les échelles de notation et la notation des risques

L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :**
De nombreuses organisations trouvent que les paramètres par défaut représentent leurs besoins de manière appropriée et ne modifient pas les paramètres.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Échelle d'évaluation des risques** pour modifier ou affiner l'échelle d'évaluation des risques.

   Il système de base comprend cinq cotes. Vous pouvez personnaliser leurs valeurs maximales et minimales.

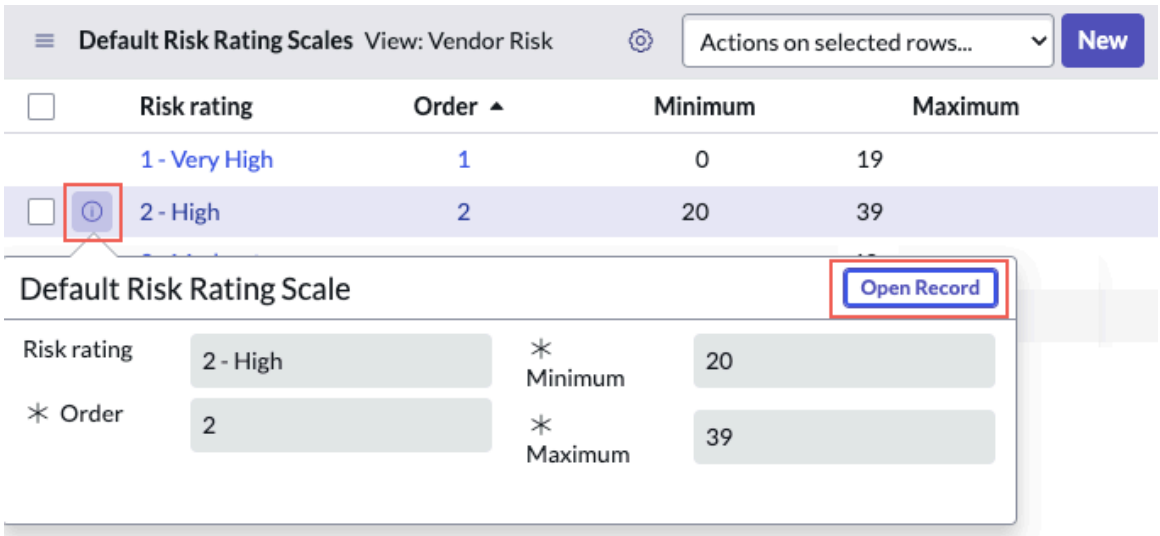
   Default Risk Rating Scales View: Vendor Risk — Actions on selected rows.. — New

| Risk rating | Order ▲ | Minimum | Maximum |
|---|---|---|---|
| 1 - Very High | 1 | 0 | 19 |
| 2 - High | 2 | 20 | 39 |
| 3 - Moderate | 3 | 40 | 59 |
| 4 - Low | 4 | 60 | 79 |
| 5 - Very Low | 5 | 80 | 100 |

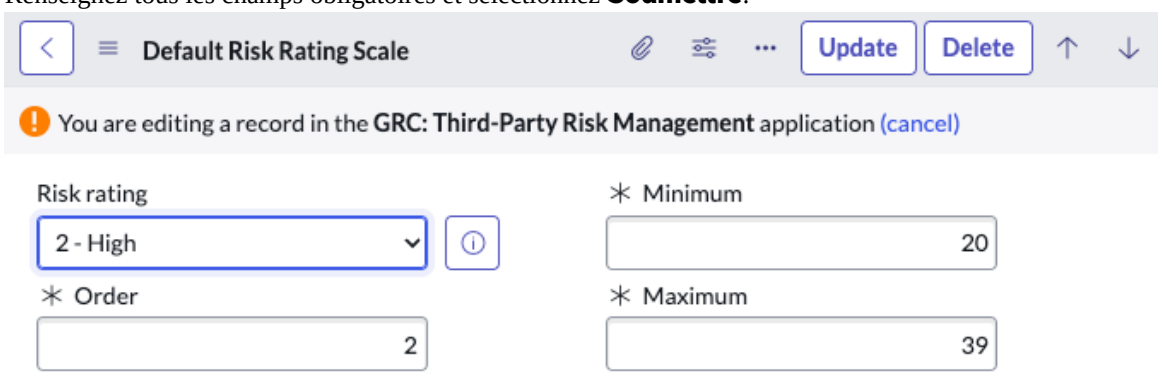
2. Affinez les valeurs.
   Sélectionnez l'icône **d'informations** pour prévisualiser la valeur de **l'échelle d'évaluation des risques** . Sélectionnez **l'enregistrement ouvert** dans la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




3. Renseignez tous les champs obligatoires et sélectionnez **Soumettre**.




### Définir des règles de définition de score de risque de tiers

Définissez des critères, en fonction des scores de risque, qui déterminent quels tiers nécessitent des évaluations. Les règles de notation des risques de tiers s'appliquent aux filiales et aux missions, ainsi qu'aux domaines de risque de tiers.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Règles de définition de score de risque de tiers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

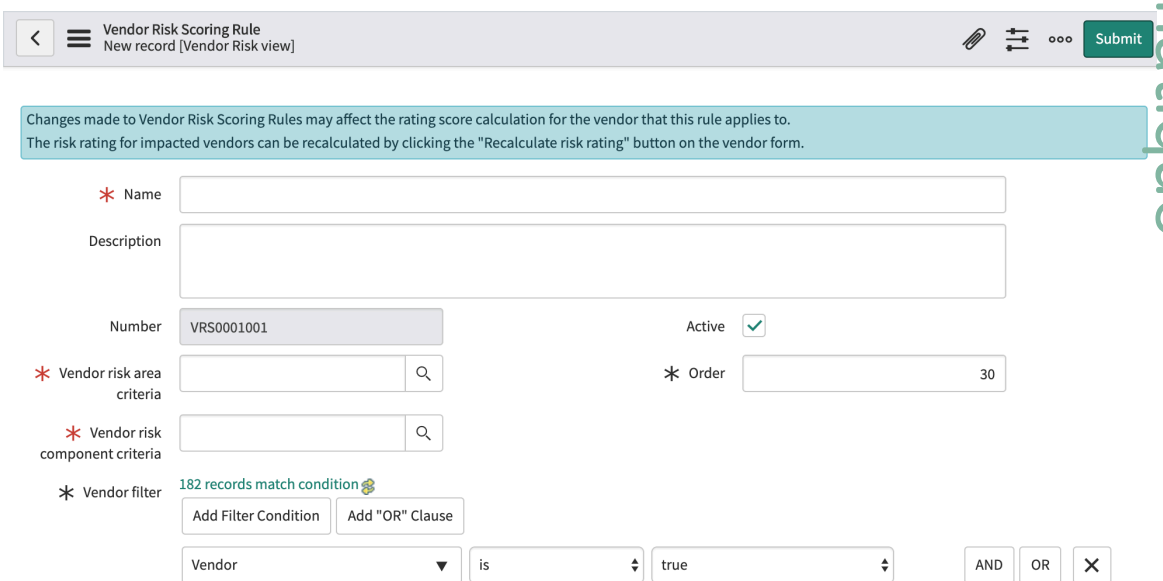
### Formulaire Règle de définition de score de risque de tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle de notation. |
| Description | Description de la règle de notation afin d'aider les autres utilisateurs à comprendre son intention. |
| Numéro | Pour chaque règle de notation des risques de tiers, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte VRS. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | L’ID unique est utilisé dans toutes les références à l’élément. Vous pouvez utiliser l’ID pour rechercher ou filtrer l’élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Critères du domaine de risque de tiers | Critères du domaine de risque qui s’appliquent à cette règle de définition du score du risque de l’engagement.<br><br>Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d’autres fonctionnalités de la plateforme) qui s’applique à un type particulier de tiers.Pour plus de détails sur la façon dont les critères sont définis, consultez la section Définir les critères du domaine de risque de tiers |
| Critère des composants de risque de tiers | Critères pour les évaluations des risques de tiers, les engagements et les filiales qui s’appliquent à cette règle de définition du score de risque.<br><br>*Les composants* correspondent aux entités pour lesquelles vous pouvez évaluer le risque (par exemple, les filiales ou les engagements). Un *critère de composant* est un groupe de composants qui doivent s’appliquer à un type particulier de tiers ou d’engagement.<br><br>Consultez Définir les critères du composant. |
| Actif | Option permettant d’activer la règle. Seules les règles actives sont appliquées. |
| Ordre | Sélectionnez l’ordre pour indiquer la priorité de la règle. Si plusieurs règles s’appliquent au même domaine de risque de tiers, au même engagement ou à la même filiale, celle dont la valeur d’ordre est la plus élevée est appliquée. |
| Filtre de fournisseur | Utilisez le Créateur de conditions pour définir les règles de sélection des tiers. Par exemple, vous pouvez filtrer sur les tiers avec lesquels vous faites un business considérable (la taille est de 1 000 000 USD) ou les tiers dans une catégorie spécifique (la catégorie est logiciel). |




## Définir des règles de définition du score de risque de l’engagement

Une règle de score de risque d’engagement spécifie les critères de composant qui déterminent quels engagements sont sélectionnés pour l’évaluation. Par exemple, une règle pourrait permettre des évaluations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour les missions qui impliquent plus de 40 000 $ d'activité annuelle. Les règles de notation d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements.

### Avant de commencer

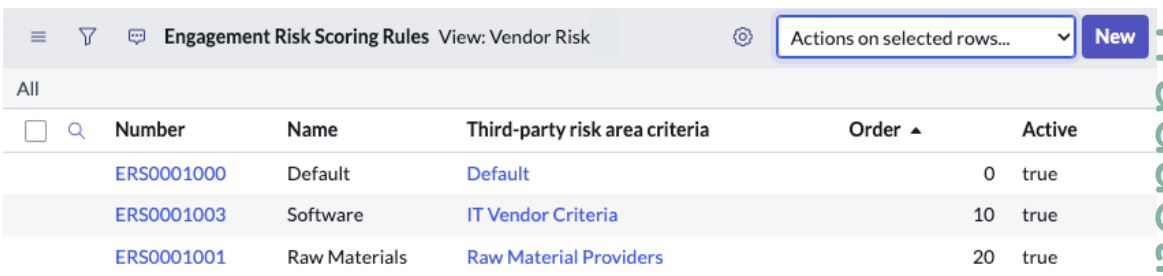
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

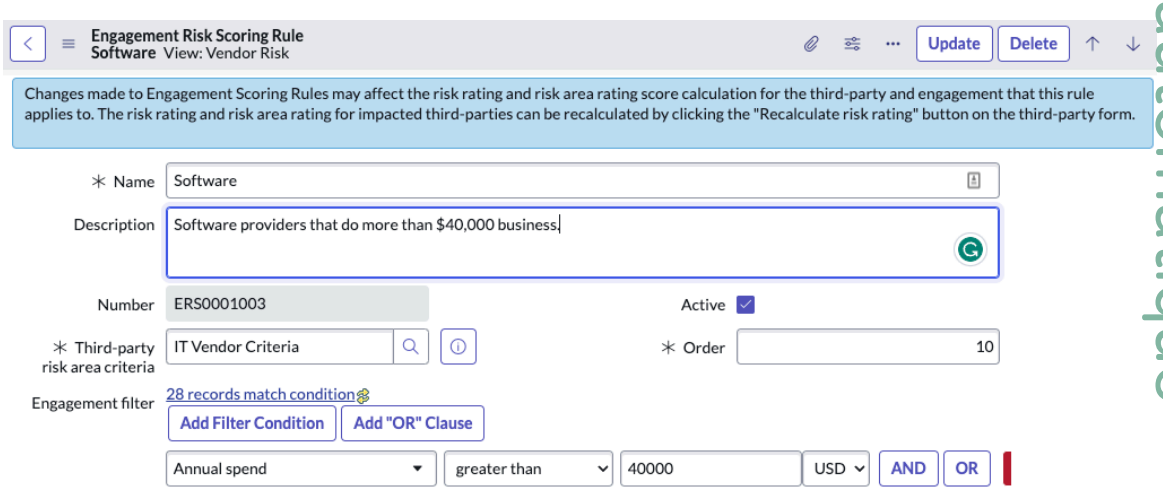
**Important :**
Les règles de définition du score de risque d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements et non aux tiers parents. Par conséquent, les scores de cote de risque de l'engagement ne s'appliquent qu'aux évaluations des risques de l'engagement.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Règles de définition du score de risque de l'engagement**.




2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.




#### Formulaire Règles de définition du score de risque de l'engagement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle de notation. |
| Description | Description de la règle de notation. |
| Numéro | Pour chaque règle de score de risque d'engagement, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte ERS.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Critères du domaine de risque de tiers | Critères du domaine de risque de tiers qui s'appliquent à cette règle de définition du score de risque de l'engagement.<br><br>Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers. Pour plus de détails sur la façon dont les critères sont définis, reportez-vous Définir les critères du domaine de risque de tiers à la section |
| Critère du composant de risque de l'engagement | Critères de composant de risque d'engagement qui s'appliquent à cette règle de définition du score de risque d'engagement.*Les composants* correspondent aux entités pour lesquelles vous pouvez évaluer le risque (par exemple, les filiales ou les engagements). Un *critère de composant* est un groupe de composants qui doivent s'appliquer à un type particulier de tiers ou d'engagement. |
| Actif | Option permettant d'activer la règle. Seules les règles actives sont appliquées aux engagements. |
| Ordre | Spécifier l'ordre pour indiquer la priorité de la règle. Si plusieurs règles s'appliquent au même engagement, celle dont la valeur d'ordre est la plus élevée est appliquée. |
| Filtre d'engagement | Critères de sélection des engagements.<br><br>Utilisez le Créateur de conditions pour définir les critères.<br><br>Par exemple, vous pouvez effectuer des évaluations pour des tiers avec lesquels vous faites beaucoup d'affaires : les dépenses annuelles sont supérieures à 40 000 USD ou pour des tiers appartenant à une catégorie particulière : la catégorie est logiciel. |

### Définir les critères du composant

*Les composants* correspondent aux entités pour lesquelles vous pouvez évaluer le risque (par exemple, les filiales ou les engagements). Un *critère de composant* est un groupe de composants qui doivent s'appliquer à un type particulier de tiers ou d'engagement.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants correspondent aux entités pour lesquelles vous pouvez évaluer les risques. Il système de base est livré avec les types de composants suivants :

- Composants de tiers
  - Évaluations des risques de tiers (évaluations des risques externes)
  - Filiales
  - Engagements
  - Cote des renseignements sur les risques
- Composants des engagements
  - Évaluations des risques de l'engagement
  - Produit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

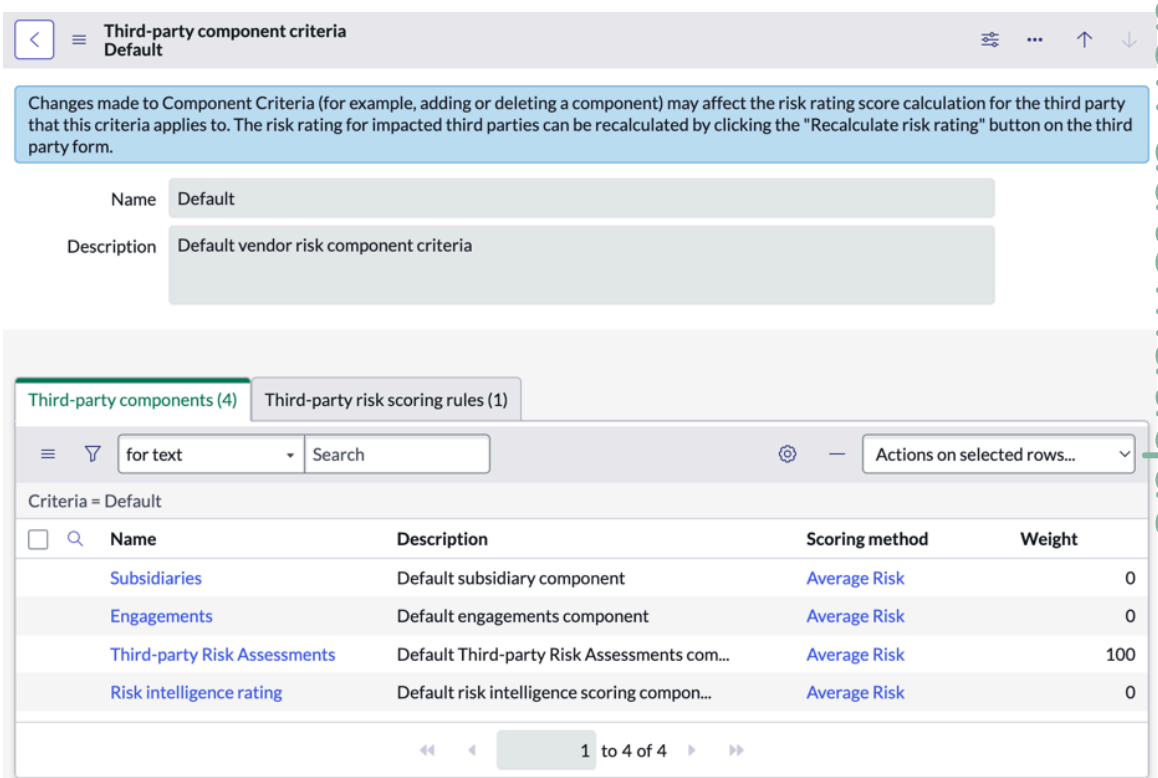
- Principal
- Installation
- Autre

Vous pouvez afficher les composants tiers ou d'engagement en accédant à **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Composants de tiers** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Composants des engagements**.

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux composants ni modifier les composants existants. Vous pouvez toutefois définir les critères (en termes de méthode de notation et de poids) à utiliser pour évaluer les composantes. Vous pouvez mettre à jour la **méthode de notation par défaut** pour spécifier comment plusieurs scores sont calculés pour chaque domaine à risque. Vous pouvez utiliser le **poids par défaut** pour ajuster le poids des scores des fournisseurs tiers dans la cote de risque globale du tiers.

### Procédure

1. Accédez à la **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Critère de composant de tiers** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Critère du composant de l'engagement**.
2. Sélectionnez l'entrée **Par défaut** pour ouvrir les critères par défaut.




3. En fonction de l'importance accordée par votre entreprise à chacun des types de composants, ouvrez chaque composant et affectez-lui un poids.

   Par exemple, vous pouvez créer des critères de composant pour tous les tiers informatiques qui se soucient le plus des évaluations des risques de tiers, comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Exemple : affectation d'un poids à un composant pour des tiers informatiques**

| Composant | Poids |
|---|---|
| Filiales | 5 |
| Engagements | 5 |
| Évaluations des risques externes | 90 |

4. Lorsque vous avez terminé d'affecter des poids, sélectionnez **Mettre à jour**.

### Définir les critères du domaine de risque de tiers

Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers.

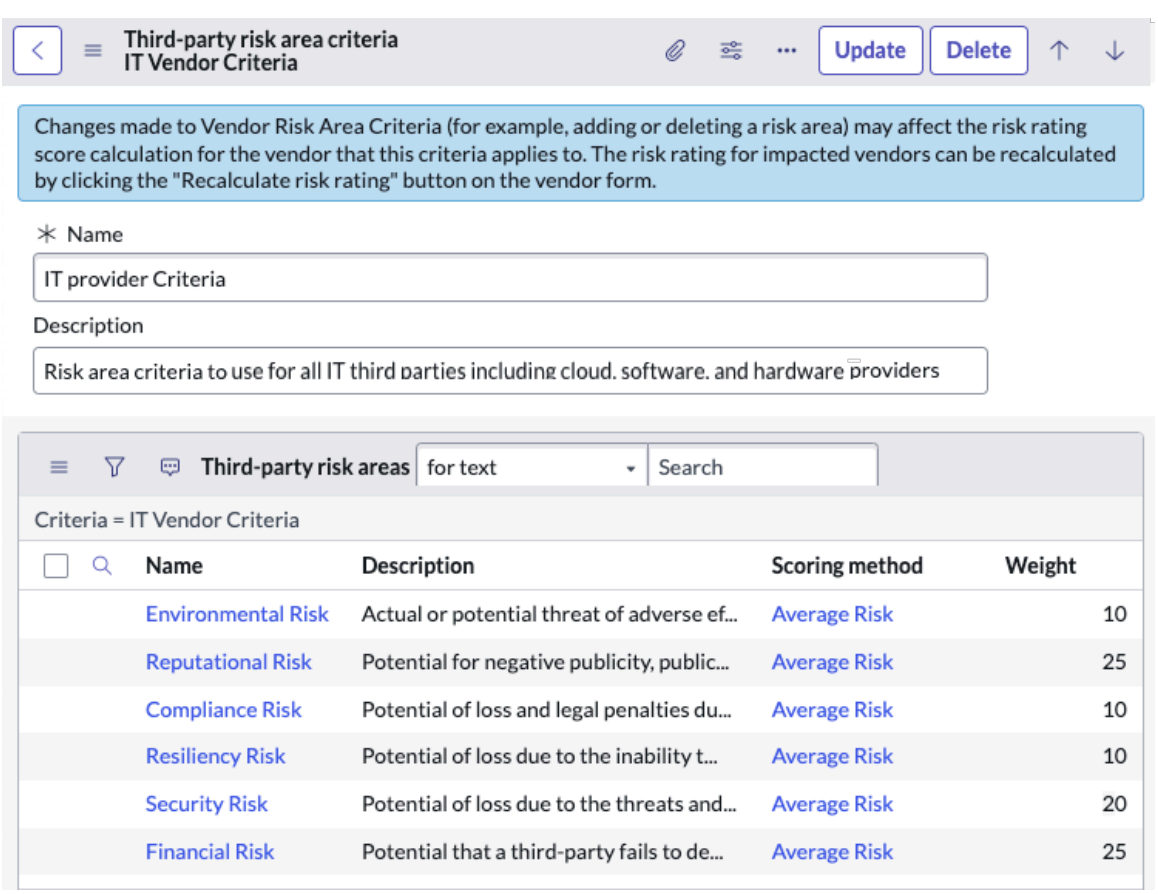
#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit d'un exemple du groupe de domaines à risque que vous incluez dans un critère de domaine à risque que vous pouvez appliquer aux fournisseurs de services informatiques.

**Remarque :**
Les domaines à risque sont appelés « zones à risque » dans certaines applications de plateforme.

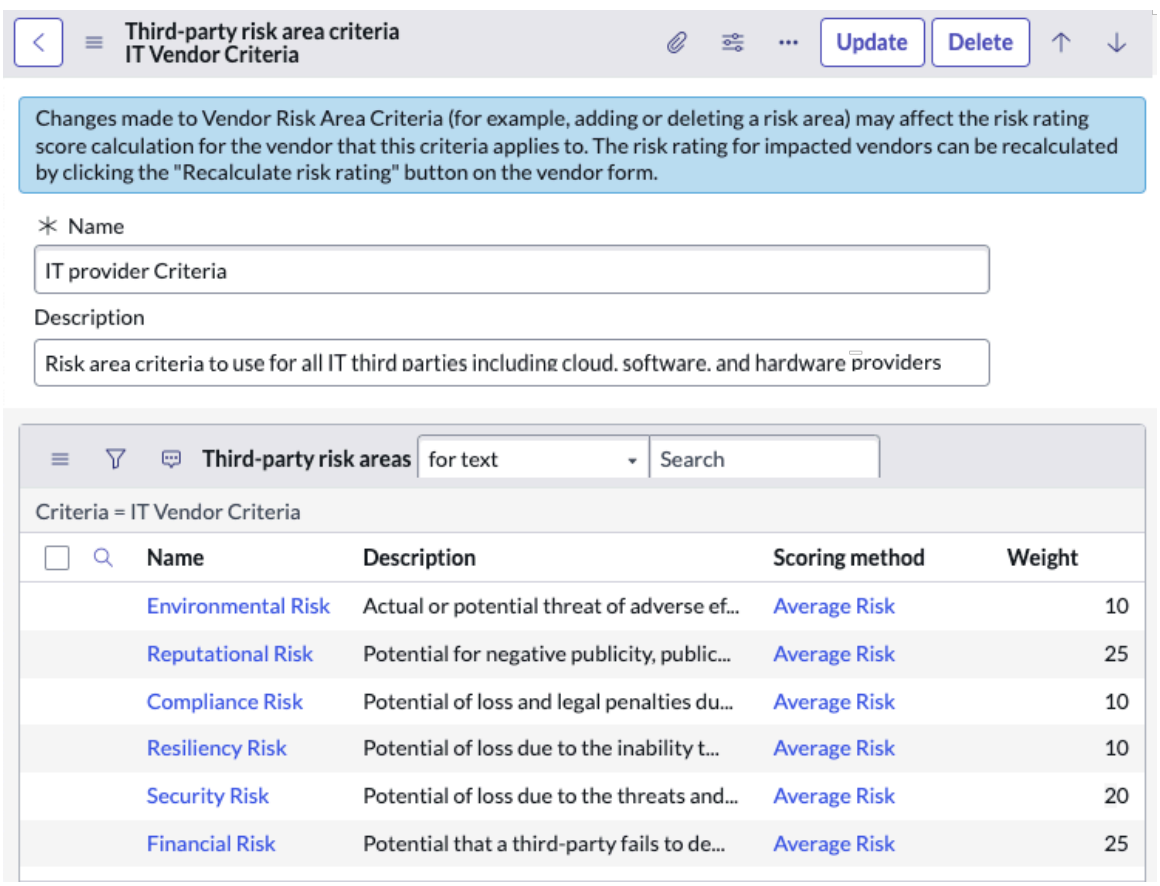



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Critère de domaine de risque**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, entrez un **nom** et une **description**, puis enregistrez l'enregistrement.
   La liste connexe Domaines de risque de tiers s'affiche. Dans les étapes suivantes, vous spécifiez les domaines à risque à inclure dans les critères du domaine à risque.
3. Dans la liste connexe Domaines de risque de tiers, sélectionnez **Modifier**.
4. Sur la page Modifier les membres, sélectionnez les domaines de risque de tiers à ajouter à l'enregistrement des critères du domaine de risque de tiers, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - Les domaines de risque de tiers sélectionnés apparaissent dans la liste connexe Domaines de risque de tiers.
   - La méthode de notation et la pondération sont copiées à partir des zones à risque.
   - Vous pouvez ajuster le poids de chaque domaine de risque dans une définition de critères.
   - Vous pouvez remplacer les valeurs si nécessaire.

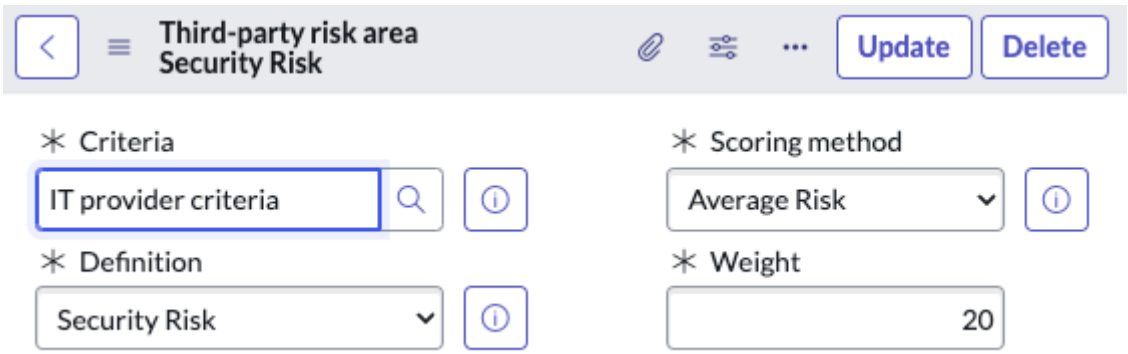



5. **Facultatif :** Pour modifier la **méthode de notation** et le **poids**, sélectionnez le nom d'un domaine de risque de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**
Les modifications apportées à la méthode de notation et à la pondération sont utilisées pour l'enregistrement des critères du domaine de risque de tiers, mais ne sont pas enregistrées dans les enregistrements de définition du domaine de risque individuel.




**Example:**
Supposons que vous créez un critère de domaine de risque de tiers avec deux domaines de risque : Financier et Sécurité. Financial a une méthode de notation de risque minimum et une pondération de 10.

- Votre entreprise est plus préoccupée par les critères liés à la sécurité, c'est pourquoi le domaine de risque de sécurité a une méthode de notation de risque moyen et une pondération de 20.
- La somme des pondérations pour les deux domaines à risque est égale à 30. Ainsi, la zone à risque avec un poids de 10 est calculée comme 10/30, soit environ 33 %.
- La zone à risque avec une pondération de 20 est calculée comme 20/30, soit environ 66 %.
- Si les deux zones à risque avaient un poids de 10, elles porteraient chacune un poids de 50 %.

### Définir un domaine de risque de tiers

Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous voudrez peut-être évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines à risque. Certaines applications de plateforme font référence aux domaines à risque en tant que « zones à risque ».

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

**Remarque :**
Les domaines à risque sont appelés « zones à risque » dans certaines applications de plateforme.

Vous pouvez mieux comprendre et atténuer les risques qu'un tiers fait peser sur votre organisation en identifiant les domaines de son entreprise à évaluer pour les risques et en quantifiant l'importance (poids) de chaque domaine.

- Domaine à risque de sécurité : un tiers qui traite des données personnelles sensibles dans son infrastructure peut avoir besoin d'être évalué par rapport à sa posture de sécurité.
- Domaine à risque de réputation : si ces données personnelles ont été violées, elles pourraient nuire à votre réputation en raison de l'attention négative des médias.
- Domaine du risque financier : si un tiers ne livre pas à temps, vous devrez peut-être payer des amendes, des règlements ou les deux, ce qui entraînera des pertes financières.

Traduction automatique

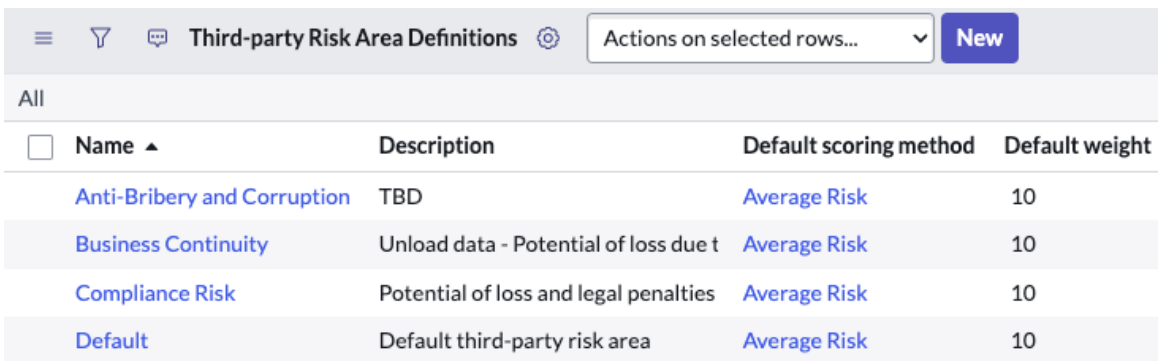
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cette procédure, vous créez une *définition de domaine de risque*. Dans chaque définition, vous spécifiez les critères qui déterminent quelles organisations doivent être évaluées pour un type particulier de risque.

**Remarque :**
Les *définitions de domaines de risques sont appelées définitions de domaines de risques* sur les formulaires.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Domaines de risques**.




2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

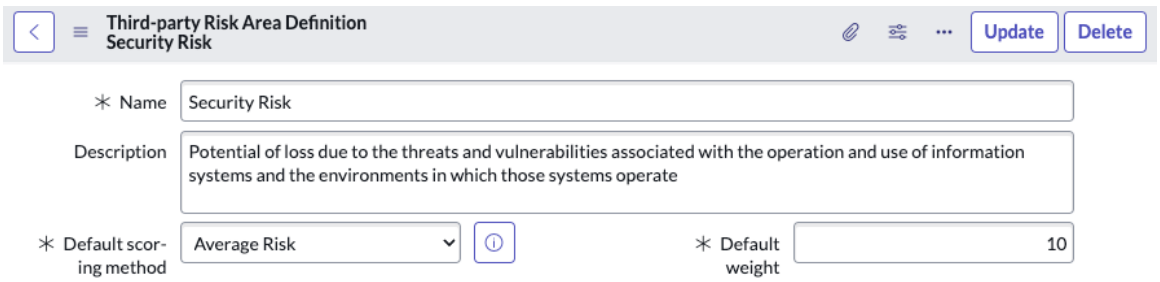
**Formulaire de définition du domaine de risque de tiers**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du domaine de risque. |
| Description | Description du domaine de risque qui aide les collègues à comprendre l'intention de la définition. Reportez-vous à l'exemple. |
| Méthode de définition du score par défaut | Méthode de notation par défaut pour les tiers dans ce domaine de risque. Les méthodes de notation sont basées sur la façon dont un contact de tiers répond à 100 questions :<br>○ Risque moyen : une moyenne arrondie des notes rapporte un risque moyen (modéré) pour le tiers.<br>○ Risque maximal : un score de 0 indique que toutes les questions ont reçu une réponse incorrecte et que le risque pour ce tiers serait Risque maximal (critique).<br>○ Risque minimal : un score de 100 indique que toutes les questions ont reçu une réponse correcte et que le risque pour ce tiers serait un risque minimal (mineur).<br>**Remarque :**<br>Chaque organisation dans un domaine de risque particulier hérite de la méthode de notation et du poids de la définition de domaine de risque. Les gestionnaires des risques de tiers peuvent remplacer les valeurs si nécessaire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Pondération par défaut | Poids par défaut pour les tiers dans ce domaine de risque. |




### Créer et configurer un questionnaire externe

Dans le cadre de tout processus de diligence raisonnable, vous envoyez plusieurs questionnaires et éventuellement des demandes de documents au contact tiers. Pour simplifier cette tâche continue, vous définissez des modèles de questionnaire et des modèles de demande de document, puis vous les regroupez en modèles d'évaluation réutilisables.

## Avant de commencer

Rôles requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin pour les modèles de questionnaire et de demande de document et sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager pour les modèles d'évaluation.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cadre d'une évaluation, le gestionnaire TPR peut envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents à l'aide de modèles d'évaluation. L'administrateur TPR définit d'abord les modèles de questionnaire et de demande de document requis, puis les gestionnaires TPR les regroupe dans un modèle d'évaluation. Le gestionnaire TPR peut utiliser le modèle d'évaluation qui en résulte pour envoyer les questionnaires, les demandes de documents ou les deux appropriés lors des évaluations futures.

Envoyez une évaluation des risques externes à un tiers pour collecter les données que vous utilisez pour déterminer son risque. Une évaluation effectuée dès les premières étapes du processus d'approvisionnement vous aide à sélectionner le tiers le mieux qualifié parmi un bassin de candidats.

Par exemple, vous pouvez générer un modèle d'évaluation pour les tiers critiques qui nécessitent à la fois des rapports SOC1 et SOC2 et un modèle d'évaluation différent pour les tiers à risque moyen qui nécessite uniquement SOC1. Dans les deux cas, vous pouvez utiliser le modèle de demande de document SOC1 existant.

Dans le cadre d'un processus continu, vous envoyez également des évaluations à des tiers existants pour mettre à jour leur niveau de risque.

### Terminologie dans TPRM

| Terme | Description |
|---|---|
| *Mesure* ou *mesure d'évaluation* | Une question unique dans un modèle de questionnaire. |
| *Type de mesure* ou *type de mesure d'évaluation* | Modèle de questionnaire. |
| *Catégorie* ou *catégorie d'évaluation* | Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

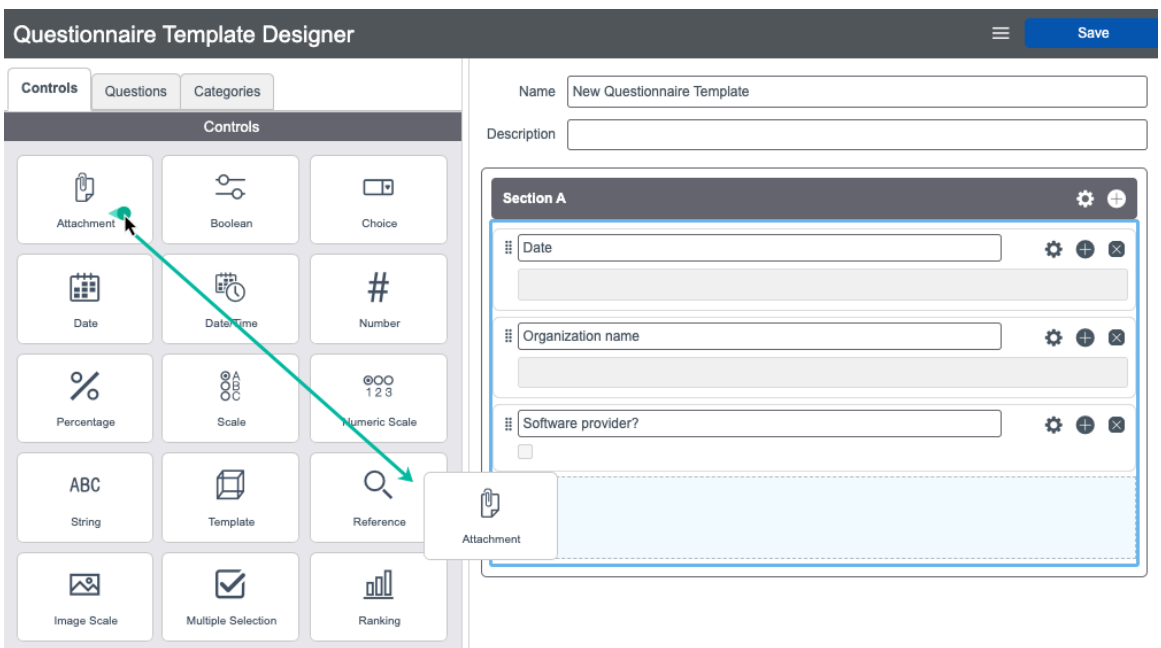
### Terminologie dans TPRM (suite)

| Terme | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure. |

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires** , puis sélectionnez **Nouveau (Designer).**
2. Faites glisser les contrôles sur le formulaire, appliquez des catégories et, éventuellement, attribuez des réponses correctes à chaque question.

   Pour plus de détails, vous pouvez également accéder à la vue de la plateforme pour modifier des éléments tels que les pondérations au niveau de la catégorie et de la question.

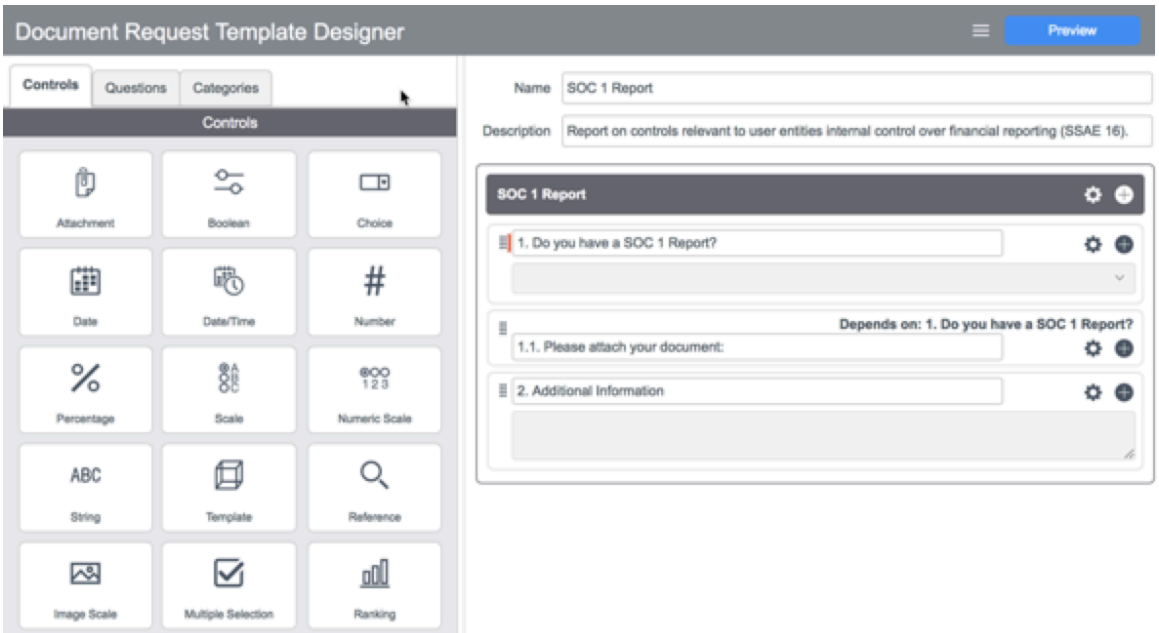



3. Accédez à la **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents** et sélectionnez **Nouveau (Designer).**
4. Faites glisser les contrôles sur le formulaire pour créer une évaluation qui demande spécifiquement des preuves ou de la documentation.

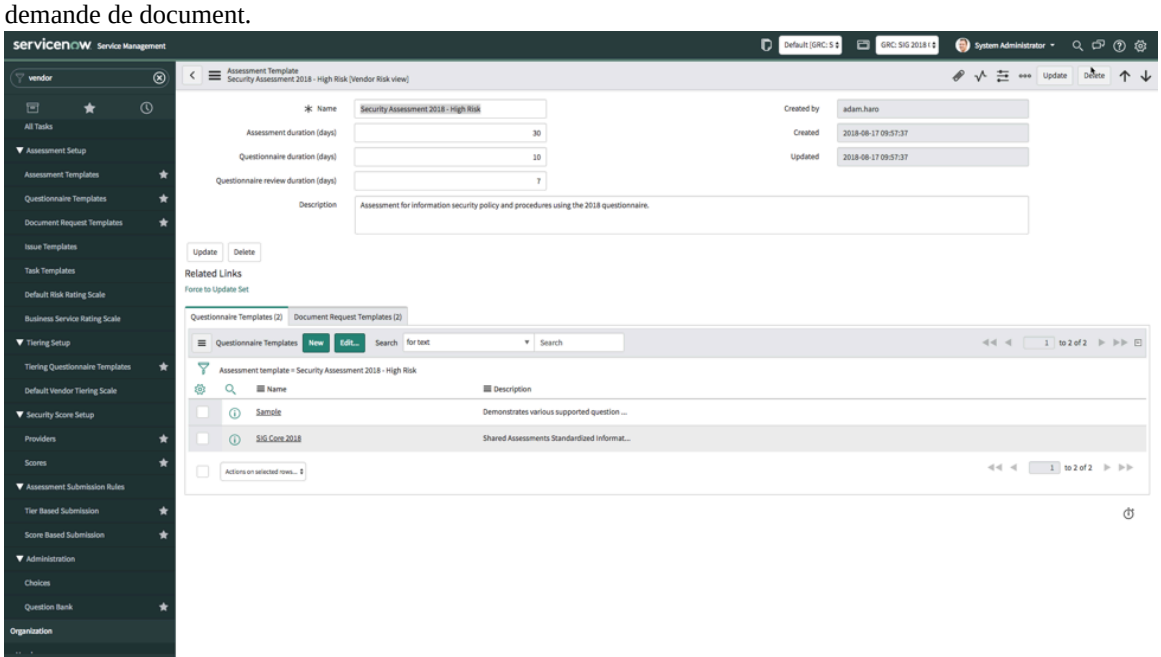
   Cet exemple est une demande de preuve SOC1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




5. Accédez à la **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles d'évaluations externes** et sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs requis et sélectionnez **Soumettre**.
7. Revenez au modèle d'évaluation nouvellement créé et, sous la liste connexe Modèles de questionnaire, sélectionnez **Modifier**.
8. Ajoutez les modèles de questionnaire requis et répétez les mêmes étapes pour la liste connexe Modèles de demande de document.




## Configurer et gérer une banque de questions

Une fois que vous avez ajouté une question à une banque de questions, vous pouvez la réutiliser dans n'importe quelle évaluation en la déposant dans l'évaluation. Vous pouvez créer des questions personnalisées, ajouter des questions existantes ou ajouter et personnaliser les exemples de questions incluses dans le système de basefichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Procédure

1. Définir une catégorie d'évaluation en accédant à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Banque de questions**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Entrez un nom descriptif et une description pour la catégorie d'évaluation, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Ouvrez l'enregistrement en sélectionnant le nom de la nouvelle catégorie d'évaluation.
4. Ajoutez une mesure d'évaluation (une question) à la catégorie à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les questions dans la banque de questions de la catégorie d'évaluation actuelle.

## Définir une question

Une fois que vous avez ajouté une question à une banque de questions, vous pouvez la réutiliser dans n'importe quelle évaluation en la déposant dans l'évaluation. Vous pouvez créer des questions personnalisées, ajouter des questions existantes ou ajouter et personnaliser les exemples de questions incluses dans le système de basefichier .

### Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Terminologie dans TPRM

| Terme | Description |
|---|---|
| *Mesure* ou *mesure d'évaluation* | Une question unique dans un modèle de questionnaire. |
| *Type de mesure* ou *type de mesure d'évaluation* | Modèle de questionnaire. |
| *Catégorie* ou *catégorie d'évaluation* | Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire.<br>**Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure. |

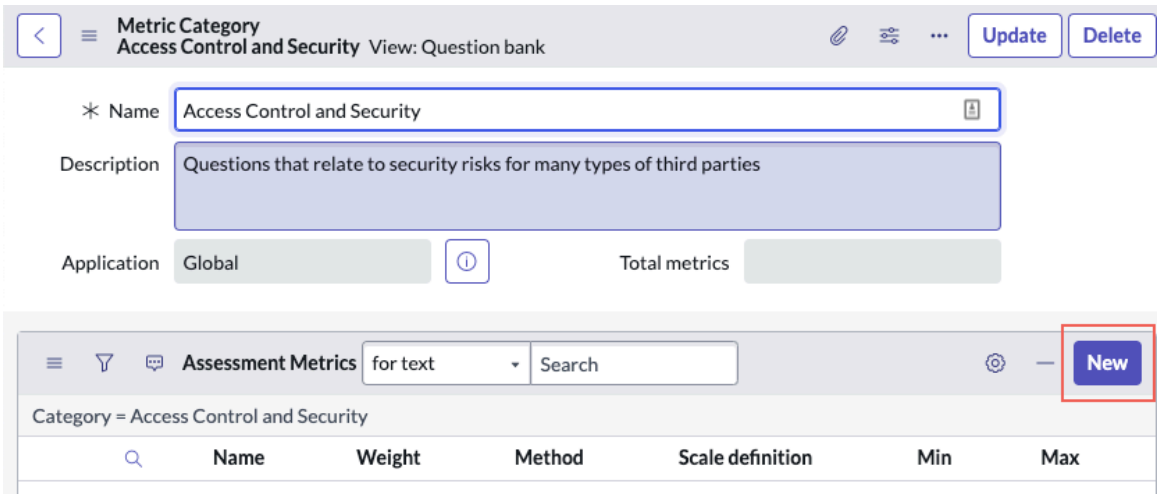
### Procédure

1. Définissez ou sélectionnez la catégorie d'évaluation appropriée pour la question que vous envisagez d'ajouter.
   - Pour sélectionner une catégorie d'évaluation existante, accédez à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Banque de questions**, puis sélectionnez-le dans la liste.
   - Pour obtenir des instructions sur la définition d'une catégorie d'évaluation, reportez-vous à Configurer et gérer une banque de questions.
2. Créez une mesure d'évaluation (une question).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la liste connexe Mesures d’évaluation pour la catégorie d’évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.




### Formulaire Mesure d’évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la mesure d’évaluation. |
| Obligatoire | Indique s’il faut obtenir une réponse à la question. |
| Poids | Valeur numérique utilisée pour comparer l’importance de cette mesure à d’autres mesures. |
| Catégorie | Catégorie à laquelle la mesure est associée. |
| Question | Question à afficher dans le questionnaire. |
| Description | Texte d’info-bulles pour aider le contact du tiers à mieux comprendre la question. |
| Détails | Description détaillée de la question qui s’affiche pour le candidat à l’évaluation. Les détails peuvent inclure du texte, des images, des vidéos et des liens vers des sites Web externes ou d’autres contenus.<br>**Remarque :**<br>Vous pouvez définir les détails au niveau de l’évaluation ou au niveau de la catégorie. |

3. Sélectionnez l’onglet **Général** , puis renseignez les valeurs.

### Formulaire Mesure d’évaluation : onglet Général

| Champ | Description |
|---|---|
| Méthode | Méthode utilisée pour collecter des données pour la mesure.<br>○ Évaluation<br>○ Réponse par défaut du champ<br>○ Réponse par défaut du script<br>○ Script |
| Ordre | Ordre dans lequel la question sera affichée dans le questionnaire Les questions avec des valeurs plus faibles pour **l’ordre** apparaissent plus tôt dans le questionnaire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Actif | Active la mesure pour les évaluations et les calculs de résultats. |
| Dépend de | L'identificateur d'une mesure distincte (question). La réponse à la question spécifiée dans ce champ détermine si la question que vous êtes en train de définir s'affiche pour l'utilisateur.<br><br>Le champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Évaluation** dans le champ **Méthode** . |
| Réponse par défaut | Champ d'où provient la réponse par défaut à la question.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Réponse par défaut à partir du champ** dans le champ **Méthode** . |
| Poser la question | Spécifie si la question requiert une réponse lorsqu'une valeur par défaut est fournie.<br><br>Le champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Réponse par défaut à partir du champ** ou **Réponse par défaut à partir du script** dans le champ **Méthode** . |
| Script | Les scripts utilisés pour produire des indicateurs de performances pour la mesure associée lorsque l'évaluation est générée.<br><br>Le champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Réponse par défaut à partir du script** ou **Script** dans le champ **Méthode** .<br><br>**Remarque :**<br>Pour entrer un caractère de tabulation dans votre script, utilisez la touche **Tab** . Pour les actions de tabulation, appuyez sur **Echap** pour tabuler en avant et **Maj+Echap** pour tabuler en arrière. |

4. Sélectionnez l'onglet **Type de question** , puis remplissez le formulaire.

**Remarque :**
Les champs qui s'affichent dépendent du **type de données** que vous sélectionnez.

### Formulaire Mesure d'évaluation : onglet Type de question

| Type de données | Description et champs supplémentaires |
|---|---|
| Pièce jointe | Dans les questionnaires, les utilisateurs joignent un ou plusieurs fichiers à une question.<br><br>Ce type de question n'est pas noté par défaut. |
| Case à cocher | Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case pour une déclaration ou la laissent décochée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de données | Description et champs supplémentaires |
| --- | --- |
| | Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score obtenu,** puis sélectionnez une **réponse correcte** pour la question.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**. Si une case cochée équivaut à un bon score, définissez le champ sur **Élevé**. Si une petite valeur numérique doit être interprétée comme un score positif, définissez le champ sur **Faible**. |
| Choix | Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste d'options de réponse personnalisées. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse.<br><br>Cochez la case **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse d'une question.<br><br>Sélectionnez la **table de référence** à utiliser pour les questions de type de données de référence.<br><br>Définissez des conditions pour restreindre les choix à ceux qui répondent aux critères de sélection.<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Scored** , puis sélectionnez une réponse correcte pour la question.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la valeur **Définition d'échelle** .<br>○ Si une case cochée est un bon score, définissez sur **Élevé**.<br>○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**.<br><br>Vous pouvez cocher la case **Entrée de normalisation maximale** pour calculer les scores d'évaluation des questions utilisant une valeur d'entrée de normalisation. Pour plus d'informations, consultez Normaliser les scores pour les mesures. |
| Date | Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date.<br><br>Ce type de question n'est pas noté par défaut. |
| Date/Heure | Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure.<br><br>Ce type de question n'est pas noté par défaut. |
| Durée | Dans les questionnaires, les utilisateurs spécifient une réponse comprise dans la plage **Min**/**Max** .<br><br>Sélectionnez le **module d'extension dépendant** dont la durée dépend :<br>○ Gestion des actifs<br>○ CMDB<br>○ Principal<br>○ Gestion des coûts |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de données | Description et champs supplémentaires |
|---|---|
| | ◦ Approvisionnement<br>◦ Gestion des actifs logiciels<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score obtenu,** puis sélectionnez une **réponse correcte** pour la question.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>◦ Si une grande valeur numérique est un bon score, définissez le champ sur **Élevé**.<br>◦ Si une petite valeur numérique est un score positif, définissez le champ sur **Faible**. |
| Échelle de l'image | Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une échelle de l'image.<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score obtenu,** puis sélectionnez une **réponse correcte** pour la question. Vous devez déverrouiller le champ **Réponse correcte** pour effectuer des modifications.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>◦ Si une grande valeur numérique est un bon score, défini sur **Élevé**.<br>◦ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**. |
| Échelle de Likert | Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à partir d'une échelle personnalisée d'options de réponse. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse, qui est représentée par un bouton de sélection sur l'échelle. Une mesure de l'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir des définitions de mesures **Facile**, **Moyenne** et **Difficile** .<br><br>Sélectionnez **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse à la question.<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score obtenu,** puis sélectionnez une **réponse correcte** pour la question. Vous devez déverrouiller le champ **Réponse correcte** pour effectuer des modifications.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>◦ Si une grande valeur numérique est un bon score, défini sur **Élevé**.<br>◦ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**. |
| Sélection multiple | Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une ou plusieurs valeurs dans une liste d'options de réponse personnalisées. Pour le type de données **Sélection multiple** , vous pouvez spécifier une **table de référence** et des conditions qui filtrent les valeurs de la table qui sont affichées dans la liste. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de données | Description et champs supplémentaires |
|---|---|
| | Par exemple, si vous sélectionnez **Pays [core_country]** comme table de référence et définissez les conditions comme **Nom** + **commence par** + **B**, la requête renvoie uniquement les 19 pays qui commencent par la lettre B, au lieu de la liste complète de 231 pays.<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question. Vous devez déverrouiller le champ **Réponse correcte** pour effectuer des modifications.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>○ Si une grande valeur numérique est un bon score, défini sur **Élevé**.<br>○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**.<br><br>Vous pouvez cocher la case **Entrée de normalisation maximale** pour calculer les scores d'évaluation des questions utilisant une valeur d'entrée de normalisation. Pour plus d'informations, consultez Normaliser les scores pour les mesures. |
| Numéro | Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre compris dans la plage **Min**/**Max** .<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>○ Si une grande valeur numérique est un bon score, défini sur **Élevé**.<br>○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**. |
| Échelle numérique | Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre compris dans la plage **Min**/**Max** .<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>○ Si une grande valeur numérique est un bon score, défini sur **Élevé**.<br>○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**. |
| Pourcentage | Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre en pourcentage compris entre **Min**./**Max** .<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>○ Si une grande valeur numérique est un bon score, défini sur **Élevé**.<br>○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de données | Description et champs supplémentaires |
|---|---|
| Classement | Sur les questionnaires, les utilisateurs peuvent sélectionner un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer. Un utilisateur peut soit renseigner le numéro, soit faire glisser une option.<br><br>Sélectionnez **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse à la question.<br><br>Définissez la **définition d'échelle**.<br>○ Si une grande valeur numérique équivaut à un bon score, définissez le champ sur **Élevé**.<br>○ Si une petite valeur numérique doit être interprétée comme un score positif, définissez le champ sur **Faible**. |
| Référence | Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste générée à partir d'une **table de référence** spécifiée. Par exemple, un utilisateur peut choisir un nom d'utilisateur en réponse à une question si vous spécifiez l'utilisateur [sys_user] comme table de référence.<br><br>Vous pouvez également définir des conditions pour limiter les informations extraites de la table de référence en blocs gérables. |
| Chaîne | Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent du texte. La taille du champ de chaîne dépend de **l'option Chaîne** que vous sélectionnez :<br>○ Ligne unique<br>○ Ligne unique large<br>○ Multiligne<br><br>Ce type de question n'est pas noté par défaut. |
| Modèle | Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à partir d'une série prédéfinie d'options de réponse. Au moins un modèle doit être défini pour utiliser ce type de données. Pour un modèle, il existe une définition de modèle pour chaque option de réponse, qui est représentée par un bouton radio.<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question. Vous devez déverrouiller le champ **Réponse correcte** pour effectuer des modifications.<br><br>Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>○ Si une grande valeur numérique est un bon score, défini sur **Élevé**.<br>○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**. |
| Oui/Non | Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste.<br><br>Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Type de données | Description et champs supplémentaires |
|---|---|
| | Si vous n'avez pas coché la case **Score noté** , définissez la **définition d'échelle**.<br>○ Si une réponse **Oui** est un bon score, défini sur **Élevé**.<br>○ Si une réponse **négative** est un bon score, défini sur **Faible**. |

5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les questions dans la banque de questions.

### Affichez les exemples de questions dans le système de base

TPRM comprend des exemples de questionnaires que vous pouvez utiliser pour définir des modèles de questionnaire pour votre organisation.

### Avant de commencer

Pour inclure des exemples de questionnaires, sélectionnez **Charger les données de démonstration** lors de l'installation TPRMde . Consultez Configurer Gestion des risques liés aux tiers les instructions d'installation.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les exemples de questions n'incluent pas la notation ou les bonnes ou mauvaises réponses, c'est vous qui définissez ces attributs.
- Les exemples de questions ne sont pas mis à jour pour prendre en charge les changements réglementaires : c'est vous qui gérez les changements.

### Procédure

Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires**.

#### Terminologie dans TPRM

| Terme | Description |
|---|---|
| *Mesure* ou *mesure d'évaluation* | Une question unique dans un modèle de questionnaire. |
| *Type de mesure* ou *type de mesure d'évaluation* | Modèle de questionnaire. |
| *Catégorie* ou *catégorie d'évaluation* | Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire.<br>**Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure. |

La liste des types de mesures d'évaluation affiche la liste des types de mesures. Chaque type de mesure comprend une ou plusieurs catégories de mesures. Chaque catégorie de mesure comprend plusieurs exemples de questions.

**Information associée**

Utilisation du SIG Questionnaire pour une évaluation des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Normaliser les scores pour les mesures

Vous pouvez utiliser le paramètre **d'entrée Normalisation maximale** pour utiliser des valeurs normalisées afin de calculer les scores d'évaluation des questions (mesures).

## Lorsque l'entrée Normalisation maximale est appliquée

Le champ **d'entrée Normalisation maximale** s'affiche uniquement dans les cas suivants :

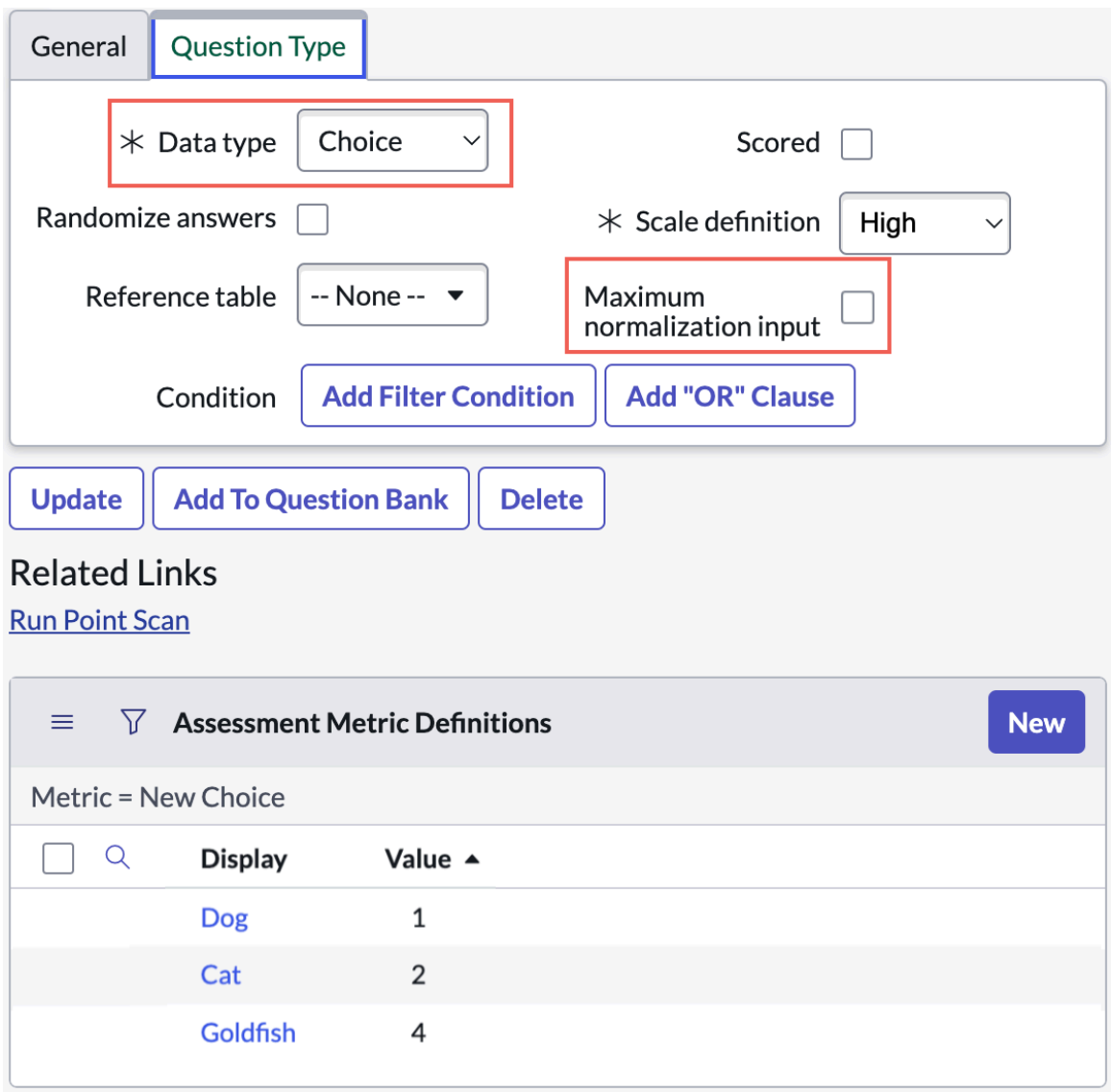
- Le type de données de la question est **soit Choix**, soit **Sélection multiple.**
- La case **Score obtenu** n'est pas cochée.

Pour utiliser la notation normalisée, la valeur affectée à chaque définition de mesure (réponse possible) pour chaque mesure (question) doit être unique.

Dans les exemples suivants, la **définition de l'échelle** est **Élevée** (les valeurs numériques plus grandes sont bonnes).

## Questions de type choix

**Lorsque l'entrée Normalisation maximale n'est pas sélectionnée**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

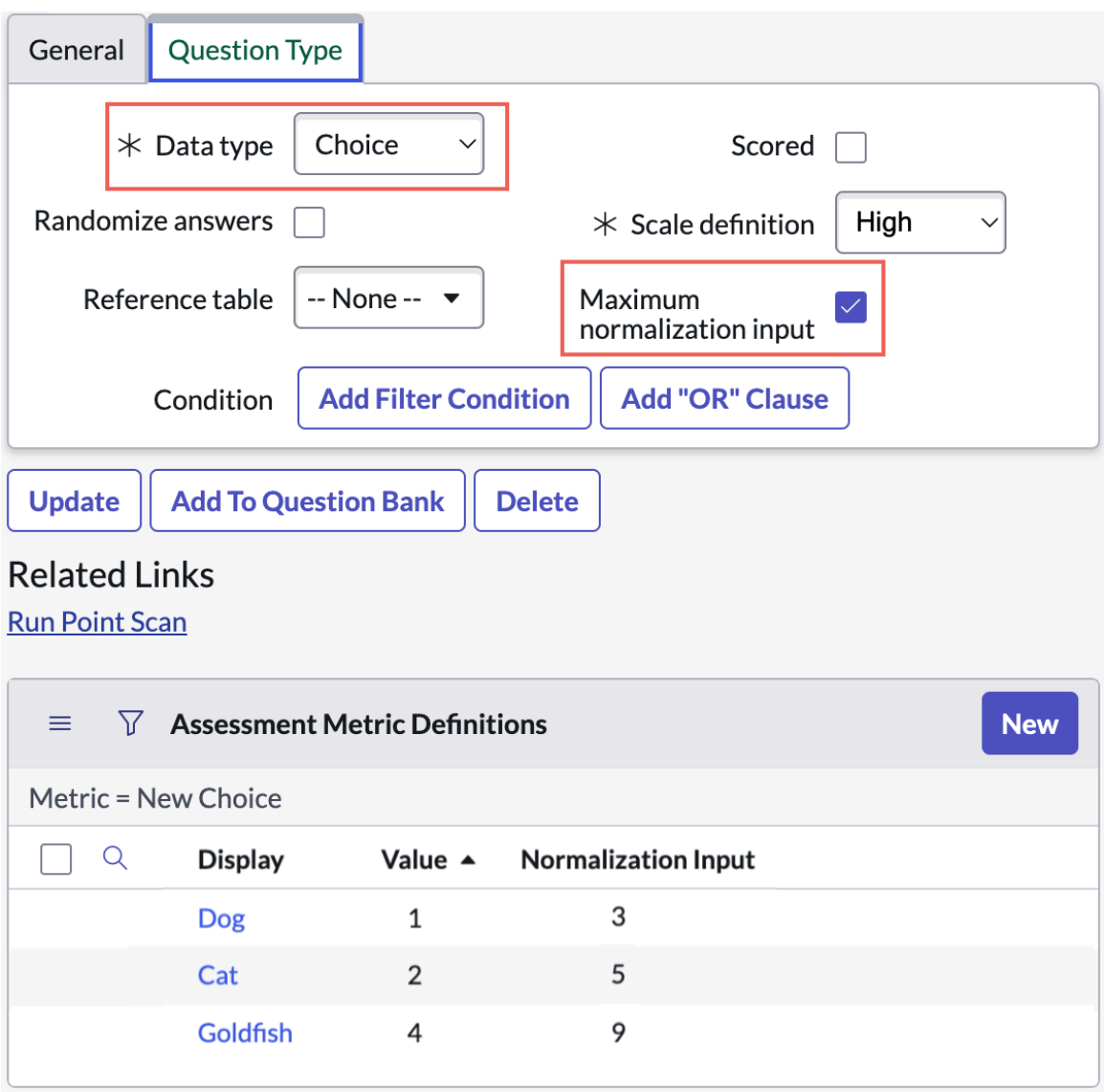
Formule : ([Valeur de la réponse] – [Valeur la plus basse] ) / ( [Valeur la plus élevée] – [Valeur la plus basse]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet de choisir parmi les réponses avec les valeurs 1, 2 et 4.

**Scores**

| Réponse | Calcul | Score |
|---|---|---|
| Chien | [(1-1)/(4-1)] * 100 | 0 |
| Cat | [(2-1)/(4-1)] * 100 | 33 |
| Poisson rouge | [(4-1)/(4-1)] * 100 | 100 |

**Lorsque l'entrée Normalisation maximale est sélectionnée**




Formule : ([Valeur de la réponse]/ [Valeur la plus élevée]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet de choisir entre des réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4 et des valeurs d'entrée de normalisation de 3, 5 et 9 respectivement.

Traduction automatique

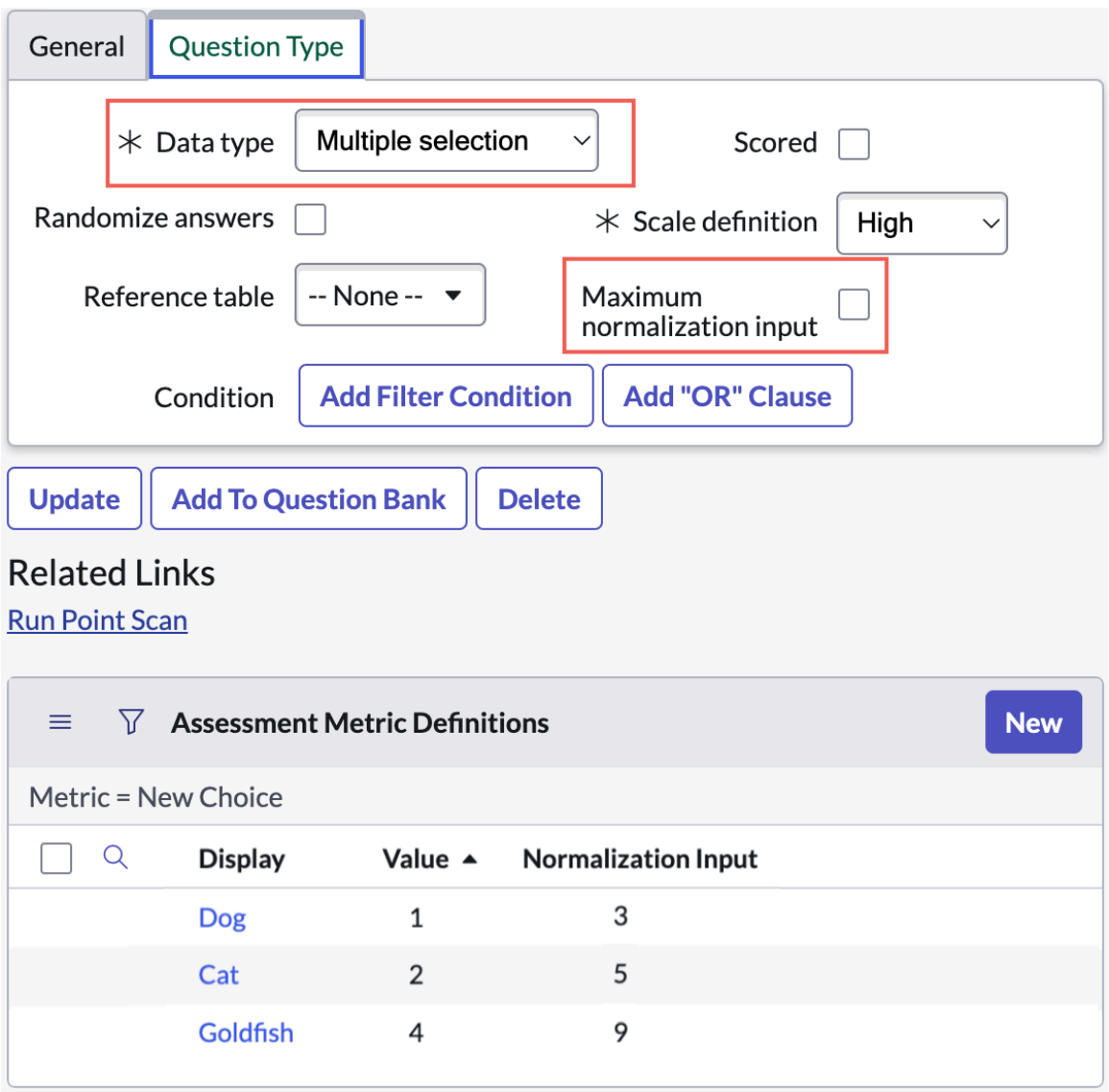
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Scores**

| Réponse | Calcul | Score |
|---|---|---|
| Chien | (1 / 4) * 100 | 25 |
| Cat | (2 / 4) * 100 | 50 |
| Poisson rouge | (4 / 4) * 100 | 100 |

## Questions de type sélection multiple

**Lorsque l'entrée Normalisation maximale n'est pas sélectionnée**




Formule : ([Somme des valeurs d'entrée de normalisation pour les réponses sélectionnées] / [Somme de toutes les valeurs d'entrée de normalisation]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet une sélection multiple parmi les réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4 et des valeurs d'entrée de normalisation de 3, 5 et 9 respectivement.

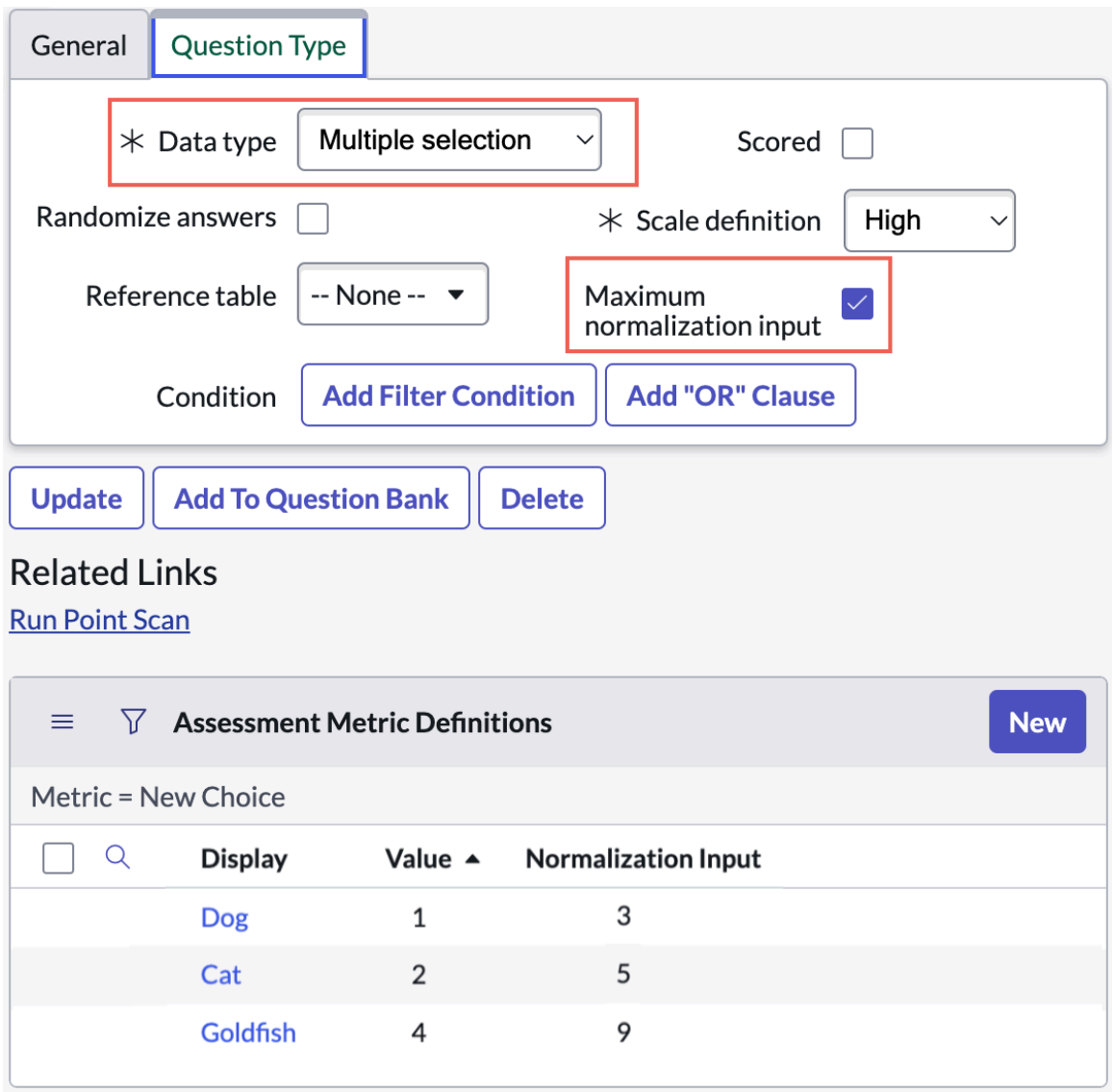
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Scores**

| Réponse | Calcul | Score |
|---|---|---|
| Chien et chat | ([3+5] / 17) * 100 | 47 |
| Cat | (5 / 17) * 100 | 29 |
| Chat et poisson rouge | ([5+9] / 17) * 100 | 82 |
| Poisson rouge | (9 / 17) * 100 | 53 |

**Lorsque l'entrée Normalisation maximale est sélectionnée**




- Le système utilise la valeur 0 pour la réponse la plus basse. Dans cet exemple, la valeur 0 est attribuée à la réponse **Chien**.
- Formule pour chaque sélection : ([Valeur d'entrée de normalisation la plus élevée pour les réponses sélectionnées] / [Maximum des valeurs d'entrée de normalisation]) * 100.
- Le score de la mesure (question) est le score calculé maximal parmi toutes les réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, l'utilisateur sélectionne **Chien** et **Chat**.

- Le score de la réponse **du chien** est (0 / 9) * 100 = 0.
- Le score pour la réponse **Cat** est (5 / 9) * 100 = 55,5.
- Le score de la mesure globale est de 55,5.

Formule : (la plus élevée des valeurs d'entrée de normalisation pour les réponses sélectionnées / la plus élevée de toutes les valeurs d'entrée de normalisation) * 100.

Dans cet exemple, la question permet une sélection multiple parmi les réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4 et des valeurs d'entrée de normalisation de 3, 5 et 9 respectivement.

**Scores**

| Réponse | Calcul | Score |
|---|---|---|
| Chien et chat | (5 / 9) * 100 | 56 |
| Cat | (5 / 9) * 100 | 56 |
| Chat et poisson rouge | (9 / 9) * 100 | 100 |
| Poisson rouge | (9 / 9) * 100 | 100 |

### Créer un modèle d'évaluation

Lors de la définition d'un modèle d'évaluation, le gestionnaire des risques du tiers fournit des informations de planification pour l'évaluation des risques du tiers.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

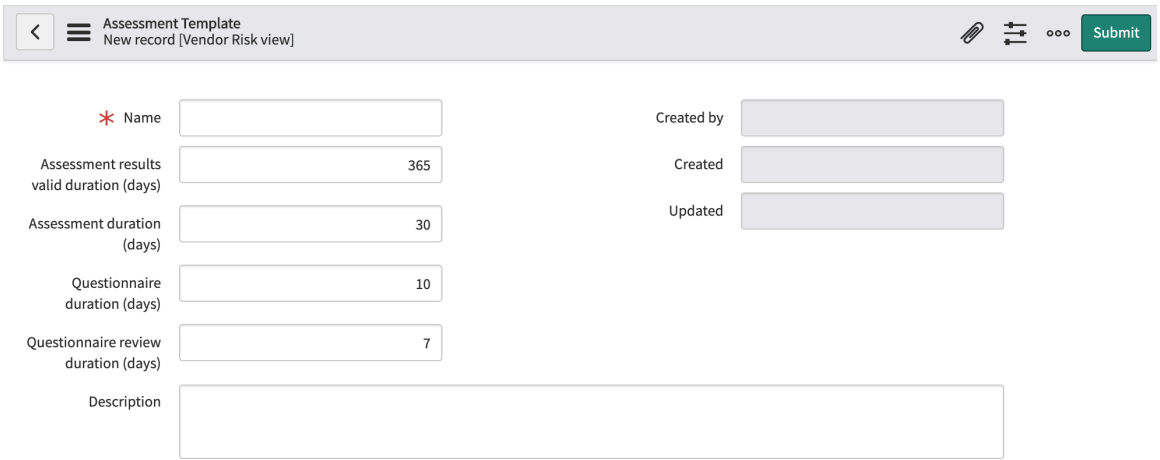
Dans le cadre d'une évaluation, le gestionnaire TPR peut envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents à l'aide de modèles d'évaluation. L'administrateur TPR définit d'abord les modèles de questionnaire et de demande de document requis, puis les gestionnaires TPR les regroupe dans un modèle d'évaluation. Le gestionnaire TPR peut utiliser le modèle d'évaluation qui en résulte pour envoyer les questionnaires, les demandes de documents ou les deux appropriés lors des évaluations futures.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles d'évaluations externes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Modèles d'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle d'évaluation. |
| Durée de validité des résultats de l'évaluation (jours) | Nombre de jours pendant lesquels l'évaluation par défaut sera valide. |
| Durée de l'évaluation (jours) | Temps prévu pour l'achèvement de l'évaluation complète des risques externes. |
| Durée du questionnaire (jours) | Temps alloué à l'évaluateur pour remplir la partie questionnaire de l'évaluation. |
| Durée de revue du questionnaire (jours) | Temps alloué à l'administrateur des risques du tiers pour examiner les réponses fournies au questionnaire. |
| Créé par | Utilisateur qui a créé le modèle. |
| Créé | Heure à laquelle le modèle a été créé. |
| Mis à jour | Heure de la dernière mise à jour du modèle. |
| Description | Description de l'évaluation. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Accédez à la liste connexe Modèles de questionnaire du modèle d'évaluation que vous avez créé et sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez les modèles de questionnaire requis et sélectionnez **Enregistrer**.
7. Accédez à la liste connexe Modèles de demande de document et sélectionnez **Modifier**.
8. Ajoutez les modèles de demande de document requis et sélectionnez **Enregistrer**.

### Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document

Vous pouvez réutiliser les modèles de questionnaire et les modèles de demande de document pour accélérer la création de nouveaux questionnaires et demandes de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la définition d'un modèle, vous indiquez si les questionnaires ou les demandes de documents doivent exiger des signatures électroniques pour le tiers et/ou le réviseur, comme l'exigent les règles de votre organisation ou les réglementations fédérales.

#### Terminologie dans TPRM

| Terme | Description |
|---|---|
| *Mesure* ou *mesure d'évaluation* | Une question unique dans un modèle de questionnaire. |
| *Type de mesure* ou *type de mesure d'évaluation* | Modèle de questionnaire. |
| *Catégorie* ou *catégorie d'évaluation* | Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire.<br>**Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure. |

**Remarque :** Un modèle de questionnaire doit comporter au moins une catégorie. Chaque catégorie doit contenir au moins une question.

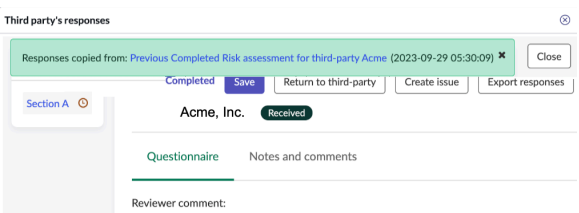
### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, renseignez les champs, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Le formulaire Assessment Metric Type (Type de mesure d'évaluation) s'ouvre.

#### Formulaire de type de métrique d'évaluation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du modèle. |
| Domaine de risque de tiers | Sélectionnez le domaine de risque de tiers qui s'applique au type de tiers qui recevra le questionnaire ou la demande de document. Par exemple, si vous sélectionnez le domaine de risque de sécurité, seuls les tiers affectés à ce domaine de risque recevront le questionnaire ou la demande de document.<br>Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers. |
| Signature de tiers requise | Option permettant d'exiger que le contact principal du tiers fournisse une signature électronique dans le portail du tiers.<br>**Remarque :** Vous pouvez utiliser des signatures électroniques pour certifier que le contact de tiers a bien examiné et approuvé les réponses au questionnaire ou la demande de document. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Signature du réviseur exigée | Option permettant d'exiger du réviseur qu'il examine la validité des réponses à l'évaluation et fournisse une signature électronique en guise d'approbation finale. |
| Description | Description du modèle. |
| Inclure les réponses précédentes | Option permettant de pré-remplir le questionnaire avec les réponses d'un questionnaire rempli (l'état est **Terminé**) lors d'une précédente évaluation fermée. Le rôle d'administrateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] est requis.<br><br>**Important :**<br>Lors de la modification d'un questionnaire, vous pouvez remplacer l'option spécifiée dans le modèle de questionnaire.<br><br>L'entrée dans le portail du tiers informe le contact du tiers que les réponses ont été copiées. Comme le montre l'exemple, la notification inclut un lien vers l'évaluation qui a fourni les réponses et sa date de clôture.<br><br>  <br><br>○ Les réponses sont renseignées lorsque le nouveau questionnaire est soumis au contact du tiers.<br>○ Le questionnaire source doit être basé sur le même modèle que le questionnaire actuel.<br>○ Si plusieurs questionnaires sources sont disponibles, le questionnaire de la dernière évaluation fermée est utilisé.<br>○ Pour les engagements, seuls les questionnaires qui ont été utilisés dans les engagements sont utilisés.<br>○ Pour l'intégration de tiers, seuls les questionnaires qui ont été utilisés lors des intégrations de tiers sont utilisés.<br>○ Les pièces jointes ne sont pas copiées.<br>○ Les réponses de type **Durée**, **Date** et **Date/Heure** ne sont pas copiées.<br>○ Le paramètre ne peut pas être modifié après l'envoi du questionnaire au tiers.<br><br>Pour spécifier l'âge maximal des questionnaires sources, configurez la propriété système **Âge maximal pour la réutilisation des réponses** sn_vdr_risk_asmt.max_age_for_questionnaire_reuse . Consultez Configurer TPRM les propriétés. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les autres modèles associés à ce modèle sont affichés sous forme de liens connexes ou d'onglets.

**Remarque :**
Après avoir enregistré votre questionnaire ou votre modèle de demande de document, vous pouvez sélectionner le lien connexe Modifier dans Designer pour apporter des modifications supplémentaires à l'aide de Designer.

**Information associée**

Créer une évaluation des risques externes : processus hérité

### Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document à l'aide de Designer

Utilisez le concepteur de modèle de questionnaire pour créer et modifier des modèles de questionnaire ou de demande de document que vous pouvez utiliser comme base pour d'autres modèles.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Terminologie dans TPRM

| Terme | Description |
|---|---|
| *Mesure* ou *mesure d'évaluation* | Une question unique dans un modèle de questionnaire. |
| *Type de mesure* ou *type de mesure d'évaluation* | Modèle de questionnaire. |
| *Catégorie* ou *catégorie d'évaluation* | Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire.<br>**Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure. |

**Remarque :**
Un modèle de questionnaire doit comporter au moins une catégorie. Chaque catégorie doit contenir au moins une question.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau (Designer).**

### Onglets sur le concepteur

| Onglet | Description |
|---|---|
| Contrôles | Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Onglet | Description |
|---|---|
| Questions | Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. |
| Catégories | Évaluation ouverte en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie. |

3. Saisissez un nom, puis faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

**Remarque :**
Pour chaque mesure qui sera notée, spécifiez la réponse correcte. Les mesures notées déterminent l'état de conformité du risque.

### Contrôles de question

| Type de données | Description | Score obtenu |
|---|---|---|
| Pièce jointe | Question avec une icône Gérer les pièces jointes pour que les utilisateurs joignent un ou plusieurs fichiers. | Y |
| Booléen | Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur. | N |
| Choix | Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, sélectionnez la définition des **choix**. | Y |
| Date | Champ de date. | N |
| Date/Heure | Champ de date et d'heure. | N |
| Numéro | Champ numérique avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 10. | N |
| Pourcentage | Champ de pourcentage avec une plage prescrite. | N |
| Échelle | Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. | Y |
| Échelle numérique | Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est comprise entre 1 et 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option. | Y |
| Chaîne | Champ texte d'une ou plusieurs lignes. | N |
| Modèle | Liste de choix des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. | Y |
| Référence | Liste de choix des champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence. | N |
| Échelle de l'image | Liste de choix d'images que vous pouvez utiliser pour les échelles. | N |
| Sélection multiple | Liste des choix sélectionnables. Les choix multiples sont autorisés. | N |
| Classement | Échelle sélectionnable pour les choix de classement. | N |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez le menu contextuel du formulaire pour sélectionner l'une des options suivantes.

| Option | Description |
|---|---|
| **Enregistrer** | Enregistrez le questionnaire ou la demande de document en cours. |
| **Aperçu** | Affichez un aperçu du questionnaire ou de la demande de document avec ses paramètres actuels. |
| **Nouvelle évaluation** | Ouvrez un nouveau canevas pour un nouveau questionnaire ou une nouvelle demande de document. |
| **Charger l'évaluation** | Ouvrez la liste des questionnaires existants ou des demandes de documents qui sont disponibles pour utilisation. |
| **Copier l'évaluation** | Créez une copie du questionnaire ou de la demande de document que vous pouvez modifier. |

### Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul

Si vous gérez les questionnaires à l'aide Microsoft de feuilles de calcul Excel, vous pouvez gagner du temps et de l'énergie en important les données de vos feuilles de calcul directement dans TPRM des tables. Vous pouvez ensuite créer des questionnaires automatiquement à partir de modèles.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant d'importer des questionnaires, vous devez valider que les données de la feuille de calcul répondent à certaines exigences. Pour vous aider avant d'importer la feuille de calcul, vous pouvez passer en revue les exigences de formatage et afficher ou télécharger un exemple de feuille de calcul à utiliser comme guide. Consultez Directives pour l'importation de données de feuille de calcul.

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

**Délimiteur de texte dans les feuilles de calcul [**sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et le caractère virgule.

**Taille maximale du fichier de feuille de calcul [**sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Taille maximale de fichier en Mo pouvant être importée.

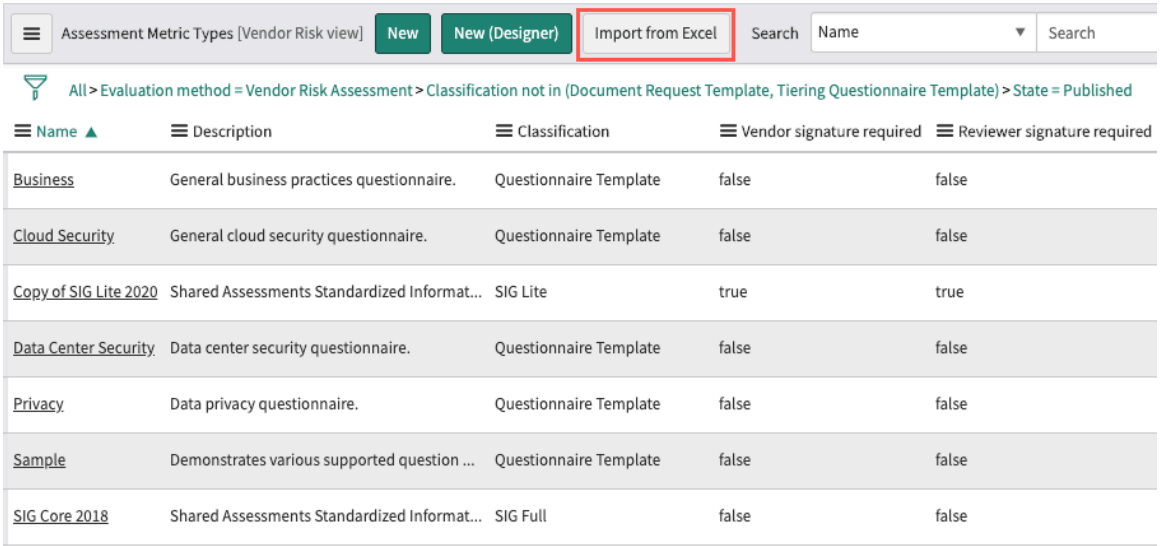
Consultez Configurer TPRM les propriétés.

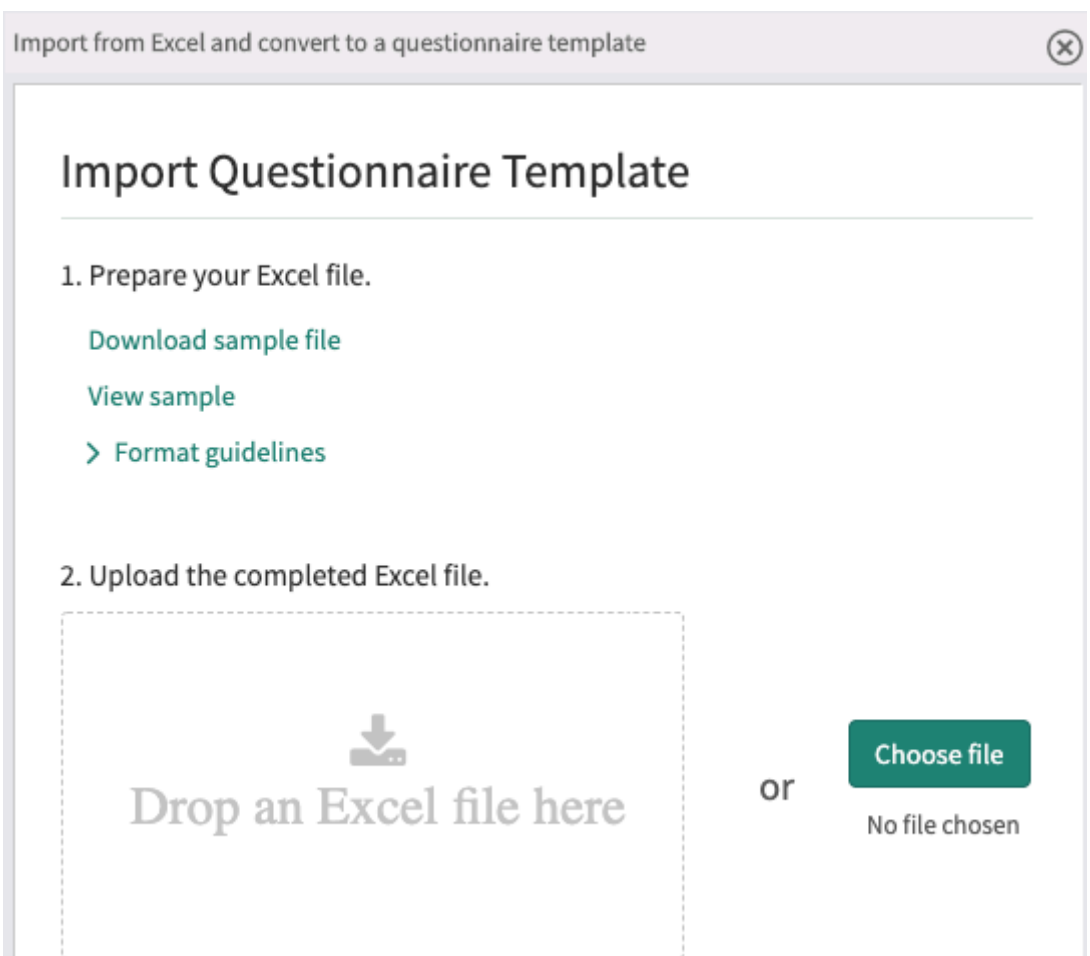
#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires** ou à **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de la hiérarchisation** > **Modèles de questionnaires de hiérarchisation**.
2. Cliquez sur **Importer à partir d'Excel** pour ouvrir le formulaire Importer un modèle de questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Effectuez une ou toutes les étapes de la section **Préparer votre fichier Excel** :

- Cliquez sur **Télécharger le fichier d'exemple** pour télécharger une feuille de calcul active correctement formatée pour l'importation au format Gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez utiliser l'exemple comme guide pour reformater votre propre feuille de calcul, ou vous pouvez copier les données de votre feuille de calcul directement dans l'exemple.

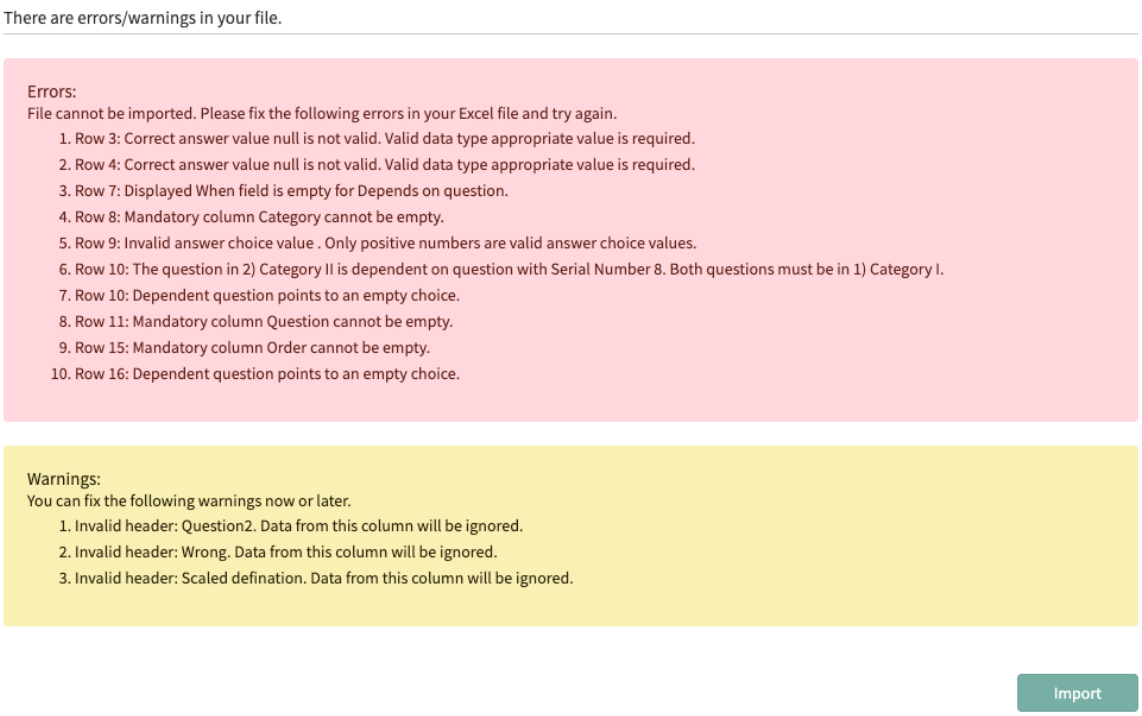
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Afficher l'exemple** pour ouvrir une image d'une feuille de calcul correctement formatée. Vous pouvez la comparer à votre feuille de calcul existante pour valider qu'elle contient les mêmes colonnes et formats de question.
- Cliquez sur **Directives de formatage** pour afficher Directives pour l'importation de données de feuille de calcul.

4. Lorsque votre feuille de calcul est prête à être importée, faites-la glisser dans la zone **Déposer un fichier Excel ici** , ou cliquez sur **Choisir un fichier**, accédez à votre fichier Excel, puis cliquez sur **Ouvrir**.

   Des erreurs et des avertissements s'affichent si le fichier est mal formaté. Vous devez corriger toutes les erreurs pour pouvoir importer les questionnaires. Vous pouvez importer un fichier qui ne contient que des avertissements, mais il peut y avoir des problèmes dans les données de question qui en résultent.




**Remarque :**
En cas d'avertissement, vous pouvez poursuivre l'importation, mais des problèmes peuvent survenir. Envisagez de corriger toutes les erreurs et tous les avertissements avant d'importer des questionnaires.

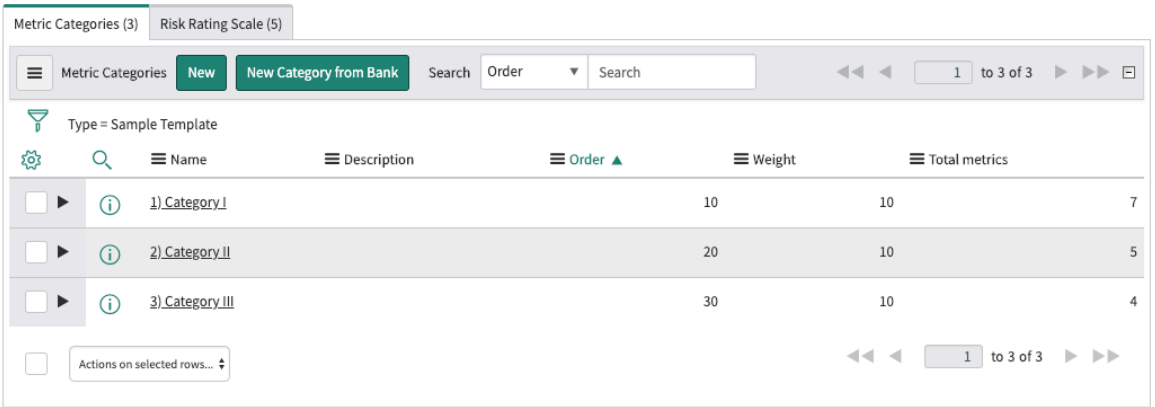
5. Une fois que vous avez corrigé les erreurs et les avertissements, entrez un nom pour le modèle, puis cliquez sur **Importer**.

   Le nom doit être unique. Le nom par défaut est le nom de la feuille de calcul dans votre feuille de calcul.

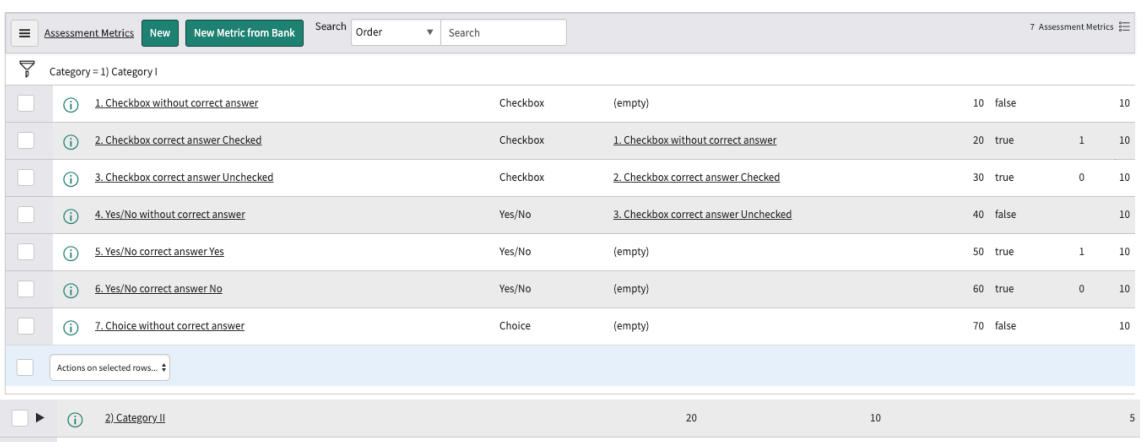
   Une fenêtre contextuelle de confirmation affiche le questionnaire importé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




6. Vous pouvez développer une catégorie pour afficher les questions de chaque catégorie.




**Information associée**

Directives pour l'importation de données de feuille de calcul

Importer des données existantes à partir d'autres systèmes

## Configurer les réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement les questionnaires externes aux évaluations

Configurez les réponses d'un questionnaire interne pour joindre automatiquement des questionnaires aux évaluations externes basées sur les réponses, le niveau de risque calculé ou les deux à l'aide Gestion des risques liés aux tiersde . En configurant cette configuration, vous pouvez contribuer à améliorer votre capacité à répondre aux changements de niveau de risque et aux réponses au questionnaire interne.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer des questionnaires pour qu'ils soient automatiquement ajoutés aux évaluations externes en fonction des réponses à un questionnaire interne, des niveaux de risque calculés ou des deux. Les niveaux de risque sont déterminés en fonction des réponses recueillies après l'achèvement d'une évaluation des risques inhérents. Vous pouvez configurer si le niveau de risque utilisé pour joindre automatiquement un questionnaire est calculé une fois le questionnaire sur le risque inhérent (IRQ) rempli ou pour l'engagement dans le cadre de son évaluation des risques inhérents. Pour en savoir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus sur les niveaux de risque, reportez-vous à Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires**.
2. Sélectionnez le modèle de questionnaire interne que vous souhaitez utiliser.

   **Remarque :**
   Le questionnaire doit avoir la classification du modèle IRQ.

3. Sélectionnez la liste connexe Catégories de mesures, le nom de la catégorie, puis sélectionnez la question dans la liste connexe Mesures d'évaluation que vous souhaitez configurer.
   Pour en savoir plus sur les différents types de questions et leur définition, reportez-vous à la section Définir une question.
4. Ajoutez une configuration à la liste connexe Questionnaires en sélectionnant **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Question du formulaire de questionnaire**

| Champ | Description |
|---|---|
| Question | Type de question dans le questionnaire que vous configurez. Par exemple, il peut s'agir d'une question à choix ou d'une chaîne. |
| Réponse | Réponse qui entraîne l'ajout du questionnaire à l'évaluation externe. |
| Couche | Niveau de risque qui entraîne l'attachement du questionnaire à l'évaluation externe. |
| Niveau hiérarchique | Niveau auquel le niveau de risque référencé est calculé : évaluation IRQ ou Engagement.<br>Par exemple, si le niveau de risque calculé lors de l'évaluation du questionnaire sur les risques inhérents correspond à ce que vous avez sélectionné pour le champ **Niveau** , le questionnaire est joint à l'évaluation externe. |
| Questionnaire | Questionnaire qui est joint si les conditions définies par ce formulaire sont remplies. |
| Concerne | Type d'évaluation externe à laquelle le questionnaire est joint. |

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Demande d’un devoir de diligence pour la gestion des risques liés aux tiers

Demandez un devoir de diligence pour déterminer le niveau de risque des interactions avec un tiers, un engagement ou un prestataire 4PL à l’aide Gestion des risques liés aux tiersde . Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés afin de pouvoir prendre des décisions éclairées, établir des contrôles appropriés et atténuer l’impact négatif potentiel lorsque vous travaillez avec des parties externes.

Tout employé de votre organisation peut demander une diligence raisonnable, c’est-à-dire une enquête ou un examen des risques liés à la relation commerciale, dans le cadre d’un engagement.

- Un *engagement* est la relation informelle ou contractuelle que vous avez l’intention d’établir avec un tiers qui pourrait potentiellement exposer votre organisation à des risques. L’engagement décrit les services ou produits qui doivent être fournis par le tiers et d’autres détails de la relation.
- Un *tiers* est une organisation ou une personne avec laquelle vous avez interagi ou avec laquelle vous avez établi une relation d’affaires. Les tiers peuvent avoir des filiales et peuvent conclure des contrats avec des quatrièmes parties. Par exemple, les départements sont des filiales.
- Une *quatrième partie* peut conclure un contrat avec d’autres parties. Toutes les parties en aval, telles que les quatrièmes à nièmes parties, comportent le risque de la même manière que les tiers.

Un gestionnaire des risques de tiers (TPR) examine la demande de diligence raisonnable pour l’engagement et l’approuve. Si les informations fournies par le demandeur étaient insuffisantes ou si l’engagement n’est pas possible pour votre organisation, le gestionnaire TPR les rejette. Le processus IRQ démarre après l’approbation de l’approbateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] ou du gestionnaire TPR. Pour plus d'informations, consultez Workflow de diligence raisonnable et Évaluation de votre risque de tiers.

Pour plus d’informations sur les termes utilisés dans ces sections ou sur les raisons pour lesquelles vous pourriez faire preuve de diligence raisonnable, consultez Terminologie et Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ?

Pour en savoir plus sur la création d’une demande de diligence raisonnable, reportez-vous Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiersà . Lors de la création d’une demande de diligence raisonnable, les options suivantes sont disponibles :

- **Intégration d’un nouvel engagement** Démarrez le processus d’intégration pour un nouvel engagement avec un tiers existant. Pour en savoir plus sur ce type d’intégration, reportez-vous à la section Exemple : intégration d’un tiers.
- **Réévaluer un engagement existant** Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous ayez des changements dans les lignes d’approvisionnement de votre tiers. Vous voudrez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire.
- **Réévaluer un engagement existant pour le renouvellement du contrat** Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle le contrat avec un tiers actuel ou un engagement en effectuant une diligence raisonnable.
- **Séparation d’un engagement avec diligence raisonnable** Déterminez si la séparation (résiliation de la relation) avec un engagement est le meilleur plan d’action en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d’engagements, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

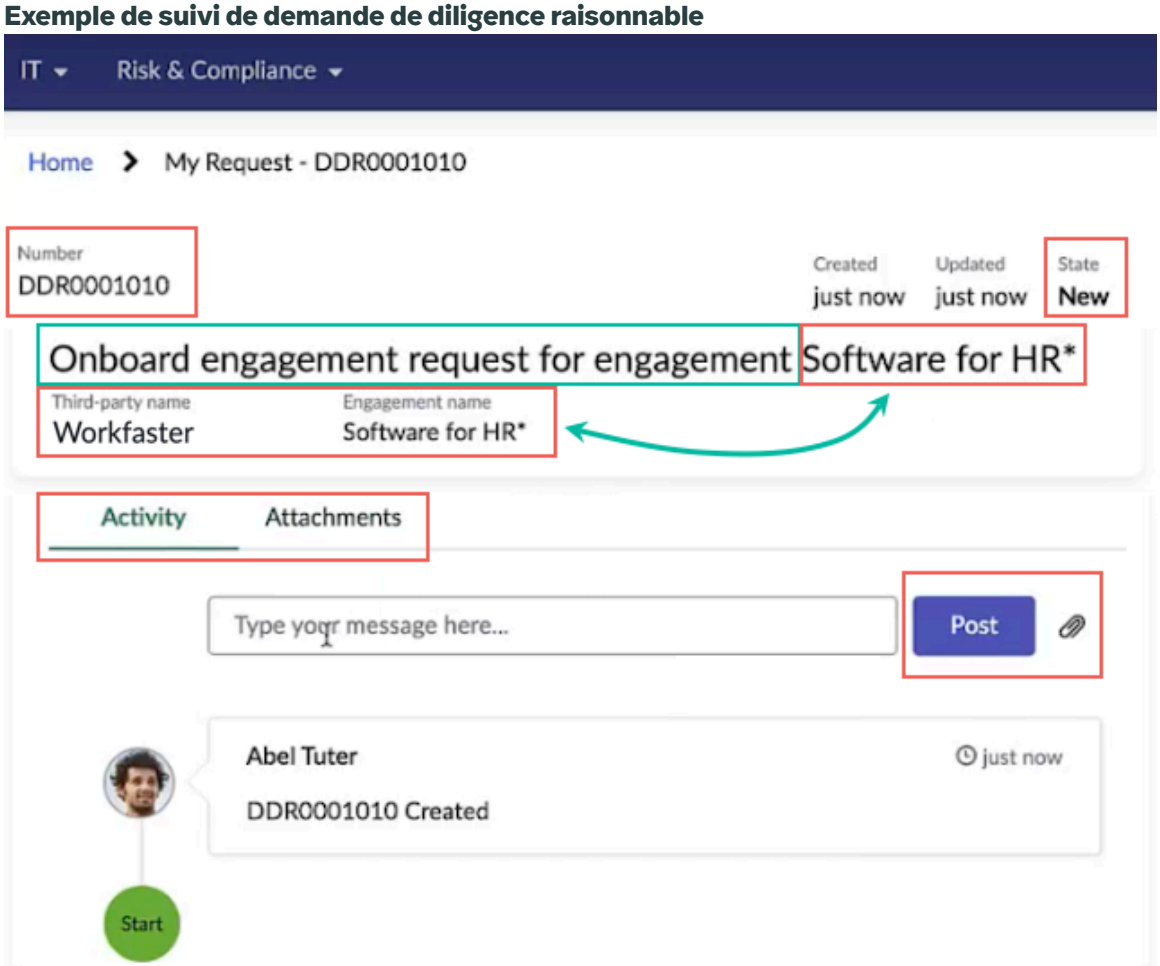
Des circonstances atténuantes peuvent contribuer à la décision. Par exemple, si le tiers s'approvisionne en matériaux difficiles à obtenir, le changement de fournisseur peut être coûteux et présenter des risques supplémentaires. Dans de tels cas, il peut être préférable de continuer avec le tiers existant, avec lequel il existe une relation à long terme, afin d'atténuer les perturbations potentielles et les risques plus élevés.

- **Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable** Demandez qu'un engagement soit définitivement résilié à la fin d'un engagement ou que vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin de faire preuve de diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (QIR) pour confirmer que les services fournis dans le cadre de la mission ne se poursuivront plus. Pour en savoir plus sur ce type de départ, reportez-vous à la section Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable.

Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR. Utilisez l'ID pour suivre votre demande. Vous pouvez publier un message à l'intention des réviseurs et ajouter des pièces jointes à partir de la page.

L'exemple suivant montre comment apparaît une nouvelle demande de diligence raisonnable.

**Exemple de suivi de demande de diligence raisonnable**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers

Demandez une diligence raisonnable pour évaluer le risque associé à la gestion des activités avec un engagement. En faisant preuve de diligence raisonnable, vous avez accès aux informations les plus récentes, les plus complètes et les plus précises avant de prendre une décision sur l'établissement d'une relation d'affaires.

## Avant de commencer

Rôle requis : snc_internal

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étant donné que votre organisation évalue le risque associé aux relations d'affaires avec des tiers, elle effectue une diligence raisonnable pour tout engagement avec un tiers. Lorsque vous demandez une diligence raisonnable, vous spécifiez le nom du tiers et la raison de votre demande. Par exemple, commencez un nouvel engagement avec un tiers que vous avez déjà engagé ou faites preuve de diligence raisonnable en vue du renouvellement d'un contrat. Vous spécifiez ensuite les détails qui aident les gestionnaires des risques liés aux tiers (TPR) et les évaluateurs TPR de votre organisation à procéder aux processus de diligence raisonnable. Si une demande est acceptée, elle passe d'abord par le processus IRQ. Après le processus IRQ, dans le cadre du processus de diligence raisonnable, deux évaluations des risques de tiers commencent. Une évaluation est pour le tiers et une autre évaluation est pour l'engagement. Pour plus d'informations, consultez Workflow de diligence raisonnable.

**Remarque :**
Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'application Gestion des risques liés aux tiers a été activée. Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risques, vous devez installer une Google licence pour activer la fonctionnalité. Pour activer la fonctionnalité de carte de concentration de risques, reportez-vous à la section Activer la carte de concentration de risque TPRM.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés** pour ouvrir votre Centre des employés , puis sélectionnez **Risque et conformité**.
2. Sélectionnez la carte **Demander une diligence raisonnable pour le risque de tiers** .
3. Sur le formulaire de demande, spécifiez l'objet de votre demande.
   - **Intégration d'un nouvel engagement**
   - **Réévaluer un engagement existant**
   - **Réévaluer un engagement existant pour le renouvellement du contrat**
   - **Séparation d'un engagement avec diligence raisonnable**
   - **Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable**

     Pour plus d'informations, consultez Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable.

   Pour obtenir une description de chaque type de demande de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Demande d'un devoir de diligence pour la gestion des risques liés aux tiers.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter des pièces jointes** pour joindre un document à la demande.
5. Indiquez le tiers pour l'engagement.

   Vous pouvez demander une diligence raisonnable soit pour un engagement avec un tiers avec lequel vous êtes déjà engagé, soit pour un engagement avec un nouveau tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Vous pouvez réactiver un tiers qui a l'état **Résilié** . Les tiers dont l'exécution a pris fin apparaissent dans la liste des demandes du type **Nouvel engagement d'intégration** . Si une telle demande est acceptée et fermée, l'état du tiers passe à **Actif**.

- Pour un engagement avec un tiers existant ou avec un département, un partenaire, une filiale ou un quatrième tiers du tiers :
  a. Sélectionnez le tiers dans la liste.
  b. Le formulaire se développe et le système remplit automatiquement les informations clés pour le tiers, y compris l'adresse et les coordonnées.
  c. À l'étape suivante, saisissez les informations clés telles que l'adresse et les coordonnées de l'engagement.
- Pour un nouveau tiers :
  a. Cochez la case **Un tiers n'est pas répertorié** .
  b. Entrez le nom du nouveau tiers.
  c. Le formulaire s'agrandit. À l'étape suivante, vous saisissez les informations clés telles que l'adresse et les coordonnées du tiers et de l'engagement.

Si vous avez choisi un tiers existant, la plupart des informations sont automatiquement renseignées. Pour obtenir une description de ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   - Le système s'ouvre à l'onglet **Activité** de la page Ma demande. Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR. Utilisez l'ID pour suivre votre demande. Vous pouvez publier un message à l'intention des réviseurs et ajouter des pièces jointes à partir de la page.
   - Le système vous envoie un e-mail de confirmation indiquant que votre demande a été envoyée. Le message inclut un lien vers les détails de la demande sur l'application Gestion des risques liés aux tiers .
   - Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle se trouve dans l'état **Nouveau** . Le message inclut également un lien vers la page de détails de la demande.

**Remarque :**
Pour les nouvelles demandes de diligence raisonnable, le **groupe d'affectation** est défini sur Assignateurs de demandes de diligence raisonnable. Le gestionnaire ou le propriétaire TPR peut spécifier quel groupe est le **groupe d'affectation** dans l'onglet **Détails** d'une demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de demande de diligence raisonnable et Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités.

**Information associée**

Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable

## Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable

Demandez qu'un engagement soit définitivement résilié à la fin d'un engagement ou que vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin de faire preuve de diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (QIR) pour confirmer que les services fournis dans le cadre de la mission ne se poursuivront plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilisateur affecté en tant **qu'évaluateur IRQ** est chargé de remplir le questionnaire en spécifiant pourquoi l'engagement n'est plus nécessaire. Une fois l'IRQ terminé, le processus d'approbation sépare officiellement l'engagement et le définit sur l'état Inactif.

Lorsque l'engagement est défini comme inactif, les futures demandes d'informations ou de diligence raisonnable planifiées automatiquement ne sont pas envoyées aux contacts de l'engagement.

## Évaluation de votre risque de tiers

Utilisez cette fonction Gestion des risques liés aux tiers pour identifier et évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers. Les informations recueillies à partir de questionnaires internes, de questionnaires externes et de demandes de documentation vous aident à comprendre le profil de risque du tiers, à déterminer les stratégies d'atténuation des risques appropriées et à déterminer si le tiers ou l'engagement répond à toutes les exigences de conformité nécessaires.

### Répondre à des questionnaires

Les processus suivants décrivent le calendrier et les méthodes de réponse aux questionnaires internes et externes :

**Processus du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ)**

Une fois la demande de diligence raisonnable approuvée par le gestionnaire des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], l'évaluateur IRQ [snc_internal] termine l'évaluation des risques interne en répondant à l'IRQ.

Une fois que l'évaluateur de l'IRQ a soumis ses réponses et que le gestionnaire ou le propriétaire du TPR a examiné et fermé l'IRQ, l'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de l'IRQ en cours à l'IRQ en cours d'examen.

Sur la base des informations recueillies, le gestionnaire TPR et son équipe évaluent les risques potentiels associés à l'engagement. Ils évaluent des facteurs tels que la stabilité financière, la capacité opérationnelle, le respect des normes de qualité, le respect de la réglementation et la capacité du tiers à respecter les délais de livraison. Cette évaluation aide l'équipe à comprendre le profil de risque du tiers et à déterminer les stratégies d'atténuation des risques appropriées.

Pour plus d'informations sur les IRQ, reportez-vous à Répondre à une IRQ.

**Processus de collecte d'éléments TP : collecter des informations sur des éléments tiers**

Une fois que votre demande de diligence raisonnable a terminé le processus IRQ, le gestionnaire TPR ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable peut démarrer le processus de collecte d'éléments tiers (TP). Il s'agit d'un processus facultatif permettant de collecter des éléments TP et de les affecter à des engagements afin qu'ils puissent être évalués dans le cadre du workflow global de diligence raisonnable. Pour plus d'informations sur les éléments TP, reportez-vous à la section Surveillance des éléments tiers.

Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR affecte des questionnaires d'éléments TP à une évaluation externe pour la collecte des éléments et envoie cette évaluation à un engagement pour collecter les informations requises pour les éléments TP. Une fois que la personne-ressource pour la mission a soumis ses réponses, le gestionnaire ou le propriétaire du TPR examine et vérifie que tous les renseignements requis ont été fournis dans les questionnaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR accède ensuite à la liste des éléments tiers et crée manuellement un enregistrement d'élément tiers pour chaque ensemble de réponses de chaque questionnaire. Une fois que tous les éléments tiers ont été créés, le gestionnaire ou le propriétaire TPR ferme l'évaluation. Le système change l'état de la demande en **Collecte en cours de révision**. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement d'élément tiers.

**Processus de diligence raisonnable : vérification de la conformité**

Lorsque le processus IRQ ou le processus de collecte d'éléments TP est terminé, l'application TPRM envoie des questionnaires et des demandes de documentation au tiers et à l'engagement. Dans le cadre d'une évaluation, votre organisation peut envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents. Par exemple, le gestionnaire TPR peut demander les certifications, licences ou rapports d'audit du tiers pour valider la conformité.

Si vous avez terminé le processus facultatif de collecte d'éléments TP, un questionnaire doit être sélectionné et affecté dans le cadre d'une évaluation pour chaque élément tiers que vous avez créé. Les questionnaires sur l'élément TP sont remplis par la personne-ressource chargée de l'engagement.

**Remarque :**
Le gestionnaire TPR peut développer des *modèles d'évaluation* afin de simplifier et d'automatiser le processus de détermination des questionnaires et des demandes de documents à envoyer à un tiers de ce type. L'administrateur TPR peut définir des modèles de questionnaire, des modèles de demande de document, puis le gestionnaire TPR peut les regrouper dans un modèle d'évaluation. Votre organisation peut réutiliser le modèle pour envoyer les questionnaires et les demandes de documents à des tiers similaires lors des évaluations futures. Pour plus d'informations sur les modèles, reportez-vous aux sections Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document à l'aide de Designer.

Le gestionnaire TPR et son équipe utilisent les réponses et l'analyse interne du tiers pour déterminer si le tiers répond à toutes les exigences de conformité nécessaires. Ces exigences peuvent inclure la vérification de la conformité du tiers aux lois et réglementations applicables, telles que les réglementations environnementales, le droit du travail et les politiques de lutte contre la corruption.

**Remarque :**

L'évaluateur, le gestionnaire ou l'administrateur des risques de tiers peut répondre aux questions, modifier les réponses et soumettre des questionnaires externes pour le compte de tiers ou d'engagements. Pour plus d'informations, consultez Répondre à un questionnaire pour un tiers ou un engagement.

En raison de la nature sensible des éléments concernés, le gestionnaire TPR et son équipe évaluent les pratiques du tiers en matière de sécurité et de confidentialité des données. Ils évaluent les mesures de sécurité de l'information, les politiques de protection des données, les contrôles d'accès et les processus de gestion des vulnérabilités du tiers. Si le tiers a accès à des informations exclusives ou à des données clients, il peut exiger du tiers qu'il se soumette à un audit de cybersécurité ou qu'il fournisse des preuves de ses mesures de protection des données.

Pour en savoir plus sur l'examen des réponses, reportez-vous à la rubrique Examiner les réponses aux questionnaires externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Votre évaluateur TPR peut exporter les questionnaires reçus ou retournés vers des feuilles de Microsoft calcul Excel. Cette option permet à votre organisation d'utiliser l'environnement de feuille de calcul pour examiner les questions et les réponses. Pour en savoir plus sur l'exportation des réponses au questionnaire, reportez-vous à la section Exporter les réponses au questionnaire vers une feuille de calcul.

## Actions d'évaluation supplémentaires

Il se peut que le gestionnaire TPR, le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou le négociateur du contrat doive rouvrir une évaluation en raison de la disponibilité de nouvelles informations qui ont un impact sur l'engagement ou parce qu'un autre changement s'est produit. Pour plus d'informations, consultez Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ?.

Si le gestionnaire, le propriétaire ou le négociateur du contrat TPR doit recueillir plus d'informations dans le cadre d'une mission, il peut envoyer un questionnaire ou une demande de document supplémentaire en rouvrant une évaluation et en effectuant les actions suivantes :

1. Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** approprié.
2. Pour afficher l'évaluation des risques de tiers connexe, sélectionnez le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** .
3. Sélectionnez **Rouvrir**.

L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de Prêt pour l'approbation TPRM à Diligence raisonnable. Le gestionnaire, le propriétaire ou le négociateur du contrat de TPR peut demander des questionnaires et des demandes de documents au besoin. Pour plus d'informations, consultez Rouvrir une évaluation.

Si le gestionnaire, le propriétaire ou le négociateur du contrat TPR n'exige pas d'évaluation pour un engagement en cours ou une clôture rapide pour l'intégration ou le renouvellement d'un engagement, il peut annuler une évaluation en procédant comme suit :

1. Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** approprié.
2. Pour afficher l'évaluation des risques de tiers connexe, sélectionnez le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** .
3. Sélectionnez **Annuler**.

Même si une ou toutes les évaluations sont annulées, la demande de diligence raisonnable passe par le processus d'approbation.

## Problèmes et tâches

Le rôle de l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] est requis pour créer et gérer à la fois les tâches et les problèmes.

Le gestionnaire TPR, l'évaluateur TPR ou le négociateur de contrat peuvent créer des tâches pour s'assurer qu'un membre de l'équipe ou le contact tiers répond aux préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés. Ils peuvent gérer les tâches existantes pour vérifier que le membre de l'équipe affecté ou le contact de tiers répond à une tâche et la met à jour si nécessaire. Pour en savoir plus sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

création et la gestion des problèmes, reportez-vous aux rubriques Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Le responsable TPR, l'évaluateur TPR ou le négociateur de contrat peuvent créer un problème pour aider à s'assurer que les préoccupations des équipes concernant un tiers ou un engagement sont corrigées. Ils peuvent également gérer les problèmes existants pour s'assurer qu'ils sont compris, partagés avec les bonnes personnes et qu'ils sont traités au besoin. Pour en savoir plus sur la création et la gestion des tâches, reportez-vous aux rubriques Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Gérer les problèmes.

## Répondre à une IRQ

Répondez à un questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) qui a été affecté à votre file d'attente. Vos réponses au questionnaire aident à déterminer si le processus va de l'avant et peuvent avoir une incidence sur les questionnaires envoyés au tiers ou à l'engagement.

### Avant de commencer

Rôle requis : snc_internal

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un membre de votre organisation crée une demande de diligence raisonnable, le propriétaire du processus global de diligence raisonnable spécifie qui doit répondre à cette IRQ initiale. En tant qu'évaluateur de l'IRQ, vous recevez un courriel contenant les liens vers les questionnaires affectés, le nom de l'évaluation connexe et la date limite. Ces informations sont également fournies dans le cadre du questionnaire de .Centre des employés Pour plus d'informations, consultez Demande d'un devoir de diligence pour la gestion des risques liés aux tiers et Workflow de diligence raisonnable.

**Remarque :**
Lorsqu'une demande est créée, le système alerte le demandeur de diligence raisonnable initial et tous les utilisateurs du groupe d'affectation de demande de diligence raisonnable. Un membre du groupe peut désigner un gestionnaire des risques de tiers (TPR) ou un évaluateur TPR en tant que propriétaire de la demande.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Centre des employés** pour ouvrir votre Centre des employésfichier .
2. Dans le volet Mes éléments actifs, sélectionnez **Enquêtes**.
3. Répondez à toutes les questions pertinentes du questionnaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

#### Information associée

Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ?

## Répondre à un questionnaire pour un tiers ou un engagement

Répondez aux questions, modifiez les réponses ou soumettez des questionnaires externes pour un tiers ou un engagement à l'aide Gestion des risques liés aux tiersde . Vous pouvez gagner un temps précieux en répondant pour un tiers ou un engagement lorsqu'il a déjà fourni les informations requises pour un questionnaire précédent.

### Avant de commencer

La propriété **Autoriser les évaluateurs à répondre/modifier les questionnaires pour les contacts tiers** (`sn_svdp.allow_assessor_edit`) doit être active. Pour plus d'informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur la configuration de cette propriété, reportez-vous à la section Configurer TPRM les propriétés.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Toutes les évaluations ouvertes**.
2. Sélectionnez le numéro d'évaluation des risques externes (VRA) d'une évaluation qui est dans l'état **Brouillon** ou **Soumis à un tiers** .
3. Dans la liste connexe Questionnaires, sélectionnez **Afficher les réponses** pour choisir le questionnaire souhaité, puis renseignez les questions.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Examiner les réponses aux questionnaires externes

Les contacts de tiers utilisent le portail du tiers pour effectuer des évaluations et collaborer avec le gestionnaire TPR dans la section des commentaires pour chaque question. Lorsque les évaluations révèlent des lacunes, le gestionnaire TPR ou l'évaluateur TPR peut générer un problème ou une tâche. De plus, l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs peut générer automatiquement des problèmes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le gestionnaire du TPR ou l'évaluateur du TPR décide qu'une réponse à l'évaluation n'est pas satisfaisante, ils peuvent renvoyer certaines des questions ou demandes de documents de l'évaluation. Des réponses incorrectes aux questions peuvent générer automatiquement des problèmes, ou des problèmes peuvent être générés manuellement à partir de la question. Les commentaires identifient les problèmes au contact du tiers.

Pour permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses, configurez la propriété système **Autoriser les évaluateurs TPR à modifier les réponses dans les questionnaires tiers** [sn_svdp.allow_assessor_edit]. Vous pouvez définir les options suivantes :

- Permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses (par défaut)
- Permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses
- Ne pas permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses

Consultez Configurer TPRM les propriétés.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, cliquez sur l'icône de liste ( ), puis accédez à **Évaluations des risques externes** > **Ouvrir les éléments qui me sont attribués**.
2. Ouvrez une évaluation qui est à l'état **Réponses reçues** .
3. Dans l'onglet **Questionnaires** ou **Demandes de documents** , cliquez sur **Afficher les réponses** , puis renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de réponse du fournisseur

| Champ | Description |
|---|---|
| Commentaire du réviseur | Texte qui fournit des informations internes sur l'état des réponses. |
| Afficher la tâche de suivi uniquement | Cochez la case pour afficher uniquement les questions qui ont été marquées comme nécessitant un suivi (la case **Suivi** a été cochée lorsque l'évaluation a été renvoyée au tiers pour mises à jour). |
| Afficher les réponses incorrectes et non notées uniquement | Cochez cette case pour afficher uniquement les questions avec une réponse incorrecte ou pour lesquelles aucune réponse n'a été donnée. |
| Afficher les questions sans réponse uniquement | Cochez cette case pour afficher uniquement les questions pour lesquelles aucune réponse n'a été donnée. |
| Masquer les commentaires | Cochez la case pour masquer toutes les zones de texte de **commentaire** . |
| Inclure cette question lors de la création d'un problème | Cochez la case pour indiquer que vous voulez créer un problème concernant cette question. Vous pouvez ajouter un **commentaire interne**.<br>**Remarque :**<br>Si vous avez déjà créé un problème pour une question, le champ est désactivé pour vous empêcher de créer un problème supplémentaire pour la question. |
| Suivi | Cochez la case pour rendre le commentaire externe visible au tiers. |
| Commentaire pour un tiers | Cochez la case pour ajouter un **commentaire externe** pour le tiers. |

4. Après avoir examiné l'évaluation et ajouté des commentaires, effectuez l'une des actions suivantes.

## Rouvrir une évaluation

Rouvrez une évaluation pour envoyer davantage de questionnaires et documenter des demandes afin de recueillir les informations supplémentaires requises auprès du tiers ou de l'engagement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire TPR, évaluateur TPR ou propriétaire de la demande de diligence raisonnable, vous pouvez rouvrir une évaluation en raison d'une demande interne de personnes concernées ou si de nouvelles informations ont un impact sur l'engagement. Vous pouvez rouvrir une évaluation une fois que la demande de diligence raisonnable est passée par l'un des processus suivants : diligence raisonnable, approbation ou contrat. La demande de diligence raisonnable doit être à l'état Fermé pour pouvoir rouvrir une évaluation. Après avoir rouvert l'évaluation, vous pouvez sélectionner des questionnaires et des demandes de documents supplémentaires à envoyer à partir des onglets Questionnaires et Demandes de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, sélectionnez l'icône de liste (icône ), puis accédez à **Demandes de diligence raisonnable** > **Toutes les demandes**.
2. Sélectionnez le numéro **DDR** approprié.
3. Pour afficher les évaluations des risques de tiers connexes, sélectionnez le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** .
4. Sélectionnez **Rouvrir**.

## Créer un problème pour un tiers ou un engagement

Créez un problème pour vous assurer que vos préoccupations concernant un tiers ou un engagement sont résolues.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement en utilisant des commentaires pour clore les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins.

### Procédure

1. Dans la zone **Actions rapides** de la page d'accueil ( TPRM). ), sélectionnez **Créer un problème**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez un modèle pour renseigner plusieurs champs du formulaire.
   Vous pouvez filtrer la liste des modèles et ajouter des modèles à votre liste **Mes modèles** personnalisée.
3. Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

#### Formulaire de problème de risque de tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Balise utile pour le modèle. Le champ peut être renseigné par un modèle. |
| Description | Texte qui aide d'autres personnes à comprendre le problème. |
| Numéro | Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRI.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Concerne | ○ **Tiers** : le problème s'applique à l'organisation tierce parente.<br>○ **Engagement** : le problème s'applique à l'engagement.<br>○ **Entité** : le problème s'applique à l'entité de l'élément tiers. |
| Tiers | Tiers auquel le problème est associé. |
| Évaluation | Évaluation à laquelle le problème est associé. |
| État | L'état d'un problème est mis à jour à mesure que vous effectuez des actions associées au problème. La chaîne de workflows située en haut de l'onglet **Vue d'ensemble des risques** identifie l'état actuel du problème. Consultez Gérer les problèmes. |
| Priorité | Spécifiez la priorité. La valeur apparaît dans tous les rapports qui incluent le problème. |
| Groupe d'affectation | Groupe qualifié de personnes disponibles pour travailler sur la demande. |
| Affecté à | Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture du problème. |
| Contact de tiers | Contact au tiers auquel le problème est associé. |
| Liste de surveillance | Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour de l'état du problème et d'autres valeurs. |
| Visible sur le portail du tiers | Option permettant d'afficher le problème aux contacts de tiers dans le portail du tiers. |
| **Section Recommandations** | |
| Recommandation | ○ Tiers à rectifier : vous vous attendez à ce que le contact TP corrige le problème afin que vous puissiez le fermer.<br>○ Accepter le problème : vous déterminez que le risque associé au problème est acceptable et ne nécessite aucune autre action.<br>○ Demander des informations supplémentaires : Vous demanderez des informations supplémentaires à la personne-ressource du TP.<br>Le champ peut être renseigné par un modèle. |
| Explication | Le champ peut être renseigné par un modèle. |

Si **Visible dans le portail du tiers** est sélectionné, le contact du tiers est alerté du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats

Les problèmes les plus prioritaires sont répertoriés dans la section Problèmes par priorité de la page d'accueil. L'utilisateur **affecté peut** gérer le problème dans les onglets de la page Gestion des problèmes. Consultez Gérer les problèmes.

**Information associée**

TPRM Page d'accueil

## Gérer les problèmes

Vérifiez qu'un problème associé à une évaluation des risques est compris, communiqué aux personnes appropriées et que les mesures nécessaires sont prises.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Sur la page TPRM **d'accueil** ( ), les problèmes de priorité la plus élevée sont répertoriés dans la section **Problèmes par priorité** . Sélectionnez un nom de problème pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** sur la page Problème.
   - Sur la page **Liste** ( ), sélectionnez le nom du problème dans l'une des listes de la section **Problèmes** pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** sur la page Problème.

   **Remarque :**
   Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRI. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

2. **Facultatif :** Sélectionnez une action.
   - Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message à d'autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
   - Sélectionnez **Créer une tâche** pour créer une tâche. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toute modification que vous avez apportée à une valeur dans n'importe quel onglet.
   - Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de problème.
3. Ouvrez l'onglet approprié.

   Dans chaque onglet, la section Vue d'ensemble du tiers affiche les détails généraux du tiers.

   **Onglet Vue d'ensemble des risques pour un problème**

   - La chaîne de workflow située en haut identifie l'état actuel du problème. L'état est mis à jour à mesure que vous effectuez des actions associées au problème.
   - Section Tâches : répertorie les tâches associées et affiche le nombre et l'état des tâches. Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRI. L'ID unique est utilisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

- Section Tâches par date de fin prévue : permet d'identifier les tâches qui nécessitent une attention urgente.
- Section Vue d'ensemble du tiers : détails généraux pour le tiers.

**Onglet Détails d'un problème**

- Section Problème de risque de tiers : informations générales sur le tiers et actions recommandées pour le problème.
- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter définitivement du texte à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :
  - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
  - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

**Onglet Tâches pour un problème**

L'onglet affiche des informations pour les onglets associés au problème. Sélectionnez un numéro de tâche pour ouvrir la tâche dans la page de gestion des tâches. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une tâche. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.

**Onglet Questions pour un problème**

Cet onglet affiche la liste des questions associées au problème. Sélectionnez une question pour afficher la définition de question et la réponse actuelle.

## Créer une tâche pour un tiers ou un engagement

Créez une tâche pour vous assurer qu'un utilisateur de votre organisation ou le contact tiers répond à vos préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés pendant le processus de diligence raisonnable.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement en utilisant des commentaires pour clore les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins.

### Procédure

1. Dans la zone **Actions rapides** de la page d'accueil ( TPRM). ), cliquez sur **Créer une tâche**.
2. Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de tâche de risque de tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| Description brève / description | Informations détaillées et de haut niveau sur le problème à résoudre et la méthode pour le résoudre. |
| Numéro | Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRT.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Concerne | ○ **Tiers** : la tâche s'applique à l'organisation tierce parente.<br>○ **Engagement** : la tâche s'applique à l'engagement.<br>○ **Entité** : la tâche s'applique à l'entité de l'élément tiers. |
| Tiers | Tiers auquel la tâche est associée. |
| Évaluation | Évaluation à laquelle la tâche est associée. |
| Problème | Problème auquel la tâche est associée. |
| État | État d'avancement de la tâche.<br>○ Ouvert<br>○ Soumis à un tiers<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet<br>○ Fermé annulé |
| Priorité | Spécifiez la priorité. La valeur apparaît dans tous les rapports qui incluent la tâche. |
| Affecté à | Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture de la tâche. |
| Contact de tiers | Contact au tiers auquel la tâche est associée. |
| Liste de surveillance | Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour de l'état de la tâche et d'autres valeurs. |
| Visible sur le portail du tiers | Option permettant d'afficher la tâche aux contacts de tiers dans le portail du tiers. |
| **Section de calendrier de la tâche** | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Durée prévue/Durée réelle | La période que vous espérez que la tâche exigera et la durée réelle calculée à partir des dates de début réelle et de fin réelle. |
| Date de début prévue / Date de fin prévue | Dates de début et de fin attendues pour la tâche. |
| Date de début réelle / Date de fin réelle | Dates de début et de fin réelles de la tâche en fonction de la première action et de la date de fermeture de la tâche. |
| Fermé par | Utilisateur qui a fermé la tâche (généralement, le propriétaire, **l'utilisateur affecté à** ). |
| Créé / Mis à jour | Dates d'enregistrement de la tâche et date du dernier changement. |

## Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement

Vérifiez que **l'utilisateur Affecté à** de votre organisation ou le contact de tiers répond à une tâche et mettez à jour l'état de la tâche en conséquence.

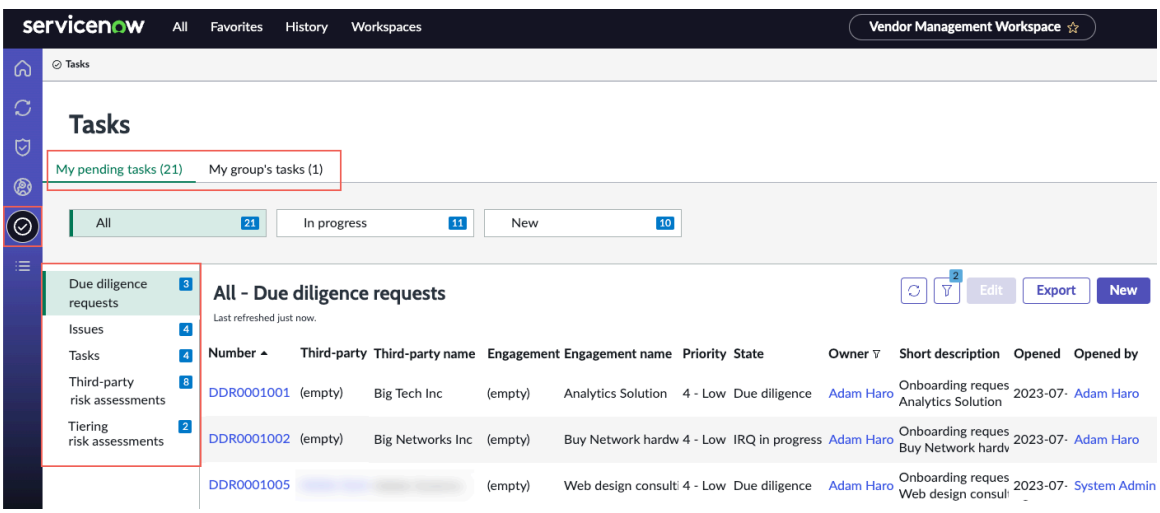
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Procédure

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** , puis sélectionnez l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail à la page d'accueil, puis sélectionnez l'icône Tâche ( )
2. Dans l'onglet **Mes tâches en attente** ou **Tâches de mon groupe** , sélectionnez **Tâches**, puis sélectionnez le numéro de tâche.

> **Remarque :**
> Les autres options de la liste (**demandes de diligence raisonnable,problèmes**, etc.) vous permettent également de sélectionner une tâche sur laquelle travailler.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de tâche de risque de tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| Description brève / description | Texte qui explique et clarifie l'intention de la tâche pour les utilisateurs. |
| Numéro | Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRT.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Concerne | ○ **Tiers** : le problème s'applique à l'organisation tierce parente.<br>○ **Engagement** : le problème s'applique à l'engagement.<br>○ **Entité** : le problème s'applique à l'entité de l'élément tiers. |
| Tiers | Tiers auquel la tâche est associée. |
| Évaluation | Évaluation à laquelle la tâche est associée. |
| Problème | Problème auquel la tâche est associée. |
| État | État de la progression de la tâche.<br>○ Ouvert<br>○ Soumis à un tiers<br>○ Revue<br>○ Fermé terminé<br>○ Fermé incomplet<br>○ Fermé annulé |
| Priorité | Spécifiez la priorité. La valeur apparaît dans tous les rapports qui incluent la tâche. |
| Affecté à | Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture de la tâche. |
| Contact de tiers | Contact au tiers auquel la tâche est associée. |
| Liste de surveillance | Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour de l'état de la tâche et d'autres valeurs. |
| Visible sur le portail du tiers | Option permettant d'afficher la tâche aux contacts de tiers dans le portail du tiers. |
| **Section de calendrier de la tâche** | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Durée prévue/Durée réelle | La période que vous espérez que la tâche exigera et la durée réelle calculée à partir des dates de début et de fin réelles. |
| Date de début prévue / Date de fin prévue | Dates de début et de fin attendues pour la tâche. |
| Date de début réelle / Date de fin réelle | Dates de début et de fin prévues pour la tâche en fonction de la première action et de la date de fermeture de la tâche. |
| Fermé par | Utilisateur qui a fermé la tâche (généralement l'utilisateur **affecté à** ). |
| Créé / Mis à jour | Dates d'enregistrement de la tâche et date du dernier changement. |

## Exporter les réponses au questionnaire vers une feuille de calcul

Exporter les questionnaires reçus ou renvoyés vers des feuilles de Microsoft calcul Excel. Cette option vous permet d'utiliser l'environnement de feuille de calcul pour examiner les questions et les réponses.

### Avant de commencer

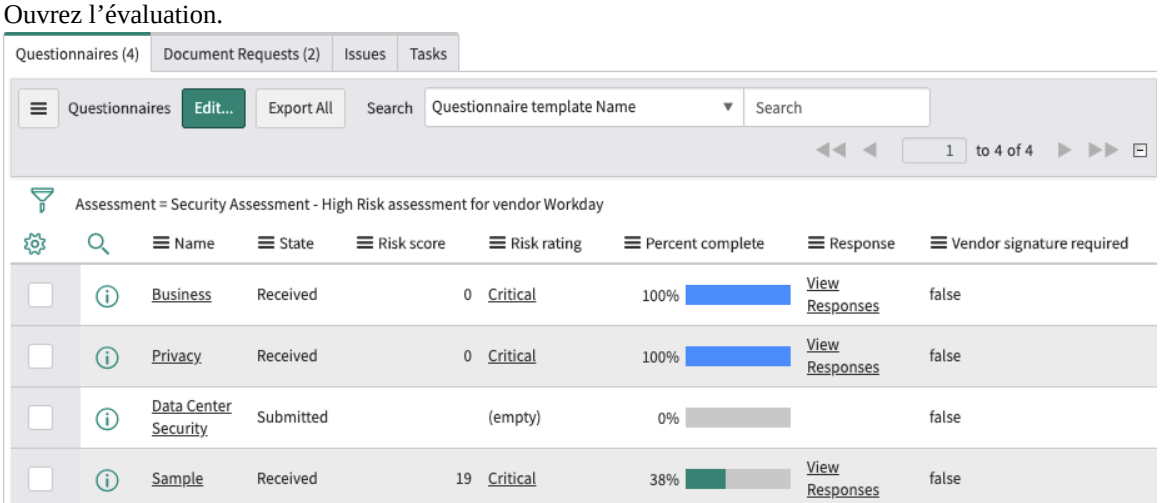
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez exporter que les questionnaires à l'état Reçu ou Renvoyé.

### Procédure

1. Ouvrez l'évaluation.




2. Faites défiler l'écran jusqu'à la liste connexe Questionnaires, puis utilisez l'une des méthodes suivantes pour exporter le questionnaire.

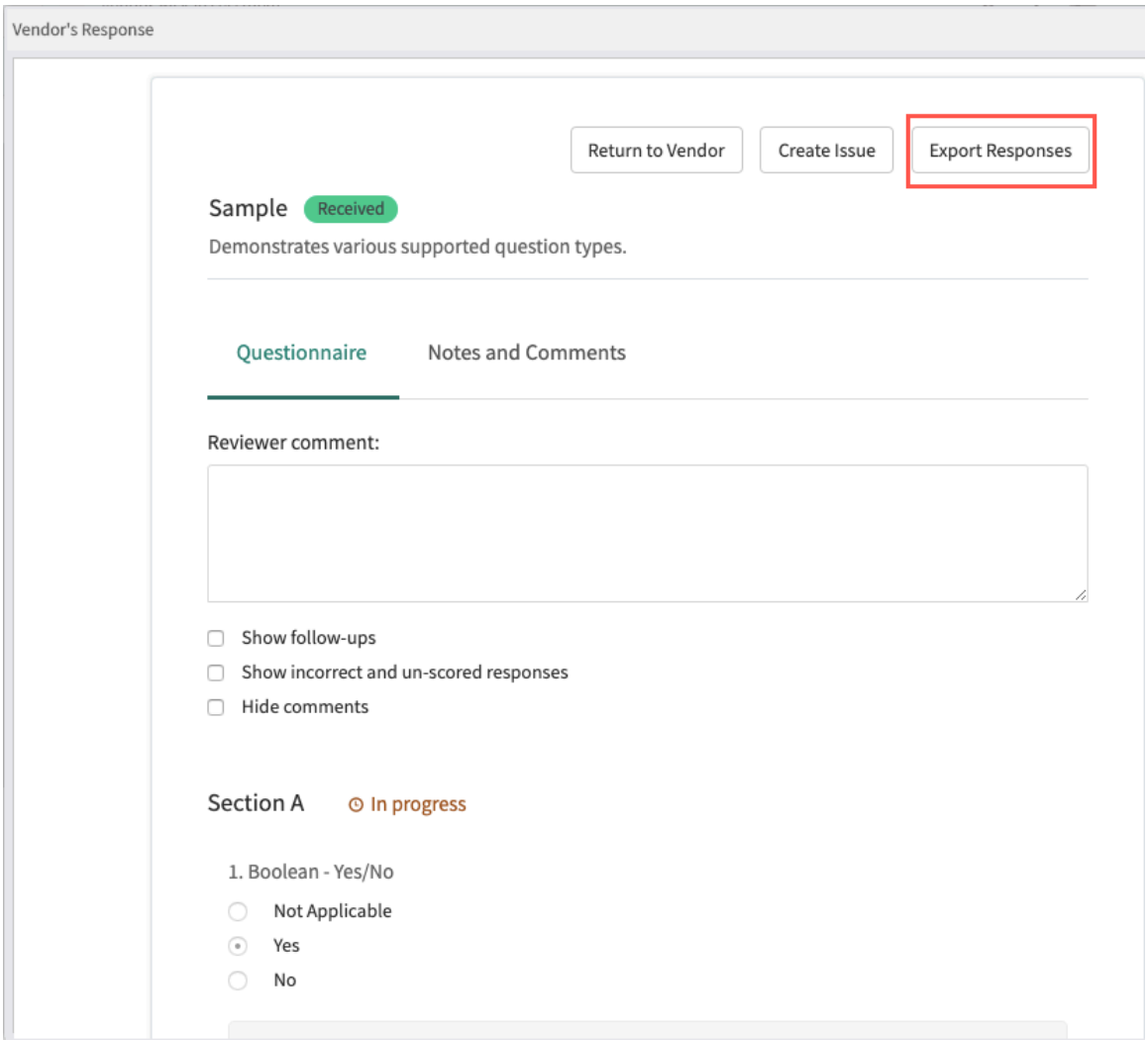
   - Pour exporter un seul questionnaire :

     a. Cliquez sur **Afficher les réponses** , puis sur **Exporter les réponses**.

     b. Cliquez sur **Exporter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




- Pour exporter plus d'un questionnaire :

  **a.** Cochez les cases des questionnaires, puis sélectionnez **Exporter le questionnaire** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .

  **b.** Cliquez sur **Exporter**.

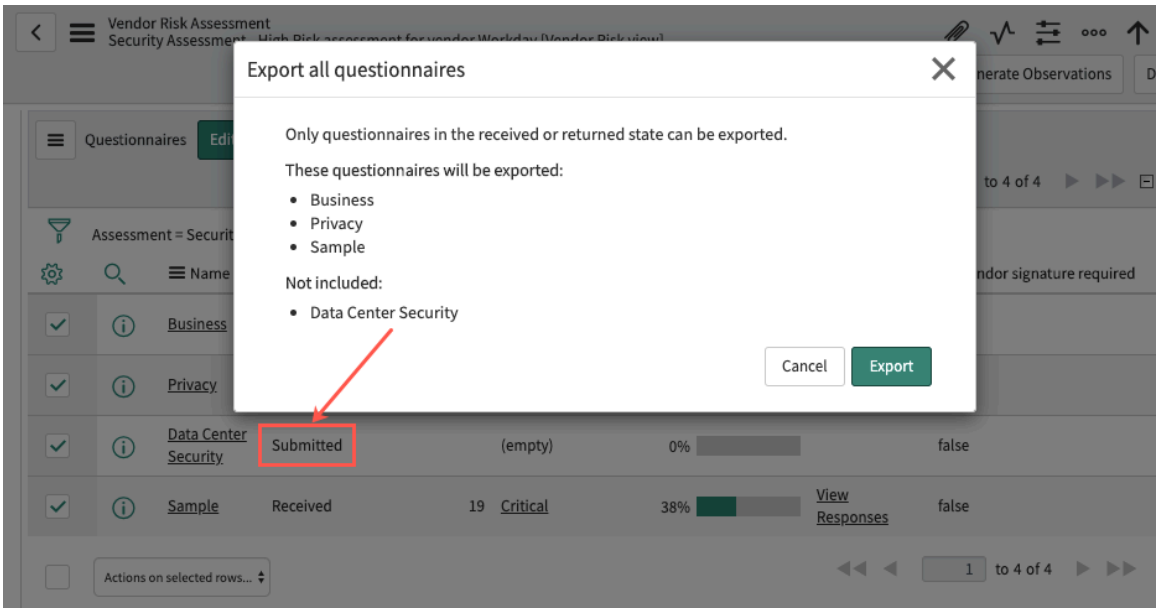
- Pour exporter tous les questionnaires répertoriés :

  **a.** Cliquez sur **Exporter tout**.

  **b.** Une fenêtre contextuelle répertorie les questionnaires à exporter. Dans l'exemple, le questionnaire **de sécurité du centre de données** n'est pas exporté, car il n'est pas à l'état reçu ou renvoyé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**c.** Cliquez sur **Exporter**.

Le système génère un fichier compressé qui contient un fichier Excel distinct pour chaque questionnaire. Les fichiers exportés utilisent la convention de dénomination de fichier suivante : <assessmentName> <questionnaireName>.xlsx.

L'onglet **Détails de l'évaluation** d'une feuille de calcul affiche le nom et l'état de l'évaluation, les dates de planification et d'achèvement, ainsi que les détails d'un signataire. Chaque onglet **Section** affiche les données des questions pour les catégories d'évaluation.

| | A | B | C | D | E | F |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Serial number | Question | Data type | Answer choices | Correct answers | Actual answers |
| 2 | 1 | 1. Boolean - Yes/No | Yes/No | Yes No | Yes | Yes |
| 3 | 2 | 1.1. Dependent Question | Yes/No | Yes No | Yes | No |
| 4 | 3 | 1.2. Dependent Question | Yes/No | Yes No | Yes | Yes |
| 5 | 4 | 1.3 Dependent Question - Mandatory | Yes/No | Yes No | Yes | Yes |
| 6 | 5 | 2. Boolean | Checkbox | Checked Unchecked | Checked | Unchecked |
| 7 | 6 | 3. Attachment | Attachment | | | |
| 8 | 7 | 4. Choice | Choice | Choice 1 Choice 2 Choice | Choice 4 | Choice 1 |
| 9 | 8 | 5. Date | Date | | | |
| 10 | 9 | 6. Date and Time | Date/Time | | | |

Assessment details | Section A | Section B | Section C | Section D | +

## Surveillance de votre risque lié aux tiers

Vous pouvez surveiller les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Un processus de surveillance continue peut vous aider à évaluer régulièrement la performance du tiers et son respect des conditions convenues.

### Surveillance et examen continus

Si vous disposez du rôle sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager, vous pouvez surveiller et examiner les performances de vos tiers à l'aide Espace de travail de gestion des fournisseursde . Par exemple, vous pouvez vérifier régulièrement si le tiers respecte les conditions convenues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Espace de travail de gestion des fournisseurs est conçu pour les utilisateurs disposant des rôles Gestionnaire des risques de tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], Évaluateur des risques de tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] et Réviseur d'évaluation de tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

## Affichage des rapports de risque et d'autres informations

Vous pouvez afficher les rapports de risque pour tous les tiers et engagements en accédant à **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** , puis en sélectionnant l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail sur la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Affichage des rapports de risque de tiers.

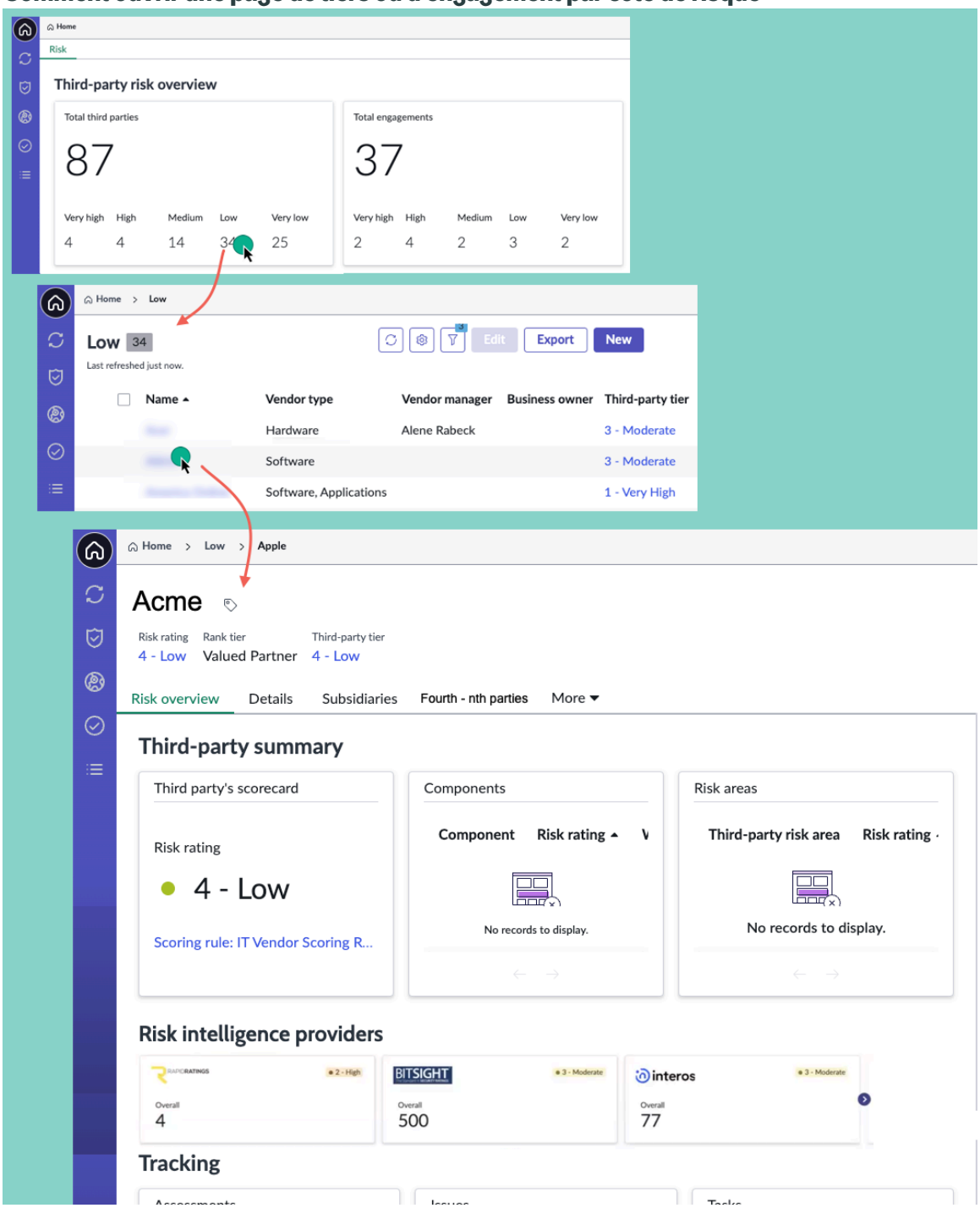
Vous pouvez également afficher l'état et toutes les informations actuelles d'un tiers ou d'un engagement en accédant à **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , vous pouvez sélectionner l'icône Page .

Comme le montre l'exemple suivant, vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre dans la section Vue d'ensemble des risques de tiers pour ouvrir une liste de tiers ou d'engagements avec cette valeur de cote de risque. Vous pouvez ensuite sélectionner un tiers ou un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Comment ouvrir une page de tiers ou d'engagement par cote de risque




Traduction automatique

Pour plus d'informations, consultez Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers ou d'un engagement.

## Processus de diligence raisonnable

Vous pouvez afficher l'état des processus de diligence raisonnable suivants à partir de la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable :

- Processus de demande
- Processus du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ)
- Processus d'évaluation des risques de tiers

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Processus d'approbation
- Processus de risque du contrat

Pour accéder à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable, vous pouvez sélectionner le numéro DDR de toute demande de diligence raisonnable. Pour en savoir plus sur le processus de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Surveillance du processus de demande de diligence raisonnable.

## Gestion des quatrièmes et nièmes parties

Vous pouvez l'utiliser Gestion des risques liés aux tiers pour aider à identifier, comprendre et gérer les risques liés aux tiers qui dépendent des services de quatrièmes à nièmes parties. La surveillance des quatrièmes et nièmes parties permet de s'assurer qu'ils respectent les mêmes normes de sécurité et de conformité que le tiers principal. Pour en savoir plus sur les quatrièmes parties, reportez-vous à la section Surveillance de vos quatrièmes et nièmes parties.

## Gestion des éléments tiers

Vous pouvez surveiller les éléments tiers via des modèles de notation évolutifs, l'analyse des relations et l'intégration du workflow de diligence raisonnable dans le cadre du processus de collecte des éléments tiers. La surveillance des éléments de tiers et l'exploitation de ces informations peuvent vous aider à effectuer des évaluations des risques plus éclairées dans le cadre de votre programme de gestion des risques de tiers. Pour plus d'informations sur les éléments tiers, Surveillance des éléments tiers.

## Affichage des activités gérées

Un engagement ne consomme qu'une seule licence, qu'il y ait une ou plusieurs activités gérées par année contractuelle. L'utilisation des activités gérées n'est déclenchée que lorsqu'une activité est lancée. Vous pouvez afficher vos activités gérées à des fins de vérification avec la table Activités d'analyse d'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. Cette table en lecture seule stocke un enregistrement chaque fois qu'une activité gérée se produit. Vous devez disposer du rôle Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] pour afficher cette table. Vous pouvez accéder à la table Activités d'analyse de l'utilisation en accédant à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Analyses de l'activité gérée**. Pour plus d'informations, consultez Suivi d'une activité gérée.

**Remarque :**
La table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity] n'est disponible que pour les utilisateurs qui ont acheté l'application Gestion des risques liés aux tiers et qui ont accès à l'application Gestion de la diligence raisonnable. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une application GRC à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

## Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers ou d'un engagement

Utilisez la page d'engagement pour accéder à toutes les informations et à l'état actuels d'un tiers ou d'un engagement.

## Accès à des informations sur un tiers ou un engagement

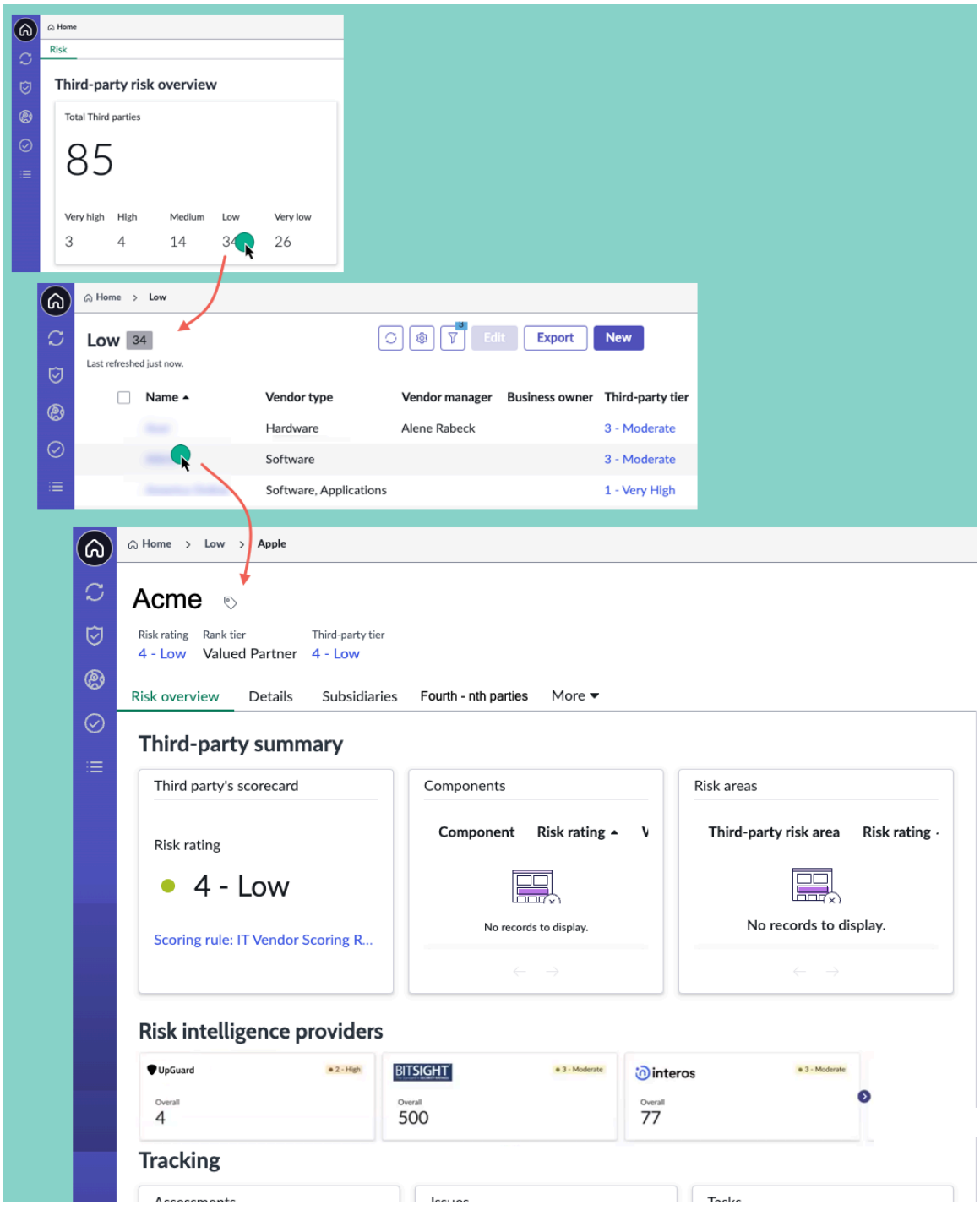
1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou des engagements avec cette valeur.

4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.




## Informations sur les onglets pour un tiers ou un engagement

Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

**Onglet Vue d'ensemble des risques pour un tiers ou un engagement**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’onglet Vue d’ensemble des risques affiche des informations sur le nom et les processus du tiers, des rapports de résumé, des scores d’intelligence sur les risques et des données de suivi pour les problèmes et les tâches. Reportez-vous à Affichage des informations sur les risques résumés pour un tiers ou un engagement.

**Onglet Détails pour un tiers ou un engagement**

L’onglet **Détails** affiche une vue d’ensemble et des informations de suivi des processus et propose des actions pour la gestion du tiers ou de l’engagement. Voir Affichage d’informations générales sur un tiers ou un engagement

**Onglet Filiales pour un tiers ou un engagement**

L’onglet Filiales affiche des informations générales sur les filiales du tiers. Voir Affichage d’informations sur les filiales tierces

**Onglet Fournisseurs en aval pour un tiers ou un engagement**

L’onglet **Fournisseurs en aval** affiche des informations générales sur les prestataires 4PL avec lesquels le tiers s’engage. Reportez-vous à Affichage des informations sur les prestataires 4PL.

**Onglet Scores des renseignements sur les risques**

Pour les demandes DD, les scores d’intelligence sur les risques apparaissent dans une liste. Pour un tiers individuel, une carte affiche le score ou la notation le plus récent et un lien pour chaque rapport d’intelligence sur les risques. Reportez-vous à Affichage des scores des renseignements sur les risques.

## Affichage des informations sur les risques résumés pour un tiers ou un engagement

L’onglet Vue d’ensemble des risques affiche des informations sur le nom et les processus du tiers, des rapports de résumé, des scores d’intelligence sur les risques et des données de suivi pour les problèmes et les tâches. Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

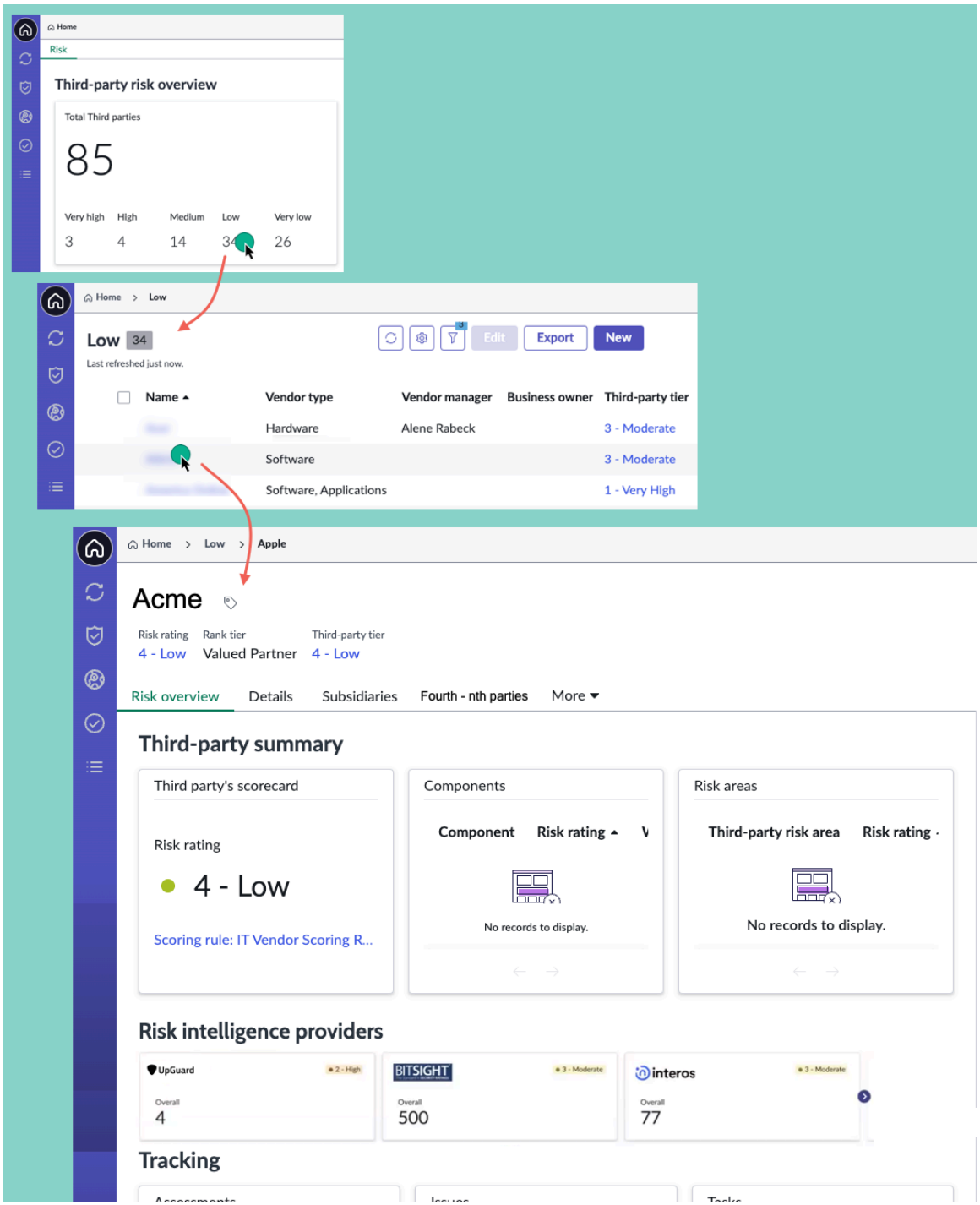
### Accéder à l’onglet Vue d’ensemble des risques

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l’onglet **Risque**, sélectionnez
3. Dans la section Vue d’ensemble du risque de tiers, sélectionnez n’importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou des engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

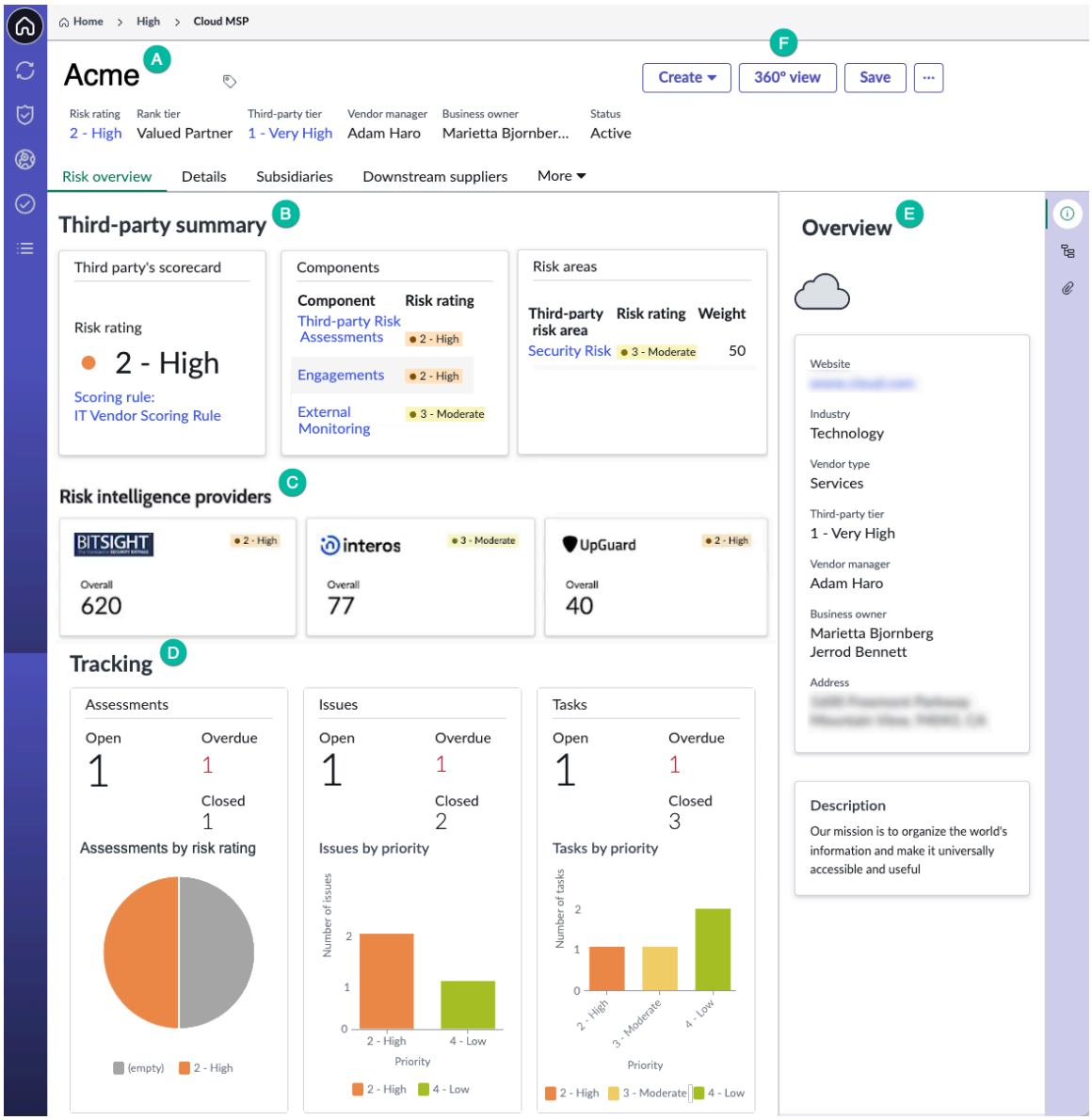
4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Informations sur l'onglet Vue d'ensemble des risques




**A : Informations sur le nom et le processus**

Cette section permet d'accéder rapidement aux informations de niveau et de contact. Les niveaux de risque sont décrits à la section Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité.

**B : résumé de tiers**

Les règles de cote de risque et de notation sont décrites à la section Configurer les échelles de notation et la notation des risques. Les composants de risque de tiers sont les évaluations externes, les engagements et les filiales. Les cotes de risque du composant sont agrégées et s'affichent en tant que valeur **d'évaluation du risque** sur le **tableau de résultats du tiers**.

**C : Fournisseurs de renseignements sur les risques**

Les scores des renseignements sur les risques sont décrits dans Configurer les échelles de notation et la notation des risques et Affichage des scores des renseignements sur les risques.

**D : Suivi**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluations : nombres d'évaluations dans différents états de processus. Sélectionnez un nombre pour afficher les détails.
- Problèmes : les problèmes sont décrits dans Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Gérer les problèmes.
- Tâches : les tâches sont décrites dans Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

**E : Vue d'ensemble**

Cette section permet d'accéder rapidement aux informations de base sur le tiers.

**F : Actions**

- **Discutez** : Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message à d'autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
- **Créer** : générez un problème ou une tâche. Consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.
- **Vue à 360°** : explorez visuellement les relations entre les évaluations, les problèmes, les tâches, les modèles de produits et les contacts en amont et en aval existants qui affectent le tiers sélectionné. Consultez 360° Relationship Visualization.
- **Enregistrer** : enregistrez les modifications que vous avez apportées à la page.

### Affichage d'informations générales sur un tiers ou un engagement

L'onglet **Détails** affiche une vue d'ensemble et des informations de suivi des processus et propose des actions pour la gestion du tiers ou de l'engagement.  Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

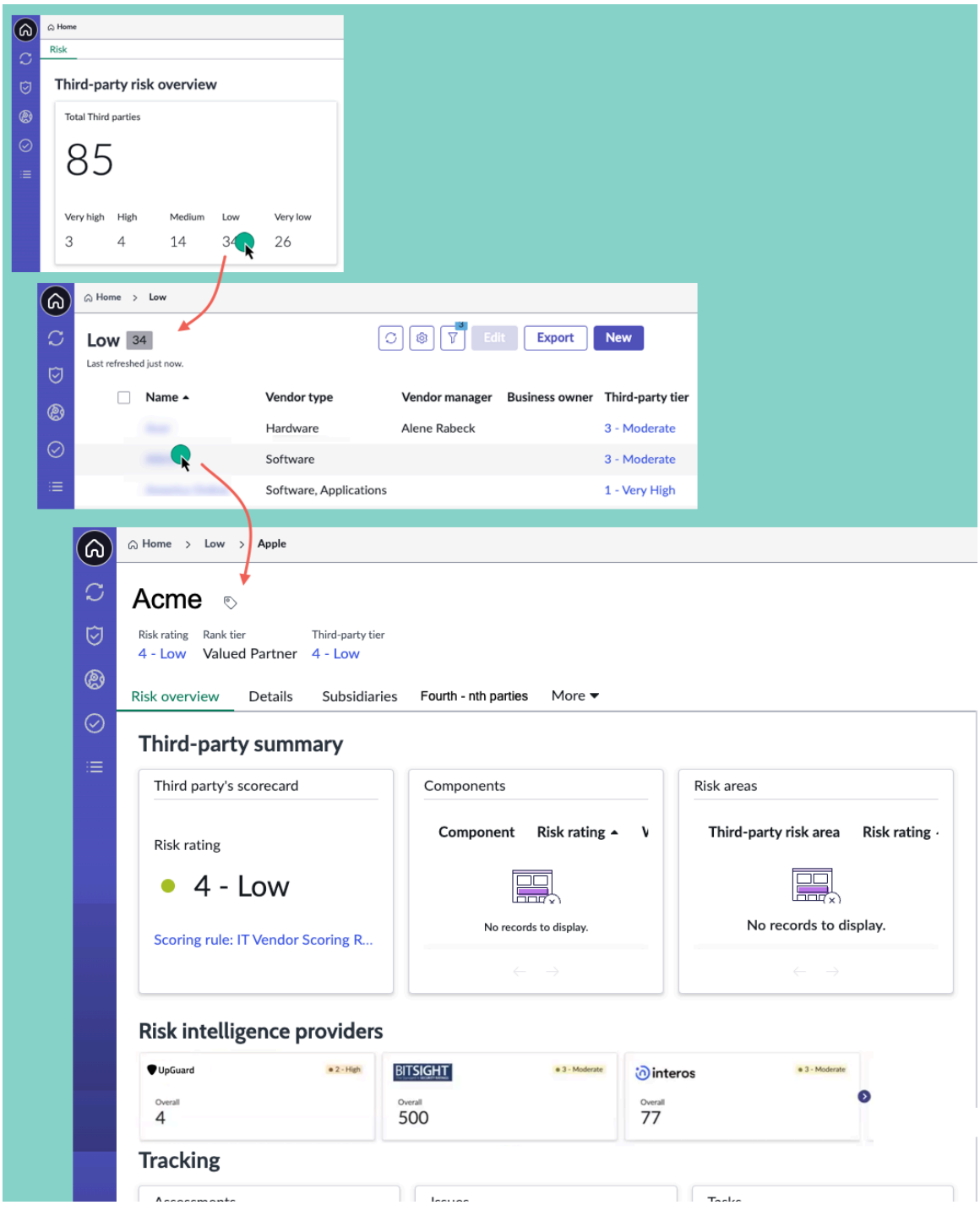
## Accéder à l'onglet Détails

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou des engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.




Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

### Affichage d'informations sur les filiales tierces

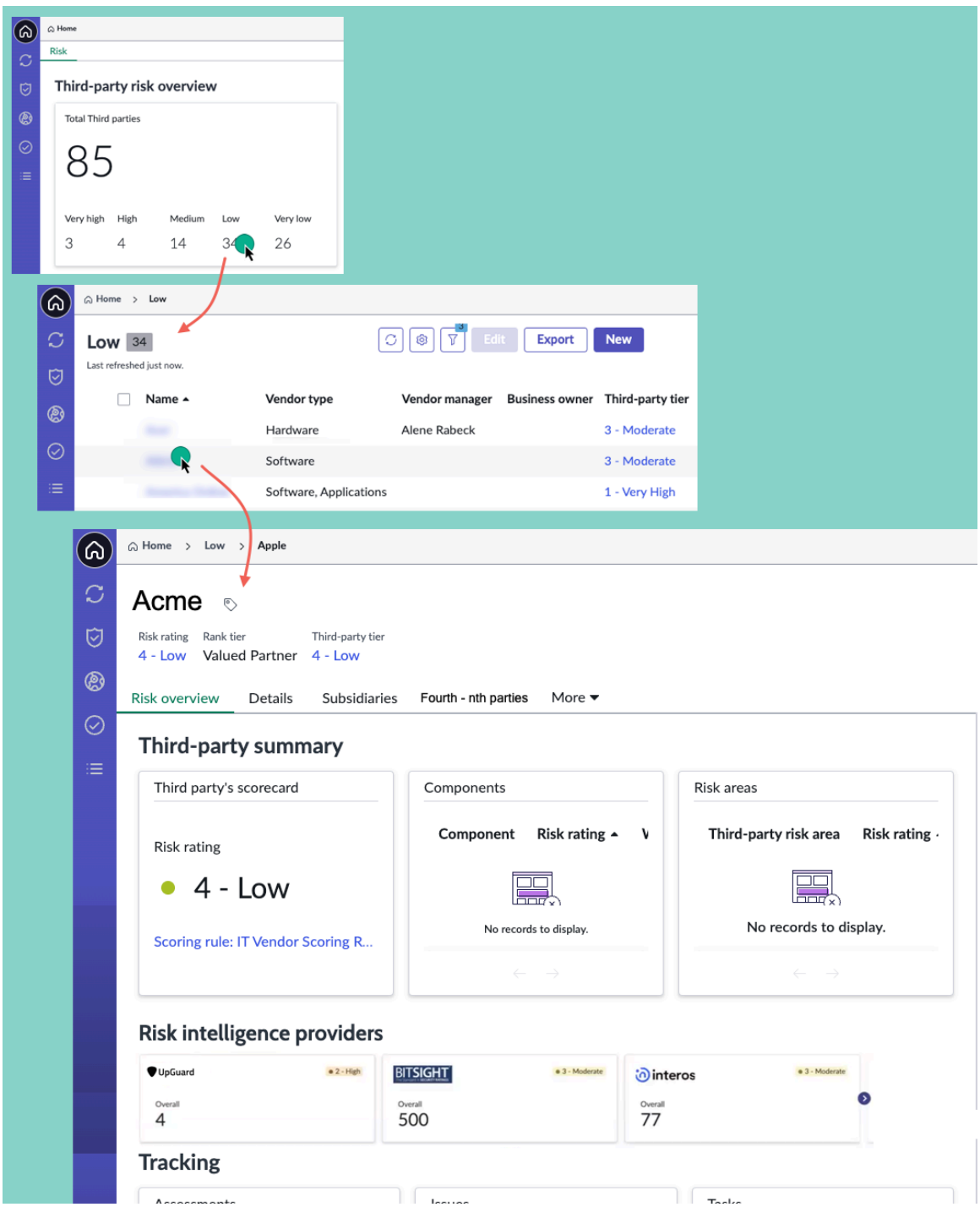
L'onglet Filiales affiche des informations générales sur les filiales du tiers. Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Accéder à l'onglet Filiales

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou des engagements avec cette valeur.
4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Affichage des informations sur les prestataires 4PL

L'onglet **Fournisseurs en aval** affiche des informations générales sur les prestataires 4PL avec lesquels le tiers s'engage.  Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

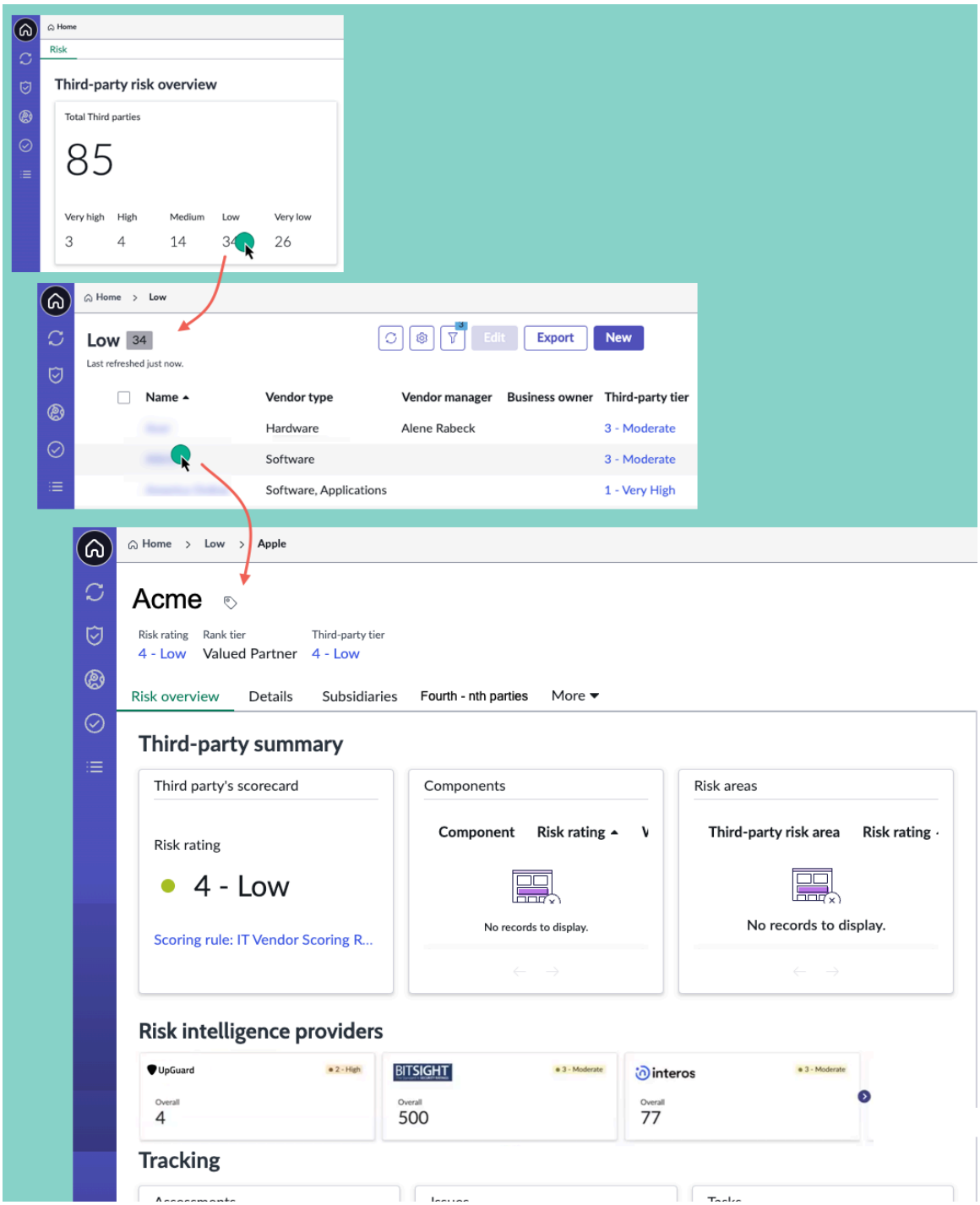
## Accéder à l'onglet Fournisseurs en aval

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou des engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.




## Informations de l'onglet Fournisseurs en aval

Le nom, le site Web et le numéro DUNS du tiers sont indiqués.

### Affichage des scores des renseignements sur les risques

Pour les demandes DD, les scores d'intelligence sur les risques apparaissent dans une liste. Pour un tiers individuel, une carte affiche le score ou la notation le plus récent et un lien pour chaque rapport d'intelligence sur les risques.

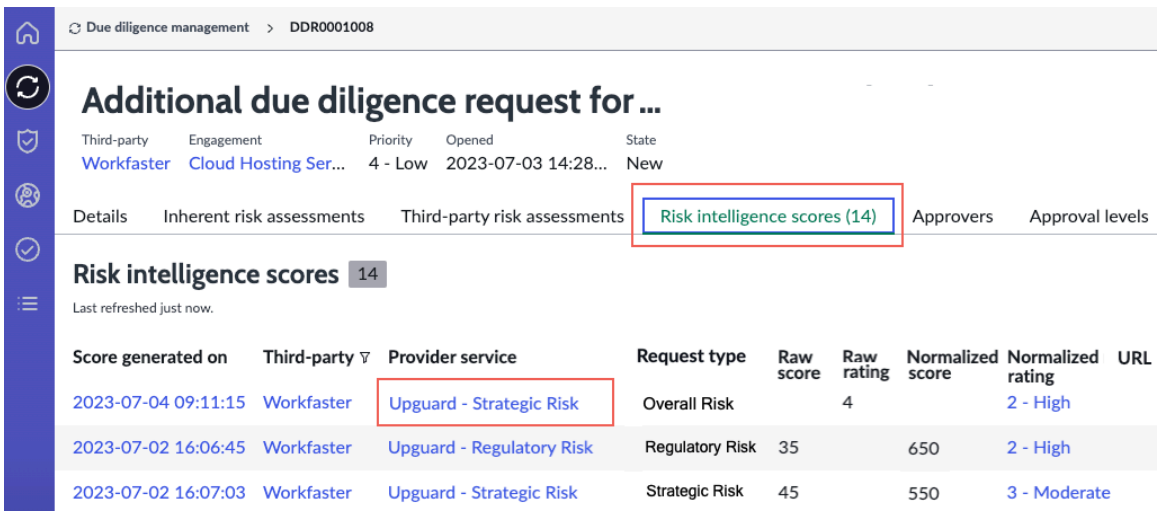
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les scores des renseignements sur les risques sont décrits dans Intégration des scores des fournisseurs de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques, et Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers.

## Scores des renseignements sur les risques pour les demandes DD

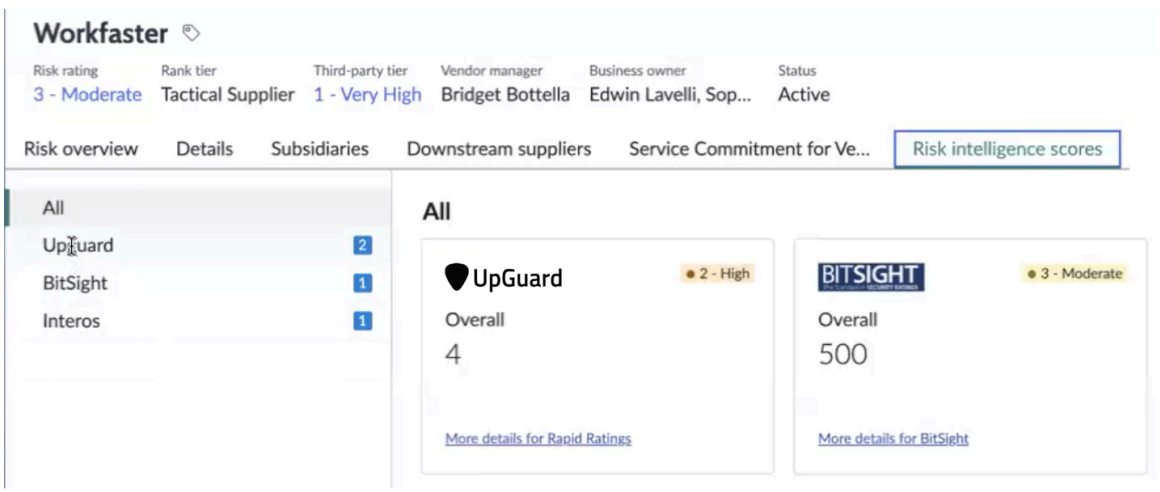
Lors de l'affichage des données d'une demande DD, sélectionnez l'onglet **Scores des renseignements** sur les risques pour afficher la liste des rapports que les fournisseurs de renseignements sur les risques ont renvoyés.




## Scores des renseignements sur les risques pour un tiers

Lors de l'affichage des données pour un tiers, sélectionnez l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** .

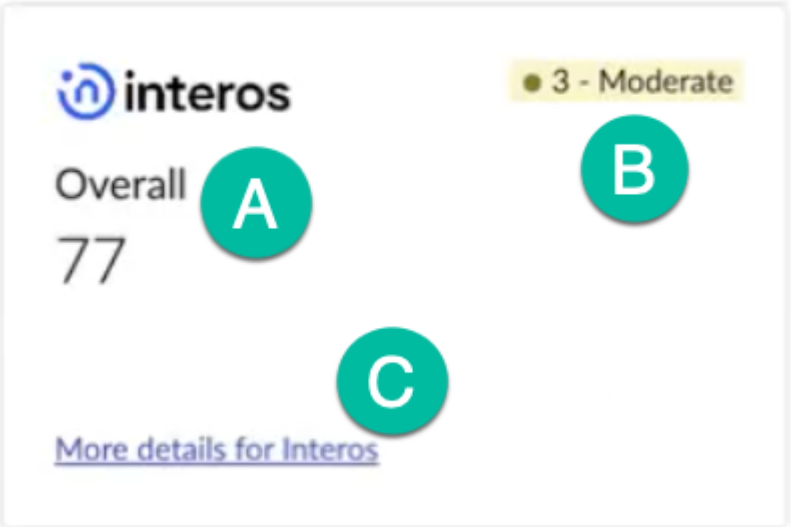
La liste des fournisseurs de renseignements sur les risques qui ont renvoyé des données pour le tiers inclut le nombre de scores qui ont été associés au tiers. Sélectionnez un nombre pour afficher les détails du rapport.




Chaque carte affiche les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




- A. Valeur globale : le score brut global ou l'évaluation brute du fournisseur le plus récent.
- B. Cote de risque normalisée. Si vous avez saisi un score brut numérique ou une note brute du fournisseur, il s'agit de l'évaluation normalisée TPRM calculée. Vous avez spécifié le mappage des valeurs du fournisseur à la TPRM cote lors de la configuration du service du fournisseur.
- C. Lien vers le rapport que le fournisseur a renvoyé pour votre demande de score d'intelligence sur les risques.

**Information associée**

Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers

Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques

## Affichage des rapports de risque de tiers

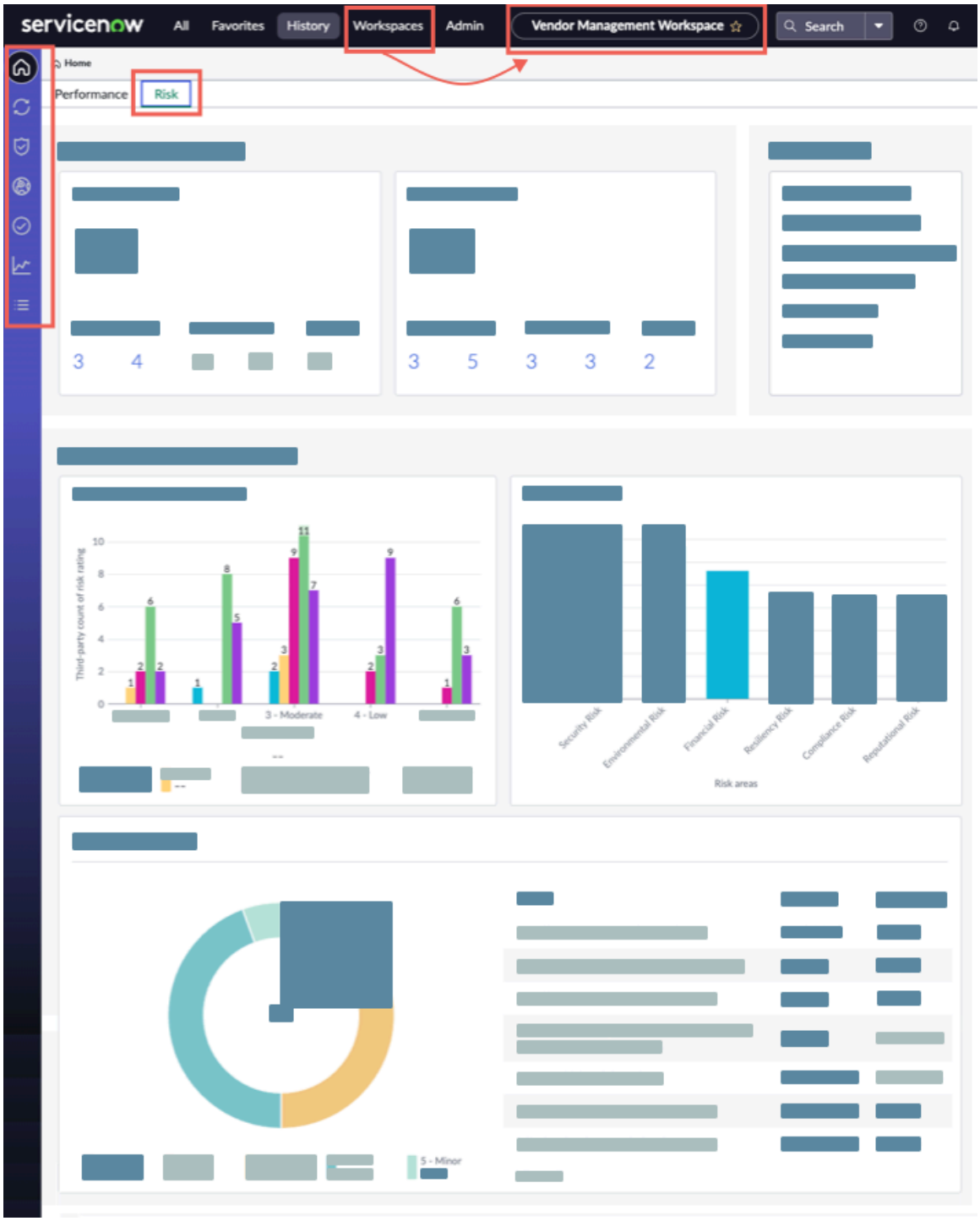
Utilisez l'onglet **Risque** du pour Espace de travail de gestion des fournisseurs accéder à des activités et les classer par ordre de priorité, telles que la gestion de votre portefeuille de tiers, l'évaluation des risques liés aux tiers et l'achèvement du cycle de vie du rattrapage. L'espace de travail permet une automatisation qui réduit la charge manuelle et les coûts de l'évaluation des risques.

## Naviguer dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs

Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** , puis sélectionnez l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail sur la page d'accueil. Chaque icône du panneau de navigation ouvre une page spécialisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Traduction automatique

### Page d'accueil

La page d’accueil affiche des rapports contenant des informations importantes sur les risques et fournit un accès rapide aux actions pour les gestionnaires et les évaluateurs TPR. Reportez-vous à TPRM Page d'accueil.

### Page de gestion de la diligence raisonnable

Les gestionnaires et les évaluateurs TPR utilisent les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, classer par ordre de priorité et gérer leurs responsabilités. Reportez-vous à TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable.

### Page Activité du risque

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Activité de risque vous permet d'identifier rapidement les évaluations, les problèmes et les tâches qui nécessitent une attention particulière. Reportez-vous à TPRM Page Activité du risque.

**Page de la carte de concentration de risque**

La page de la carte de concentration de risques indique les emplacements géographiques des tiers actifs et des engagements. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des cotes de risque et des types d'engagement particuliers. Reportez-vous à TPRM Carte de concentration de risque.

**Page de tâche**

La page de tâche vous donne accès aux tâches qui vous sont affectées et aux membres de votre groupe. Vous pouvez filtrer davantage les listes de tâches par demandes de diligence raisonnable, type d'action de tiers et évaluation des risques ou de la hiérarchisation. Reportez-vous à TPRM Page de tâche.

**Page de liste**

La page Liste est une page à usage général qui permet d'accéder à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez agir dans TPRM. Reportez-vous à TPRM Page de liste.

## Qui peut utiliser le Espace de travail de gestion des fournisseurs

Le Espace de travail de gestion des fournisseurs est conçu pour les utilisateurs ayant les rôles suivants :

- Gestionnaire TPR (gestionnaire des risques du tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]
- Évaluateur TPR (évaluateur des risques tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]
- Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]

### TPRM Page d'accueil

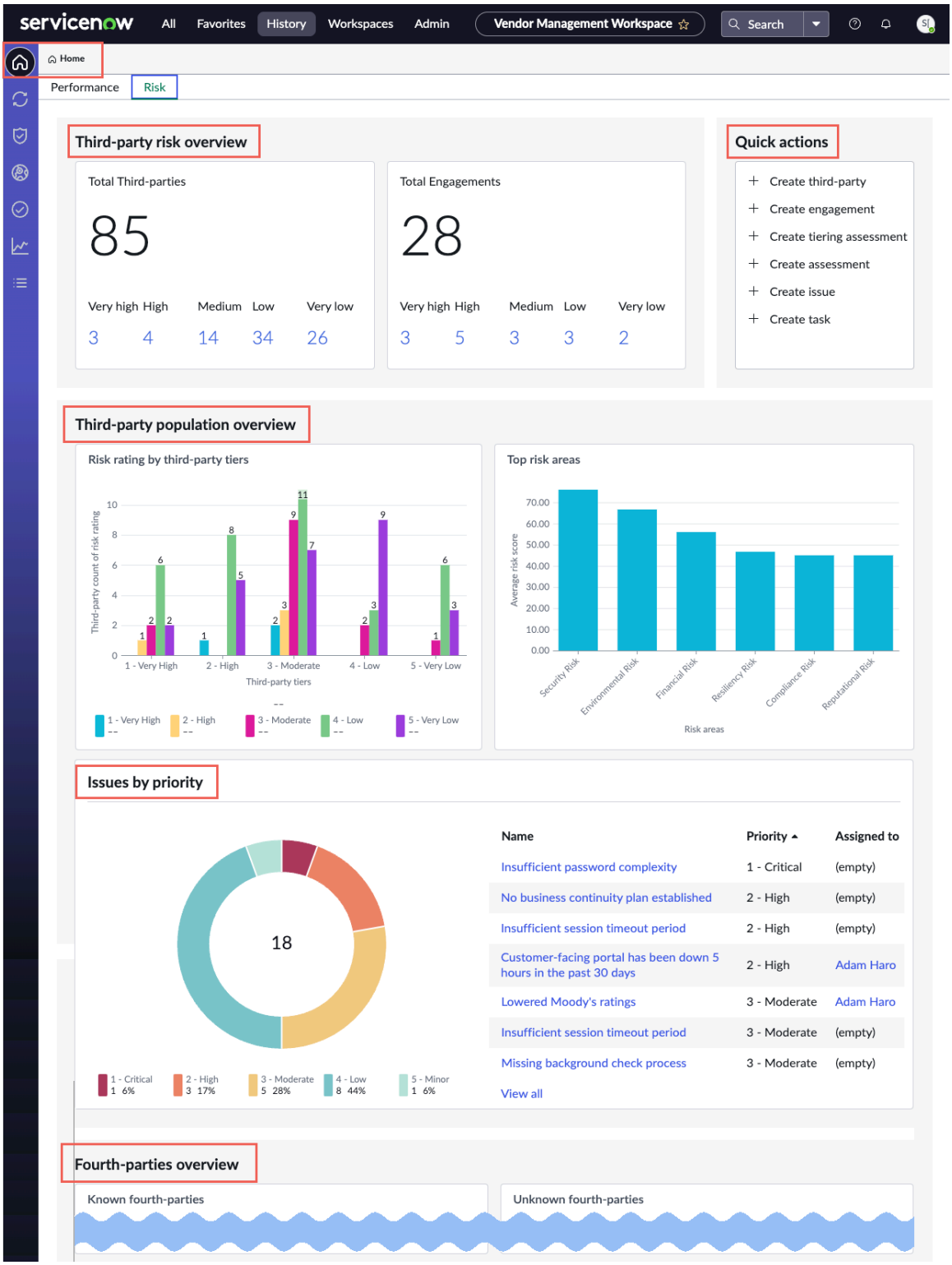
La page d'accueil affiche des rapports contenant des informations importantes sur les risques et fournit un accès rapide aux actions pour les gestionnaires et les évaluateurs TPR.

## Accéder à la page

Pour ouvrir la page d'accueil dans l'espace de travail de gestion des fournisseurs, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Sélectionnez puis sélectionnez l'onglet **Risque** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

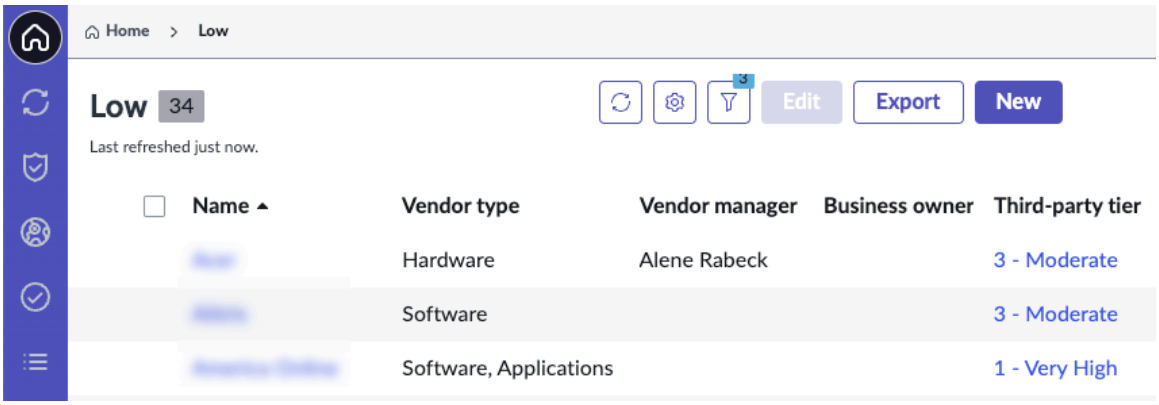



**Vue d'ensemble du risque de tiers**

Sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste associée de tiers ou d'engagements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




Une fois que vous avez ouvert une liste, vous pouvez sélectionner **Exporter** pour exporter les données ou sélectionner **Nouveau** pour créer une nouvelle demande d'engagement.

**Actions rapides**

- Créez un enregistrement tiers. Configurez les données clés et les coordonnées d'un tiers que votre organisation est susceptible d'engager. Reportez-vous à Créer un enregistrement tiers : processus hérité.
- Définissez un engagement. Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par des départements, des partenaires ou des filiales que vous pouvez également évaluer en termes de risque. Définir un engagement : processus hérité.
- Créez une évaluation de la hiérarchisation. Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers en catégories de risque potentiel au moment de l'intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents. Reportez-vous à Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité.
- Créez une évaluation et lancez le cycle de vie de l'évaluation des risques de tiers. Reportez-vous à Créer une évaluation des risques externes : processus hérité.
- Créez un problème pour vous assurer que vos préoccupations concernant un tiers ou un engagement sont résolues. Reportez-vous à Créer un problème pour un tiers ou un engagement.
- Créez une tâche pour vous assurer qu'un utilisateur de votre organisation ou le contact tiers répond à vos préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés pendant le processus de diligence raisonnable. Reportez-vous à Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.

**Vue d'ensemble de la population de tiers**

- **Cote de risque par niveaux de risque** : le nombre d'engagements à chaque cote de risque pour chaque niveau de risque de tiers. Consultez Configurer les échelles de notation et la notation des risques.
- **Principaux domaines à risque** :

  Le score de risque moyen pour les engagements associés à chaque domaine de risque que vous avez défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Les domaines à risque sont appelés « zones à risque » dans certaines applications de plateforme.

Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous voudrez peut-être évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines à risque. Certaines applications de plateforme font référence aux domaines à risque en tant que « zones à risque ». Reportez-vous à Définir un domaine de risque de tiers.

**Problèmes par priorité**

Nombre et priorité des problèmes ouverts de priorité la plus élevée. Sélectionnez un nom de problème pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** de la page de problème. Consultez Gérer les problèmes.

**Vue d'ensemble de la quatrième et de la nième partie**

Nombres de quatrièmes parties et de leurs sous-parties qui sont associées à des tiers ou à des engagements et à des quatrièmes parties inconnues. Sélectionnez un segment du graphique correspondant pour afficher une liste de fournisseurs de quatrième partie connus ou inconnus.

**Remarque :**
Les quatrièmes parties connues sont des organisations qui ont déjà été utilisées en tant que tiers dans votre programme de gestion des risques et les quatrièmes parties inconnues ne sont classées qu'en tant que quatrièmes parties et n'ont pas été utilisées ou identifiées comme des tiers.

### TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable

Les gestionnaires et les évaluateurs TPR utilisent les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, classer par ordre de priorité et gérer leurs responsabilités.

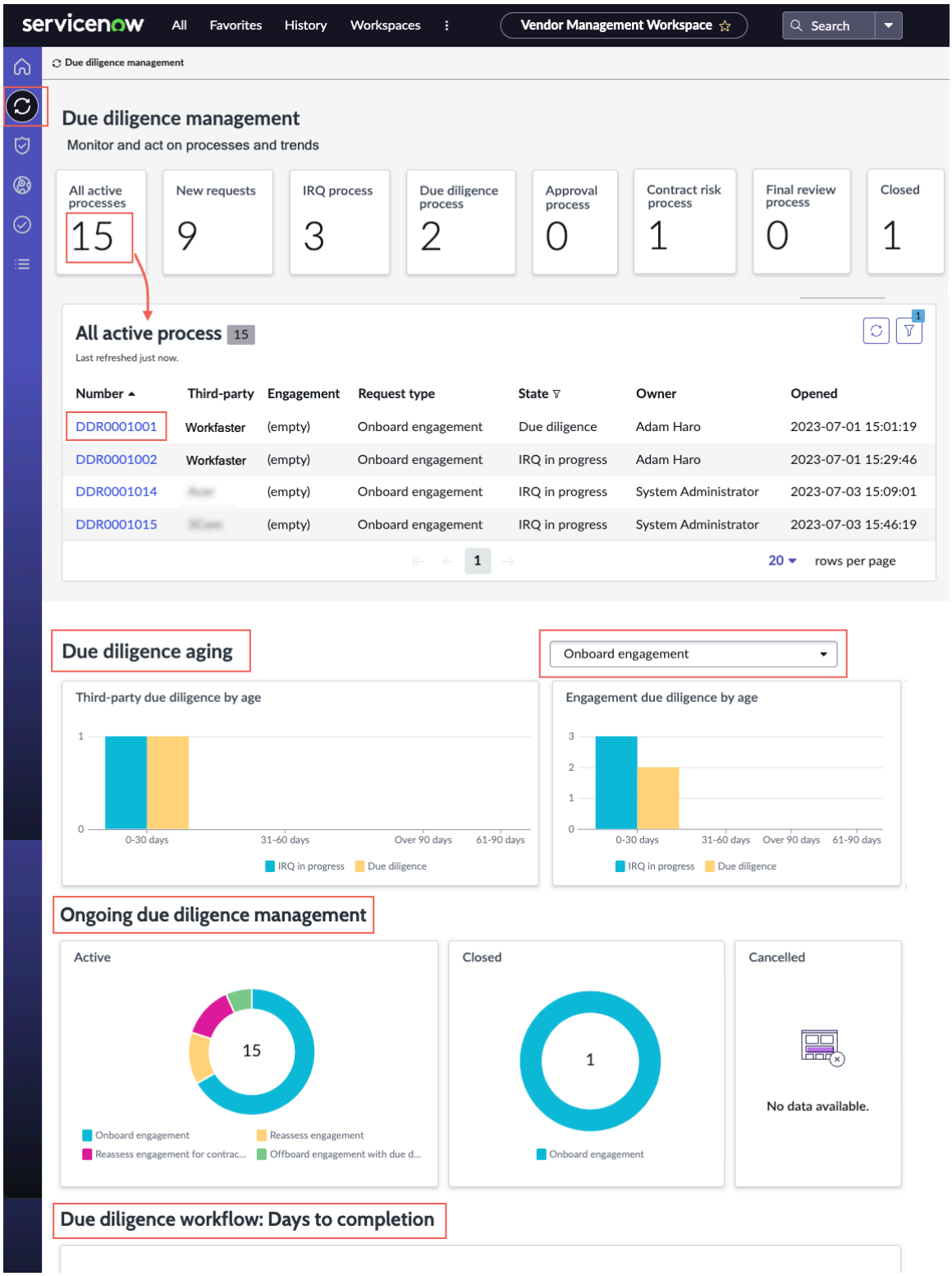
## Accéder aux rapports

Pour afficher les rapports de gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez

**Conseil :**
Les gestionnaires TPR et les administrateurs TPR peuvent effectuer une grande variété de tâches à partir du tableau de bord de gestion de la diligence raisonnable. Ils peuvent travailler sur tous les processus du workflow d'une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque de contrat et demandes fermées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Sélectionner des éléments dans la vue de liste pour travailler sur les demandes d'engagement

Par défaut, la page répertorie tous les processus actifs : IRQ, diligence raisonnable, approbation, risque de contrat et processus fermés. Sélectionnez le numéro sur n'importe quelle carte pour afficher une liste d'éléments actionnables pour le processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez le nombre sur la carte **Tous les processus actifs** pour afficher la liste des processus actifs.
- Sélectionnez le numéro sur la carte **Nouvelles demandes** pour afficher la liste des nouvelles demandes.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus IRQ** pour afficher la liste des IRQ actives. Consultez Gestion des processus IRQ pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus de diligence raisonnable** pour afficher la liste des évaluations des risques de tiers actives. Consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe) pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte **de processus d'approbation** pour afficher la liste des demandes dans le processus d'approbation. Consultez Gestion du processus d'approbation pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte **de processus de risque du contrat** pour afficher la liste des demandes dans le processus de contrat. Consultez Gestion du processus de risque contractuel pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte Processus de **révision finale** pour afficher la liste des demandes dans le processus de révision finale.
- Sélectionnez le numéro sur la carte **Fermé** pour afficher la liste des demandes fermées de diligence raisonnable.

Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR. Dans n'importe quelle liste, sélectionnez le numéro DDR pour afficher la demande.

## Section vieillissante de la diligence raisonnable

La section Diligence raisonnable vieillissante affiche la durée actuelle des demandes de diligence raisonnable pour un engagement de tiers : diligence raisonnable pour les tiers et pour les engagements. Utilisez la zone de liste pour spécifier le type de demande de diligence raisonnable à afficher dans les graphiques.

## Gestion continue de la diligence raisonnable

La section Gestion de la diligence raisonnable en cours affiche la répartition actuelle des demandes de diligence raisonnable **actives**, **fermées** et **annulées** .

## Workflow de diligence raisonnable : jours jusqu'à l'achèvement

La section Workflow de diligence raisonnable : jours jusqu'à l'achèvement affiche le délai moyen d'exécution de chaque workflow au fil du temps.

**Information associée**

Gestion des processus IRQ

Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe)

Gestion du processus de risque contractuel

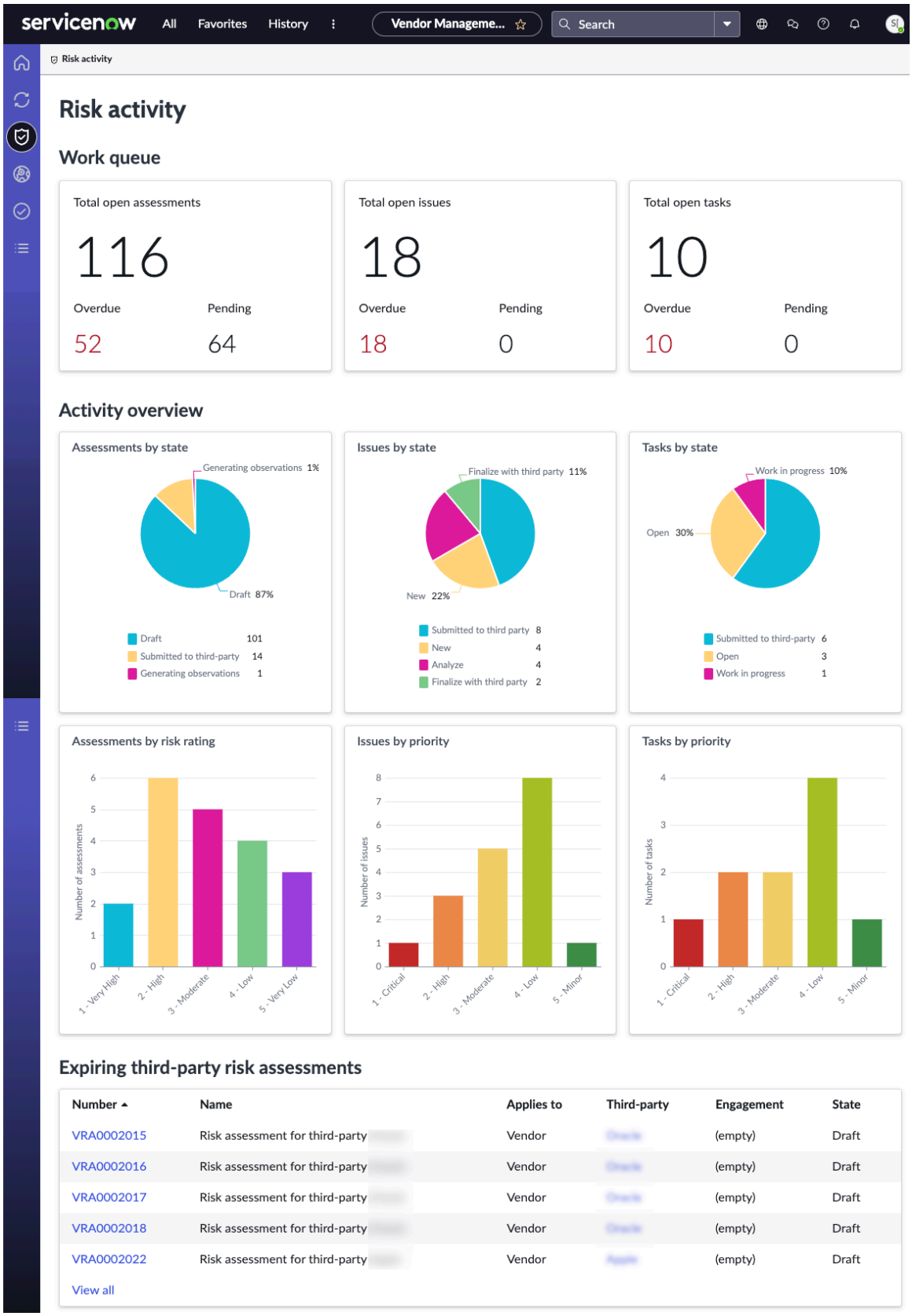
Gestion du processus d'approbation

### TPRM Page Activité du risque

La page Activité de risque vous permet d'identifier rapidement les évaluations, les problèmes et les tâches qui nécessitent une attention particulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Accéder à la page

Pour afficher la page Activité liée au risque, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Travailler sur la page

**File d'attente de travail**

Sélectionnez n’importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste associée des évaluations, des problèmes ou des tâches.

**Vue d'ensemble de l'activité**

Sélectionnez une barre sur un graphique pour ouvrir la liste associée des évaluations, des problèmes ou des tâches.

**Évaluations des risques de tiers arrivant à expiration.**

Cette section répertorie les demandes de diligence raisonnable d’évaluation des risques qui arrivent bientôt à expiration.

Pour chaque évaluation des risques externes, le système attribue automatiquement un numéro d’identification unique qui commence par le texte VRA. Sélectionnez un numéro VRA pour travailler sur l’évaluation des risques dans l’onglet **Évaluations des risques de tiers** .

### TPRM Carte de concentration de risque

La page de la carte de concentration de risques indique les emplacements géographiques des tiers actifs et des engagements. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des cotes de risque et des types d’engagement particuliers.

## Accéder à la page

**Remarque :**
Cette fonctionnalité n’est disponible que si l’application Gestion des risques liés aux tiers a été activée. Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risques, vous devez installer une Google licence pour activer la fonctionnalité. Pour activer la fonctionnalité de carte de concentration de risques, reportez-vous à la section Activer la carte de concentration de risque TPRM.

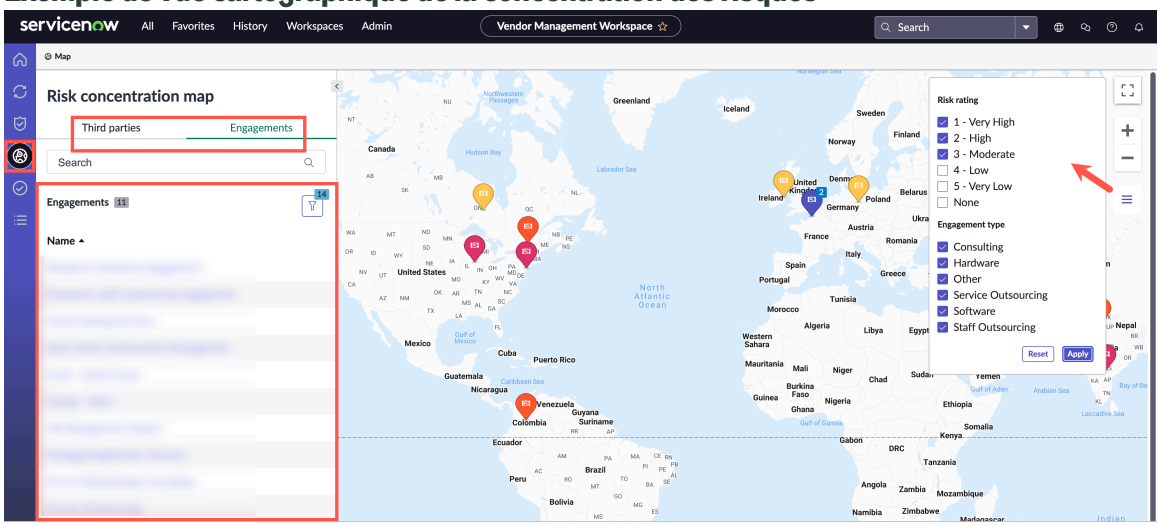
- Pour afficher la carte de concentration des risques, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l’onglet **Risque**, sélectionnez
- Étant donné que les emplacements tiers peuvent différer des emplacements d’engagement, la carte vous permet d’afficher les emplacements tiers séparément des emplacements d’engagement. Sélectionnez un onglet pour changer de focus.
- Sélectionnez l’icône de menu pour ouvrir la liste des filtres que vous pouvez appliquer à la carte.

L’exemple suivant montre la vue de la carte de concentration de risque pour les engagements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Exemple de vue cartographique de la concentration des risques



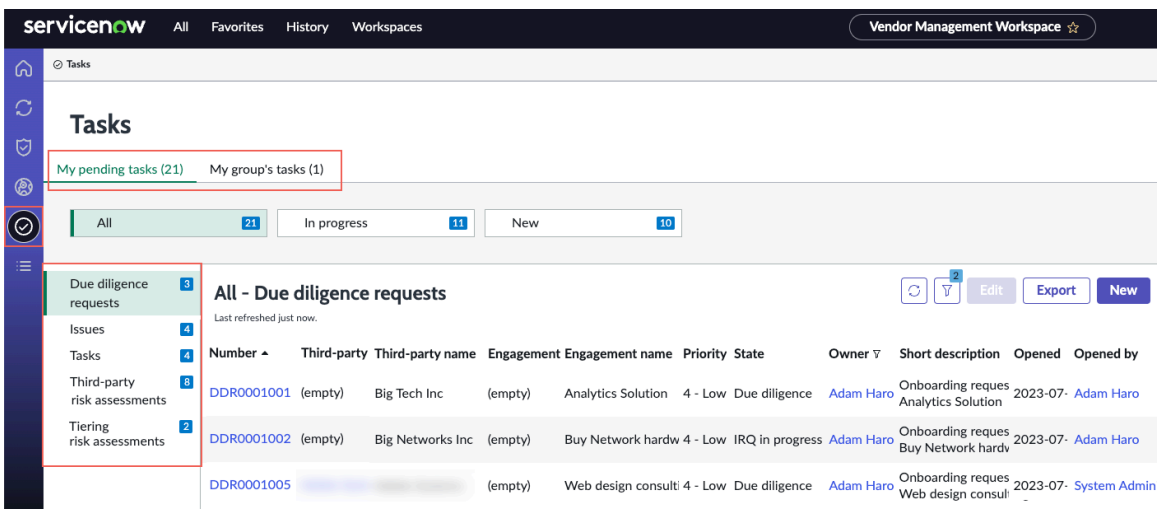

**Remarque :**
Vous pouvez sélectionner des engagements et ouvrir leurs enregistrements dans l'endroit Espace de travail de gestion des fournisseurs où vous pouvez créer des problèmes, affecter des tâches et démarrer des évaluations.

### TPRM Page de tâche

La page de tâche vous donne accès aux tâches qui vous sont affectées et aux membres de votre groupe. Vous pouvez filtrer davantage les listes de tâches par demandes de diligence raisonnable, type d'action de tiers et évaluation des risques ou de la hiérarchisation.

## Accéder à la page

Pour afficher la page Tâche, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez




### TPRM Page de liste

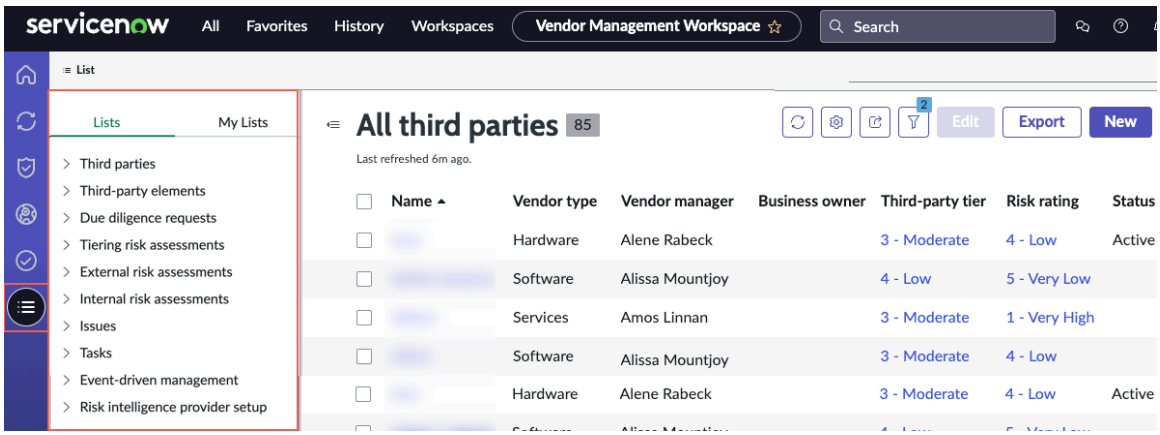
La page Liste est une page à usage général qui permet d'accéder à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez agir dans TPRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Accéder à la page

Pour ouvrir la page Liste, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste .




Chacune des listes fournit des liens vers des informations sur les risques et des pages d'action pour vos tâches quotidiennes.

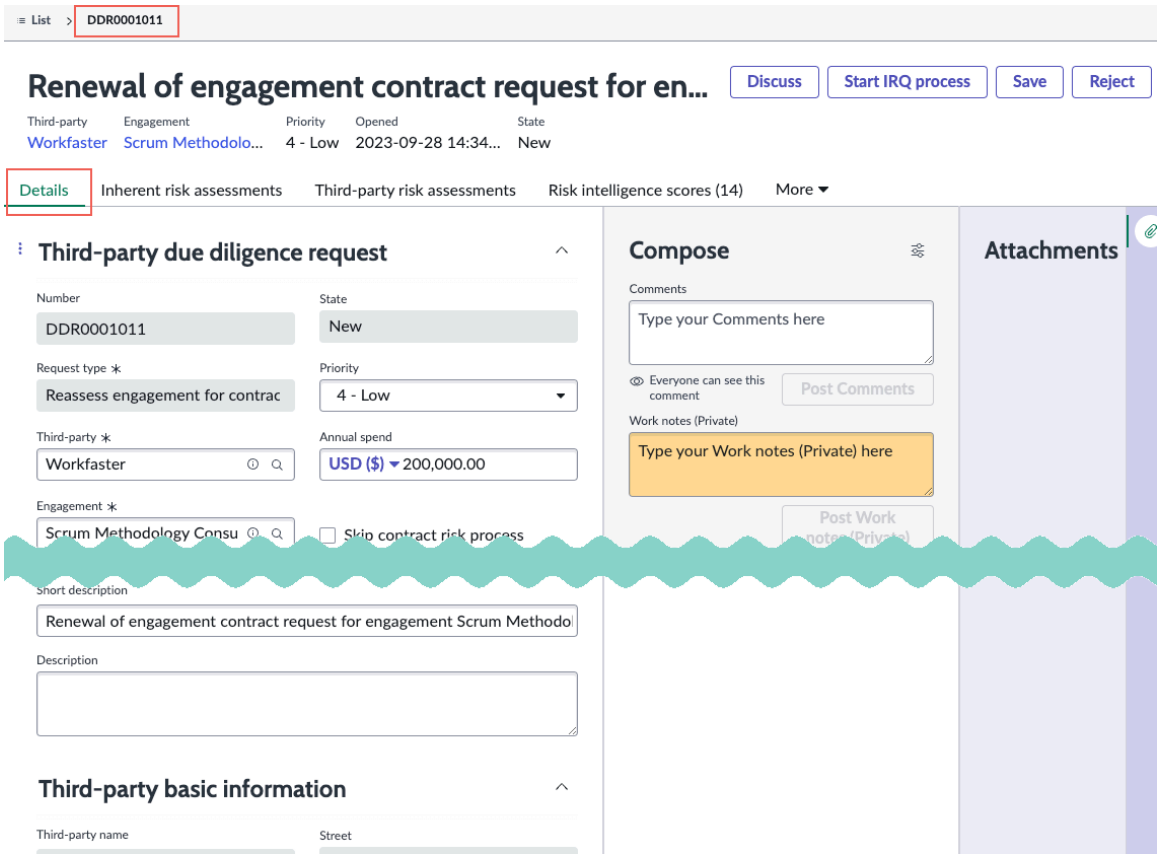
## Surveillance du processus de demande de diligence raisonnable

Les gestionnaires TPR et les administrateurs TPR peuvent effectuer une grande variété de tâches à partir du tableau de bord de gestion de la diligence raisonnable. Ils peuvent travailler sur tous les processus du workflow d'une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque de contrat et demandes fermées.

Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR. Vous pouvez accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux emplacements en sélectionnant le numéro **DDR** de toute demande de diligence raisonnable. La page s'ouvre sur l'onglet **Détails** . En règle générale, vous commencez à partir du TPRM Page d'accueilfichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Surveillance des processus à partir de la page Gestion des requêtes

### Affichage des informations de base sur une demande dans l'onglet Détails

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations de la demande de diligence raisonnable. Vous pouvez également consigner des commentaires externes et des notes de travail privées, joindre des fichiers et suivre les mises à jour des demandes dans le flux d'activité. Reportez-vous à Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

### Surveillance du processus IRQ

La première étape interne après l'approbation d'une demande d'engagement consiste à démarrer le processus IRQ pour définir le risque en déterminant le score de risque du tiers. Vous pouvez accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux emplacements en sélectionnant le numéro **DDR** de toute demande de diligence raisonnable. Consultez Gestion des processus IRQ.

### Surveillance du processus de diligence raisonnable externe (processus d'évaluation des risques de tiers)

Sélectionnez un **numéro** VRA pour ouvrir la page Évaluations des risques de tiers sur la page Gestion de la diligence raisonnable. Consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe).

### Surveillance du processus d'approbation

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs qui peuvent approuver ou rejeter une demande DD et afficher les détails de leurs actions d'approbation. En outre, vous pouvez afficher les niveaux d'approbation d'une demande. Reportez-vous à Gestion du processus d'approbation.

### Afficher les scores des renseignements sur les risques pour un tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations de l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** proviennent des services des fournisseurs de renseignements sur les risques. Sélectionnez n'importe quel lien pour explorer les paramètres et les scores. Reportez-vous à Affichage des scores des renseignements sur les risques.

**Surveillance du processus de risque du contrat**

Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur du contrat de tiers de risque, souvent le conseiller juridique de l'entreprise, en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin que vous puissiez faire face aux risques identifiés à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Reportez-vous à Accès aux demandes DD qui sont dans le processus de risque du contrat.

## Actions sur les pages de gestion de la diligence raisonnable

**Conseil :**
Lorsque vous créez (ou que le système génère) un nouvel enregistrement (par exemple, une demande de diligence raisonnable ou une tâche), le système affecte automatiquement un numéro d'ID unique qui permet d'identifier le type de données dans l'enregistrement. Vous pouvez utiliser le numéro d'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. Reportez-vous à Numéros d'ID uniques pour TPRM les enregistrements.

### Actions

| Action | Description |
|---|---|
| Démarrer l'intégration | Pour les demandes dans l'état Nouveau, ce bouton permet au gestionnaire TPR de démarrer le processus. |
| Discuter | Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message à d'autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** . |
| Enregistrer | Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toute modification que vous avez apportée à une valeur dans n'importe quel onglet. |
| … Supprimer | Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de la demande d'engagement. |
| Utilisation de la section Composer | La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter définitivement du texte à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :<br>• **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Actions (suite)**

| Action | Description |
|---|---|
| | • **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers. |
| Ajout d'une pièce jointe | Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe. |

## Surveillance de vos quatrièmes et nièmes parties

Vous pouvez identifier et gérer les risques tiers qui dépendent des services des quatrièmes à nièmes parties à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En surveillant vos quatrièmes et nièmes parties, vous pouvez vous assurer qu'elles respectent les mêmes normes de sécurité et de conformité que le tiers principal.

## Quatrièmes parties

Les quatrièmes parties peuvent inclure diverses entités, telles que des sous-traitants, des fournisseurs de services, des consultants ou toute autre organisation sur laquelle le tiers s'appuie pour fournir ses produits ou services. Ces parties pourraient avoir accès à vos données, systèmes ou processus sensibles, ce qui en fait des sources potentielles de risque.

Examinons quelques exemples de risques de la quatrième à la nième partie :

**Pièces**

Une entreprise utilise régulièrement un élément d'un tiers qui s'appuie sur une pièce matérielle d'une autre organisation. Dans ce cas, l'organisation qui fournit la pièce supplémentaire est une quatrième partie qui peut potentiellement créer un risque en aval pour l'élément fourni par le tiers.

**Services**

Une entreprise stocke son application de salaire à l'aide du Traitement des données automatique service (ADP). Il ADP s'agit d'un service tiers qui s'appuie sur Amazon Web Services (AWS) pour stocker ses données. Le service dépend AWS de la ADP mise en place de mesures et de processus de sécurité pour protéger ses données et maintenir leur sécurité. Bien qu'il AWS s'agisse souvent d'un tiers des services primaires, le AWS service est dans ce cas une quatrième partie du tiers ADP .

Vous pouvez lier deux quatrièmes parties l'une à l'autre. Par exemple, un lien peut se produire lorsqu'une organisation qui fournit une pièce supplémentaire s'appuie sur un autre tiers pour livrer la partie matérielle. Cependant, vous ne pouvez pas créer de boucle lorsque vous reliez deux quatrièmes parties. Le point de départ peut être un tiers ou un quatrième. Par exemple, considérons la quatrième partie A, qui a un enfant Quatrième partie B. La quatrième partie B, à son tour, a un enfant quatrième partie C. Cependant, la quatrième partie C ne peut pas avoir d'enfant qui ramène à la quatrième partie A. Cette restriction garantit qu'une dépendance circulaire ne se forme pas entre les quatrièmes parties.

## Actions de la quatrième partie

Dans le cadre de votre programme de gestion des risques, vous pouvez ajouter manuellement des informations de quatrième partie ou en recueillant les réponses d'un tiers à l'aide d'un questionnaire d'enregistrement de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

quatrième partie. Vous pouvez créer manuellement un quatrième ou nième enregistrement si vous n'avez pas le temps d'envoyer un questionnaire à un tiers ou si vous n'avez besoin de créer qu'un seul enregistrement. Après révision et enregistrement, ou création manuelle de ces enregistrements de quatrième partie, ils peuvent être surveillés à l'aide Espace de travail de gestion des fournisseursde . Au fur et à mesure que vos relations commerciales évoluent, vous pouvez maintenir les informations pertinentes à jour en promouvant un enregistrement de quatrième ou nième partie en enregistrement de tiers. Cet enregistrement de tiers intègre toutes les informations existantes, puis désigne la quatrième-nième partie existante comme une quatrième partie connue.

Voici les différentes actions que vous pouvez entreprendre pour gérer et surveiller les quatrièmes parties :

**Enregistrer les quatrièmes et nièmes parties**

Si vous êtes un évaluateur ou un gestionnaire de risques tiers (TPR), vous pouvez enregistrer les quatrièmes ou nièmes parties après avoir recueilli les réponses d'un tiers à l'aide du questionnaire d'enregistrement de tiers Vous pouvez envoyer le questionnaire d'enregistrement du tiers uniquement aux tiers et non aux engagements. Pour en savoir plus, consultez Enregistrer une quatrième-nième partie.

**Afficher les quatrièmes et nièmes parties associées à un tiers**

Vous pouvez afficher toutes les quatrièmes parties connexes en accédant à l'onglet **Fournisseurs en aval** de la page tierce dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. L'affichage de tous les tiers tiers liés à un tiers peut vous aider à prendre des décisions éclairées sur l'initiation ou la poursuite d'une relation avec un engagement. Par exemple, si une quatrième partie associée à une tierce partie est connue pour ses risques plus élevés dans l'industrie automobile, il peut toujours être acceptable de poursuivre un engagement dans une autre industrie. Cependant, si un engagement avec le même tiers implique l'industrie automobile, le risque pourrait être considéré comme trop élevé.

Pour plus d'informations sur l'affichage de toutes les quatrièmes et nièmes parties associées, reportez-vous à la section Affichage des informations sur les prestataires 4PL.

**Afficher la section de vue d'ensemble des fournisseurs de quatrième partie**

Vous pouvez afficher les quatrièmes parties connues, les sous-parties associées aux tiers et les quatrièmes parties inconnues en accédant à la page d'accueil Espace de travail de gestion des fournisseurs . Cette vue d'ensemble est utile pour comprendre la quantité d'informations disponibles pour un tiers et la relation avec les autres tiers et les engagements. Par exemple, s'il s'agit d'un tiers connu, vous pouvez exploiter toutes les informations de diligence raisonnable existantes qui ont été collectées lors de son évaluation en tant que tiers.

**Remarque :**
Les quatrièmes parties connues sont des organisations qui ont déjà été utilisées comme tiers dans votre programme de gestion des risques. Les quatrièmes parties inconnues ne sont catégorisées que dans les quatrièmes parties qui n'ont pas été utilisées ou identifiées comme des tiers.

Pour plus d'informations sur l'affichage des quatrièmes parties connues, des sous-parties associées aux tiers et des quatrièmes parties inconnues, reportez-vous à la section TPRM Page d'accueil.

**Créer manuellement un enregistrement de quatrième/nième partie**

Si vous êtes un évaluateur ou un gestionnaire TPR, vous pouvez créer manuellement un enregistrement de quatrième/nième partie.

Pour plus d'informations sur la création d'un quatrième ou nième enregistrement, reportez-vous à la section Créer un quatrième enregistrement de la nième partie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter un tiers existant en tant que quatrième-nième partie d'un autre tiers en accédant à l'onglet **Fournisseurs en aval** d'une page tierce dans le et en Espace de travail de gestion des fournisseurs sélectionnant **Ajouter**. Une fois ajouté, le tiers existant est maintenant catégorisé à la fois comme tiers et quatrième-nième pour le tiers choisi et inclut toutes les informations collectées.

**Promouvoir un quatrième-nième tiers à un tiers**

Si vous êtes un évaluateur ou un gestionnaire TPR, vous pouvez promouvoir un enregistrement de quatrième/nième partie à un tiers. Une fois que vous avez promu un quatrième-nième tiers en tiers, un enregistrement de tiers est créé et le quatrième-nième tiers existant est identifié comme un tiers connu.

Pour en savoir plus sur la promotion d'un quatrième ou nième enregistrement en enregistrement tiers, reportez-vous à la section Promouvoir un quatrième-nième tiers à un tiers.

**Information associée**

Affichage des informations sur les prestataires 4PL

TPRM Page d'accueil

## Enregistrer une quatrième-nième partie

Enregistrez les quatrièmes ou nièmes parties après avoir recueilli les réponses d'un tiers à l'aide du questionnaire d'inscription de la quatrième partie dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Avec le questionnaire d'enregistrement de tiers, vous pouvez créer plusieurs enregistrements de quatrième partie à la fois.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

### Procédure

1. Accédez à l'onglet **Questionnaires des fournisseurs de quatrième partie** d'une évaluation externe nouvelle ou active.
2. Affectez un questionnaire d'enregistrement du tiers à l'évaluation externe en sélectionnant **Ajouter** , puis en sélectionnant un questionnaire d'enregistrement du tiers.

   Le questionnaire d'enregistrement du tiers ne peut être envoyé qu'à des tiers.

   Vous devez utiliser le questionnaire d'inscription du tiers inclus dans le système de base. Le tiers doit répondre aux deux premières questions de chaque section. Ne modifiez pas les huit premières questions de chaque section, car elles sont utilisées pour mapper les réponses au nouvel enregistrement de la quatrième partie.

   Pour en savoir plus sur les évaluations, reportez-vous à Évaluation de votre risque de tiers.
3. Lorsque vous recevez des réponses du contact de tiers, accédez à l'onglet **Fournisseurs en aval** de l'évaluation et passez en revue les informations de quatrième et énième partie qui ont été collectées.
4. Examinez chaque quatrième tiers de la liste et confirmez si ce tiers existe, puis sélectionnez **Créer un nouveau tiers** si ce n'est pas le cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Liste des fournisseurs en aval

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la quatrième/nième partie associée à l'enregistrement. |
| URL | URL de la quatrième/nième partie. |
| Fournisseur en aval | Enregistrement de quatrième partie utilisé après que la quatrième/nième partie est approuvée et devient active.<br><br>Vous pouvez entrer une quatrième-nième partie existante en double-cliquant (ou en utilisant le raccourci clavier) sur le champ Fournisseur en aval et en sélectionnant l'icône de loupe .<br><br>Cette action vous permet d'afficher les enregistrements existants pour éviter de créer des enregistrements en double. |
| Numéro DUNS | Identificateur numérique unique pour l'entité commerciale unique.<br><br>Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise. |
| Statut | État actuel du processus d'inscription : **En cours de révision**, **Actif** ou **Ignoré**. |

5. Sélectionnez **Approuver** pour rendre chaque enregistrement tiers actif ou sélectionnez **Ignorer** pour garder l'enregistrement inactif.
   Une fois qu'un enregistrement de la quatrième ou de la nième partie est actif, il est entièrement inscrit et disponible pour utilisation dans votre programme de gestion des risques.

   Pour plus d'informations sur les quatrièmes et nièmes parties, reportez-vous à la section Surveillance de vos quatrièmes et nièmes parties.

### Créer un quatrième enregistrement de la nième partie

Créez un quatrième ou nième enregistrement à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez créer manuellement des enregistrements de quatrième partie au lieu d'utiliser un questionnaire d'enregistrement de quatrième partie.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous n'avez besoin de créer qu'un seul enregistrement de quatrième partie ou si vous n'avez pas le temps d'envoyer un questionnaire à un tiers, vous pouvez créer manuellement un enregistrement de quatrième partie. Pour créer et enregistrer plusieurs enregistrements de quatrième partie, reportez-vous à la section Enregistrer une quatrième-nième partie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste ( puis accédez à **Tiers** > **Tous les tiers**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Créer une société

| Champ | Description |
|---|---|
| **Section Entreprise** | |
| Nom | Nom de la quatrième/nième partie associée à l'enregistrement. |
| Statut | État de la quatrième-nième partie :<br>○ Actif<br>○ Intégration<br>○ Prospect<br>○ Actif non autorisé<br>○ Terminé<br>○ Intégration rejetée<br>**Remarque :** Une fois qu'un enregistrement de quatrième ou nième partie est actif, il peut être utilisé dans votre programme de gestion des risques. |
| Site web | URL de la quatrième/nième partie. |
| Numéro DUNS | Identificateur numérique unique pour l'entité commerciale unique.<br>Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise. |
| Notes | Informations supplémentaires sur la quatrième/nième partie. |
| **Section de contact** | |
| Rue, Ville, État/Province, Code postal, Pays, Téléphone, Fax | Coordonnées standard de l'organisation tierce. |

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Associez le quatrième-nième enregistrement actif à un tiers en accédant à l'onglet **Fournisseurs en aval** du tiers souhaité et en sélectionnant **Ajouter**.
   Le quatrième/nième enregistrement est actif et associé à un tiers.

Pour plus d'informations sur les quatrièmes et nièmes parties, reportez-vous à la section Surveillance de vos quatrièmes et nièmes parties.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Promouvoir un quatrième-nième tiers à un tiers

Promouvoir un quatrième nième enregistrement vers un tiers à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Si vous travaillez maintenant avec un quatrième-nième au niveau du tiers, vous pouvez maintenir les informations pertinentes à jour en promouvant un enregistrement de quatrième ou nième partie en enregistrement tiers.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous vous préparez à demander une diligence raisonnable pour un nouvel engagement, vous pouvez mettre à niveau un enregistrement de quatrième/nième partie existant vers un enregistrement de tiers, plutôt que de créer un enregistrement. Cet enregistrement tiers est automatiquement renseigné avec les informations de quatrième partie existantes, tandis que l'enregistrement de quatrième partie d'origine et ses relations restent intacts.

Par exemple, l'entreprise A poursuit un nouveau projet et doit faire preuve de diligence raisonnable dans le cadre d'un engagement avec un fournisseur, le fournisseur B. Auparavant, le fournisseur B était considéré comme une quatrième partie, car il s'agissait d'un sous-traitant géré par un tiers différent, le fournisseur A. Cependant, pour ce nouveau projet, l'entreprise A décide de travailler directement avec le fournisseur B pour son nouveau projet. L'entreprise A promeut le fournisseur B d'un prestataire 4PL à un tiers dans ses dossiers. Ce scénario signifie que le fournisseur B est maintenant directement associé à la société A. La société A peut maintenant effectuer une diligence raisonnable sur son nouvel engagement avec le fournisseur B. Le fournisseur B est un tiers pour la société A et toujours un quatrième partie pour le fournisseur A.

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste ( puis accédez à **Tiers** > **Tous les tiers**.
3. Sélectionnez la quatrième-nième partie souhaitée.
4. Sélectionnez **Ajouter en tant que tiers**.
   Un enregistrement de tiers est créé qui intègre toutes les informations d'enregistrement de quatrième partie existantes, puis désigne ce quatrième tiers comme quatrième partie connu. Les prestataires 4PL connus ont été ou sont en train d'être évalués pour le risque dans le cadre du flux de travail de diligence raisonnable. Vous pouvez accéder à toutes les informations de diligence raisonnable disponibles au niveau de la quatrième/nième partie et de son niveau de tiers correspondant.

   Pour plus d'informations sur les quatrièmes et nièmes parties, reportez-vous à la section Surveillance de vos quatrièmes et nièmes parties.

## Surveillance des éléments tiers

Vous pouvez surveiller les éléments tiers via des modèles de notation évolutifs, l'analyse des relations et l'intégration du workflow de diligence raisonnable à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . La surveillance des éléments de tiers et l'exploitation de ces informations peuvent vous aider à effectuer des évaluations des risques plus éclairées dans le cadre de votre programme de gestion des risques de tiers.

## Vue d'ensemble des éléments tiers

*Les éléments tiers* (éléments TP) sont les organisations externes sur lesquelles un engagement s'appuie pour fournir des biens, des services ou une assistance. Ces organisations peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

inclure les fournisseurs, les prestataires, les installations, les individus ou toute autre organisation externe qui peut accéder aux systèmes, aux données ou aux installations de l'engagement.

Examinons quelques exemples de classes et de risques d'éléments TP :

**Centre de données**

Installation ou emplacement où un engagement ou un tiers externalise le stockage, le traitement et la gestion de ses données et de son infrastructure informatique. Un centre de données peut potentiellement être victime d'une violation de données, d'un temps d'arrêt ou d'une violation de la conformité qui expose ses engagements à des risques inattendus. Cet exemple serait classé comme un élément TP d'installation.

**Usine de fabrication**

Une installation ou un emplacement où un engagement ou un tiers sous-traite la production ou l'assemblage de ses produits. Une usine de fabrication peut potentiellement être confrontée à une perturbation de la chaîne d'approvisionnement, à une pièce contrefaite ou à un problème de conformité réglementaire qui expose ses engagements à des risques inattendus. Cet exemple serait classé comme un élément TP d'installation.

**Bénéficiaire effectif**

Personne qui possède ou contrôle une organisation impliquée dans une relation commerciale ou une transaction. Ces personnes peuvent ne pas être les propriétaires enregistrés ou légaux de l'organisation, mais avoir une influence ou un contrôle significatif sur ses opérations, sa prise de décision ou ses affaires financières. Cet exemple serait classé comme un élément TP principal.

Pour plus d'informations sur les éléments tiers (TP) et des exemples de leurs contrôles associés et des risques potentiels, reportez-vous à la section Terminologie.

## Collecte et examen d'éléments tiers

La collecte et l'examen des éléments tiers sont facultatifs. Si vous avez le rôle d'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] et que vous êtes le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou le gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez démarrer ce processus une fois que votre demande de diligence raisonnable a terminé le processus du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ). Vous devez suivre le processus suivant pour collecter et examiner les éléments TP :

1. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, si des éléments TP sont nécessaires, le gestionnaire des risques tiers (TPR) ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable sélectionne **Démarrer la collecte** et une tâche de collecte est créée.
2. Le gestionnaire ou le propriétaire TPR ouvre l'évaluation externe pour la collecte des éléments et ajoute les questionnaires de collecte d'éléments TP pertinents.
3. Le gestionnaire ou le propriétaire TPR examine et approuve les questionnaires, qui sont ensuite envoyés à l'engagement. Pour en savoir plus sur les évaluations, reportez-vous à Évaluation de votre risque de tiers.
4. En Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire ou le propriétaire du TPR ouvre les questionnaires et vérifie que tous les renseignements requis ont été fournis.
5. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR accède ensuite à la liste des éléments de TP et crée manuellement un enregistrement d'élément de TP pour chaque ensemble de réponses de chaque questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Une fois que tous les éléments TP sont créés, le gestionnaire ou le propriétaire TPR ferme l'évaluation de la tâche de collecte. Le système change l'état de la demande en **Collecte en cours de révision**.
7. Les personnes concernées internes (évaluateur du TPR, approbateur du TPR, gestionnaire du TPR ou administrateur du TPR) examinent et approuvent les enregistrements d'éléments.

Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement d'élément tiers.

## Ajout d'éléments tiers aux engagements

Une fois que les éléments TP sont examinés et approuvés par le gestionnaire TPR et les personnes concernées internes dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire ou le propriétaire TPR ouvre l'engagement et ajoute manuellement les éléments TP examinés et approuvés en tant qu'entités dans l'onglet **Entités** de l'engagement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un enregistrement d'élément tiers à un engagement. Une fois que vous avez ajouté toutes les entités d'élément TP à un engagement, vous pouvez commencer le processus de diligence raisonnable. Au cours du processus de diligence raisonnable, vous devez sélectionner et affecter un questionnaire dans le cadre d'une évaluation externe pour chaque élément TP que vous avez créé. Le contact du tiers remplit les questionnaires de l'élément TP. Pour plus d'informations, consultez Évaluation de votre risque de tiers.

## Notation d'éléments tiers

Vous pouvez classer chaque élément TP dans l'un des types suivants : Installation, Produit, Principal ou Autre. Cette classification vous aide à organiser les critères d'évaluation et la notation qui suit. La notation d'un élément TP est déterminée en faisant la moyenne des évaluations des risques de ses évaluations des risques de tiers associées. Si vous effectuez plusieurs évaluations pour le même élément TP, le système ne prend en compte que la dernière évaluation pour chaque engagement pour la notation, sans tenir compte des doublons. Ce processus permet de s'assurer que la cote de risque de l'élément TP reflète l'évaluation la plus récente. Par exemple, si un élément TP a des évaluations avec des cotes de risque très élevées et très faibles, la moyenne de ces cotes conduit à un risque global modéré.

Une fois qu'un élément a été évalué et qu'une cote de risque a été déterminée, cette évaluation est d'abord agrégée dans un score de composant basé sur sa classification, telle que l'installation. Par exemple, tous les éléments de type d'installation sont regroupés en un seul score de composant, qui contribue au score global de l'engagement. Le score d'engagement est ensuite compilé en agrégeant les scores de tous les scores de composant pertinents au sein de cet engagement. Si plusieurs évaluations ou éléments TP se trouvent dans un engagement, chacun est noté individuellement, puis combiné pour former le score d'engagement global. Le score d'engagement est ensuite déployé au niveau du tiers en agrégeant les scores de tous les engagements associés à un tiers particulier. L'agrégation à ce niveau peut être basée sur différentes règles, telles que la moyenne, la prise des scores minimums ou maximums, en fonction des règles de notation définies dans le système. Ce score cumulé représente le score global de risque ou de performance du tiers et reflète tous les engagements et éléments qui lui sont associés.

**Remarque :**
Vous pouvez créer vos propres classifications d'éléments TP pour répondre aux exigences spécifiques de votre programme de risque. Pour plus d'informations sur la création de classifications et l'affectation de poids pour la notation, consultez Formulaire d'élément tiers et Définir les critères du composant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un enregistrement d'élément tiers

Créez un enregistrement d'élément tiers après avoir collecté les réponses d'un tiers à l'aide d'un questionnaire de modèle de collecte dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Après la création d'un enregistrement d'élément tiers, une entité d'élément peut être affectée à un engagement.

#### Avant de commencer

Assurez-vous que votre demande de diligence raisonnable a terminé le processus de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) afin de pouvoir commencer le processus de collecte d'éléments tiers (TP).

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor qui est le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire des risques tiers (TPR) ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable sélectionne **Démarrer la collecte** pour la demande de diligence raisonnable et une tâche de collecte est créée. Une tâche de collecte est une évaluation externe destinée à collecter des éléments. Après avoir reçu et vérifié les réponses au questionnaire du modèle de collecte, un gestionnaire de risque tiers (TPR) ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable crée des enregistrements d'éléments tiers. Les enregistrements d'entité correspondants sont créés après la création d'un enregistrement d'élément tiers.

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste ( puis accédez à **Demandes de diligence raisonnable** > **Toutes les demandes**.
3. Sélectionnez la demande de diligence raisonnable souhaitée.
4. Dans l'onglet **Tâche de collecte** de la demande de diligence raisonnable, sélectionnez le numéro d'évaluation des risques externes (VRA) pour ouvrir l'évaluation externe de la collecte des éléments.
5. Dans l'onglet **Questionnaires** , sélectionnez **Ajouter** pour affecter un questionnaire d'élément tiers à l'évaluation externe, puis sélectionnez le questionnaire de modèle de collecte.

   Vous ne pouvez envoyer le questionnaire de l'élément tiers qu'à des tiers.

   Pour en savoir plus sur les évaluations, reportez-vous à Évaluation de votre risque de tiers.
6. Une fois que vous avez reçu des réponses du contact de l'engagement, accédez à l'onglet **Vue d'ensemble des risques** de l'évaluation.
7. Dans la section Questionnaires et demandes de documents, sélectionnez le questionnaire de modèle de collecte et examinez les réponses.
8. Après avoir vérifié que vous avez reçu toutes les informations requises, sélectionnez l'icône de liste (icône , puis accédez à **Éléments tiers** > **Tous les éléments tiers**.
9. Créez un enregistrement d'élément tiers en sélectionnant **Nouveau** et remplissez le formulaire à l'aide des informations collectées à partir de chaque ensemble de réponses dans le questionnaire d'élément tiers. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire d'élément tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
La classification des éléments TP détermine quel modèle de notation est appliqué à l'élément tiers. Vous pouvez créer de nouvelles classifications d'éléments tiers en accédant à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Éléments tiers** > **Classifications**.

10. Sélectionnez **Soumettre**.
    Un élément tiers et une entité associée ont été créés. Vous pouvez afficher l'enregistrement d'entité associé en sélectionnant **Accéder à l'entité**.

### Que faire ensuite
Fermez l'évaluation externe pour collecter des éléments, puis ajoutez manuellement des éléments en tant qu'entités dans l'onglet Entités d'un engagement. Une fois que tous les éléments tiers sont affectés à un engagement, vous pouvez lancer le processus de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un enregistrement d'élément tiers à un engagement et Surveillance des éléments tiers.

## Ajouter un enregistrement d'élément tiers à un engagement

Affectez un enregistrement d'élément tiers à un engagement à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Une fois que vous avez affecté l'entité de l'élément à un engagement, le gestionnaire des risques du tiers et les personnes concernées internes peuvent l'évaluer dans le cadre du processus de diligence raisonnable.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor qui est le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter des éléments tiers à un engagement une fois qu'ils ont été examinés et approuvés par le gestionnaire des risques du tiers et les personnes concernées internes. Pour plus d'informations, consultez Surveillance des éléments tiers et Créer un enregistrement d'élément tiers.

### Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste ( puis accédez à **Tiers** > **Tous les engagements**.
3. Sélectionnez l'engagement que vous souhaitez.
4. Accédez à l'onglet **Entités** de l'engagement.
5. Affectez un élément tiers à l'engagement en sélectionnant **Ajouter**.
   L'élément tiers est actif et disponible pour l'évaluation.

## Suivi d'une activité gérée

Affichez les activités gérées dans la table des activités d'analyse d'utilisation à des fins de suivi et de vérification dans l'application Gestion des risques liés aux tiers .

## Vue d'ensemble des activités gérées

Vous pouvez suivre et vérifier les activités gérées dans la table Activités d'analyse d'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un engagement ne consomme qu'une seule licence, qu'il y ait une ou plusieurs activités gérées par année contractuelle. L'utilisation des activités gérées n'est déclenchée que lorsqu'une activité est lancée.

Les activités associées à un nouveau tiers passant par le workflow d'intégration de diligence raisonnable ne sont pas comptabilisées comme des activités gérées. Dans ce contexte, un nouveau tiers est défini comme une société qui n'est pas dans la table Société [core_company].

Si l'une des activités suivantes n'est pas liée à un nouveau tiers passant par le workflow d'intégration de diligence raisonnable, elle est comptée comme une activité gérée :

- Un questionnaire à risque inhérent (IRQ) envoyé par le système affiche l'état **En attente d'une réponse**. Pour plus d'informations, consultez Évaluation de votre risque de tiers.
- Une évaluation de hiérarchisation avec un questionnaire envoyé par le système affiche l'état **En attente d'une réponse**. Pour plus d'informations, consultez Créer et démarrer une évaluation de la hiérarchisation : processus hérité.
- Une évaluation des risques de tiers avec un questionnaire envoyé par le système a l'état **Soumis à un tiers**). Pour plus d'informations, consultez États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe).
- La création d'une tâche ou d'un problème pour une évaluation des risques de tiers. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Créer un problème pour un tiers ou un engagement.

Si une demande d'évaluation des risques de tiers ou de diligence raisonnable est automatiquement créée par une règle de gestion pilotée par les événements et rappelée ultérieurement, elle n'est pas comptabilisée comme une activité gérée. Une évaluation liée à une règle de gestion pilotée par événement peut être rappelée jusqu'au moment où elle est soumise au tiers. Pour plus d'informations, consultez Gestion pilotée par les événements : automatisez les processus d'évaluation.

**Remarque :**
Si une évaluation n'est pas associée à une règle de gestion pilotée par événement, vous ne pouvez pas vous en souvenir et elle est comptabilisée comme une activité gérée. Si une évaluation est annulée, elle est toujours considérée comme une activité gérée.

## Utilisation de la table des activités d'analyse d'utilisation pour vérification

La table des activités d'analyse d'utilisation stocke un enregistrement chaque fois qu'une activité gérée se produit. Cette table est en lecture seule. Les enregistrements datant de deux ans ou plus sont automatiquement archivés. Vous devez disposer du rôle Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] pour afficher cette table.

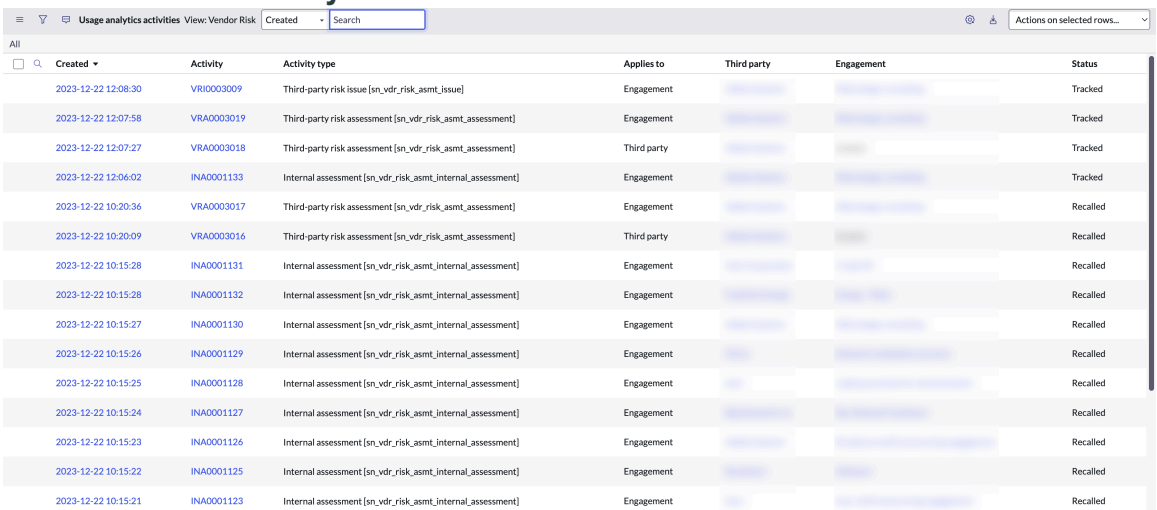
Vous pouvez accéder à la table Activités d'analyse de l'utilisation en accédant à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Analyses de l'activité gérée**.

L'exemple et le tableau suivants illustrent la table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Table des activités d'analyse de l'utilisation




| Created | Activity | Activity type | Applies to | Third party | Engagement | Status |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2023-12-22 12:08:30 | VRI0003009 | Third-party risk issue [sn_vdr_risk_asmt_issue] | Engagement | | | Tracked |
| 2023-12-22 12:07:58 | VRA0003019 | Third-party risk assessment [sn_vdr_risk_asmt_assessment] | Engagement | | | Tracked |
| 2023-12-22 12:07:27 | VRA0003018 | Third-party risk assessment [sn_vdr_risk_asmt_assessment] | Third party | | | Tracked |
| 2023-12-22 12:06:02 | INA0001133 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Tracked |
| 2023-12-22 10:20:36 | VRA0003017 | Third-party risk assessment [sn_vdr_risk_asmt_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:20:09 | VRA0003016 | Third-party risk assessment [sn_vdr_risk_asmt_assessment] | Third party | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:28 | INA0001131 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:28 | INA0001132 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:27 | INA0001130 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:26 | INA0001129 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:25 | INA0001128 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:24 | INA0001127 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:23 | INA0001126 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:22 | INA0001125 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |
| 2023-12-22 10:15:21 | INA0001123 | Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment] | Engagement | | | Recalled |

## Activités d'analyse de l'utilisation

| Champ | Description |
|---|---|
| Créé | Date et heure auxquelles l'activité s'est produite. |
| Activité | Enregistrement lié à l'activité. |
| Type d'activité | Activités gérées qui peuvent être associées à des évaluations de hiérarchisation, des évaluations internes, des évaluations des risques de tiers (TPRA), des problèmes et des tâches. |
| Concerne | • **Tiers** : l'activité s'applique à l'organisation tierce parente.<br>• **Engagement** : l'activité s'applique à l'engagement. |
| Tiers | Tiers associé à l'activité. |
| Engagement | Engagement lié à l'activité. |
| Statut | État de l'activité :<br>• **Suivi** : l'activité est consignée.<br>• **Rappelé** : l'activité a été rappelée par un utilisateur après qu'elle se soit produite. |

**Remarque :**
Les scores de risque calculés qui sont mis à jour par les évaluations sont des activités gérées. Toutefois, ils ne sont pas consignés dans la table Activités d'analyse d'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. Les mises à jour de score des fournisseurs de scores d'intelligence sur les risques ne sont pas des activités gérées. Pour en savoir plus sur les scores des renseignements sur les risques, reportez-vous à Affichage des scores des renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Approuver ou rejeter des demandes de diligence raisonnable

Configurez les niveaux d'approbation et les règles pour les demandes de diligence raisonnable dans l'application à utiliser lors de l'approbation Gestion des risques liés aux tiers ou du rejet des demandes après examen des réponses au questionnaire et des résultats du processus de diligence raisonnable.

## Vue d'ensemble du processus d'approbation

Les niveaux d'approbation et les règles sont utilisés pour déterminer les membres de l'équipe qui sont affectés en tant qu'approbateurs à la demande de diligence raisonnable. Au cours du processus d'approbation, les approbateurs examinent les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs qui ont été fournis par le contact tiers. Ils tiennent également compte de toute autre information qui a été recueillie au cours du processus de diligence raisonnable. Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable en fonction de leur interprétation des informations examinées.

## Configurer des niveaux et des règles d'approbation

Vous devez disposer du rôle admin ou administrateur de risque de tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] pour appliquer les niveaux d'approbation et les règles pour les demandes de diligence raisonnable. Vous pouvez créer jusqu'à 10 niveaux d'approbation différents contenant chacun des règles d'approbation différentes. Dans chaque niveau d'approbation, vous pouvez affecter une ou plusieurs règles avec des conditions de filtre différentes qui s'appliquent aux approbateurs affectés. Par exemple, vous pouvez souhaiter que différents approbateurs soient affectés à la demande de diligence raisonnable en fonction de la cote de risque et de l'emplacement de l'engagement.

Avec la configuration par défaut Diligence raisonnable du tiers, vous pouvez créer trois enregistrements avec les niveaux d'approbation 1, 2 et 3. Le niveau 1 a trois règles, le niveau 2 a deux règles et le niveau 3 a deux règles. L'exemple suivant montre comment affecter ces règles avec des conditions de filtre :

- Niveau 1
  - Règle 1 : l'utilisateur A et l'utilisateur B sont chargés d'approuver la cote de risque faible de l'engagement.
  - Règle 2 : l'utilisateur C et l'utilisateur D sont chargés d'approuver la cote de risque moyen de l'engagement.
  - Règle 3 : l'utilisateur E et l'utilisateur F sont chargés d'approuver la cote de risque élevé de l'engagement.
- Niveau 2
  - Règle 1 : le gestionnaire des risques tiers (TPR) est désigné pour approuver l'engagement en Asie/Pacifique.
  - Règle 2 : Le responsable TPR est chargé d'approuver l'engagement en Europe/Amérique du Nord.
- Niveau 3
  - Règle 1 : tous les administrateurs TPR sont chargés d'approuver un engagement dans une région spécifique qui présente une cote de risque élevé.
  - Règle 2 : tous les administrateurs TPR sont chargés d'approuver un engagement dans une région spécifique qui présente une cote de risque très élevé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Au cours du processus d'approbation, le niveau 1 est déclenché en premier. Si tous les utilisateurs affectés approuvent les conditions du niveau 1, le niveau 2 est déclenché, et ainsi de suite. Si un utilisateur affecté au niveau 1 a rejeté la demande de diligence raisonnable, le niveau 2 n'est pas déclenché et la demande de diligence raisonnable est rejetée. Pour en savoir plus sur les définitions d'évaluation possibles, reportez-vous à Configurer les échelles de notation et la notation des risques.

**Remarque :**
Vous pouvez utiliser la configuration par défaut de diligence raisonnable tierce incluse dans le système de base ou désactiver la configuration par défaut et créer une configuration d'approbation qui s'applique à une autre table. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement de configuration d'approbation.

Pour plus d'informations sur la configuration des niveaux et des règles d'approbation, consultez Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable et Configurer les règles d'approbation pour les demandes de diligence raisonnable.

## Approuver les demandes de diligence raisonnable

Toutes les parties prenantes internes (approbateurs) examinent les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs qui ont été fournis par le contact tiers. Vous devez faire partie du groupe d'utilisateurs du gestionnaire des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] pour effectuer des approbations. Les approbateurs effectuent toutes les actions à l'aide de l'interface Espace de travail de gestion des fournisseursVRM utilisateur classique. Les approbateurs peuvent afficher l'ensemble de leurs **approbations**, **tâches** et **problèmes** en attente en accédant à la page Tâche.

Pour afficher la page Tâche au format Espace de travail de gestion des fournisseurs, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Ensuite, sélectionnez l'icône .

Pour afficher vos approbations affectées, sélectionnez **Mes approbations**.

Pour afficher **Mes approbations** dans l'interface VRM utilisateur classique, accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Demandes de diligence raisonnable** > **Mes approbations**

À partir de cette vue, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Passez en revue les réponses au questionnaire interne.

  Accédez à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro de demande de diligence raisonnable (DDR), puis le numéro d'évaluation des risques inhérents (INA) dans l'onglet **Évaluation des risques inhérents** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.

- Passez en revue les scores des renseignements sur les risques.

  Accédez à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro DDR, puis l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** . Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.

- Examinez les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs.

  Accédez à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro DDR, puis le numéro d'évaluation des risques externes (VRA) dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** . Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à la page d'enregistrement de la demande d'approbation.

  Sélectionnez l'un des états **demandés** dans la liste pour ouvrir la page d'enregistrement de demande d'approbation. À partir de cette page, vous pouvez sélectionner **Approuver** ou **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus d'approbation.

Si les réponses répondent à vos besoins, un ou plusieurs approbateurs approuvent la demande, et le propriétaire (responsable TPR ou évaluateur TPR) clôture la demande de diligence raisonnable et l'engagement. L'état du tiers ou de l'engagement est maintenant **Actif**. Si un contrat doit être préparé, un approbateur, un gestionnaire de TPR ou un propriétaire sélectionne **Envoyer au négociateur de contrat** et affecte un négociateur de contrat. L'état de la demande de diligence raisonnable approuvée est mis à jour vers l'état **Processus des risques contractuels** et le négociateur des risques contractuels est notifié par e-mail automatisé.

Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de risque contractuel.

## Rejet des demandes de diligence raisonnable

Si un problème ne peut pas être résolu ou si la demande de diligence raisonnable est annulée, l'approbateur peut saisir des commentaires et rejeter la demande de diligence raisonnable. Pour afficher vos **approbations**, accédez à la page de tâche, sélectionnez **Mes approbations**, puis sélectionnez un état **Demandé** dans la liste pour ouvrir la page d'enregistrement de la demande d'approbation. À partir de cette page, vous pouvez sélectionner **Rejeter** pour rejeter la demande.

Une fois la demande de diligence raisonnable rejetée, les actions suivantes se produisent :

1. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **En attente d'approbation** à **Rejeté**.
2. Vous devez expliquer le rejet de la demande de diligence raisonnable dans le champ **Commentaires** .
3. L'état du processus de **diligence raisonnable** est mis à jour sur **Rejeté** et toutes les personnes concernées sont informées que l'engagement a été rejeté.

**Remarque :**
Le propriétaire peut rouvrir le processus d'approbation en sélectionnant la demande de diligence raisonnable dans la liste Toutes les demandes. Le propriétaire est tenu de justifier le redémarrage du processus d'approbation.

## Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable

Affectez un ou plusieurs niveaux d'approbation aux utilisateurs ou groupes qui approuvent vos demandes de diligence raisonnable dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Étant donné que les niveaux d'approbation sont appliqués itérativement et que chaque niveau contient des règles différentes, vous pouvez vous assurer que l'utilisateur ou le groupe approprié est affecté en tant qu'approbateur.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Sélectionnez **la configuration par défaut de la diligence raisonnable d'un tiers**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez un niveau d’approbation en **sélectionnant Nouveau**.
   Un **niveau par défaut de diligence raisonnable de tiers** est inclus dans le système de base.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Niveau d’approbation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du niveau d’approbation. |
| Niveau | Étape d’approbation. |

**Remarque :**
Dans une configuration d’approbation, vous ne pouvez pas avoir plusieurs niveaux d’approbation avec le même numéro de niveau. Les règles de chaque niveau sont appliquées séquentiellement, l’une après l’autre.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Pour plus d’informations sur la configuration des règles d’affectation des niveaux, reportez-vous à la section Configurer les règles d’approbation pour les demandes de diligence raisonnable.

Pour en savoir plus sur les niveaux d’approbation et les règles, reportez-vous à Approuver ou rejeter des demandes de diligence raisonnable.

**Information associée**

Configurer les règles d’approbation pour les demandes de diligence raisonnable

## Configurer les règles d’approbation pour les demandes de diligence raisonnable

Configurez les règles à chaque niveau d’approbation pour vos demandes de diligence raisonnable en sélectionnant un type d’approbateur et le nombre d’approbations requis dans l’application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez également filtrer les conditions de table qui s’appliquent à chaque règle afin de vous assurer que l’utilisateur ou le groupe approprié est affecté en tant qu’approbateur.

### Avant de commencer

Configurez les niveaux d’approbation. Pour plus d'informations, consultez Configurer les niveaux d’approbation des demandes de diligence raisonnable.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour chaque règle, vous pouvez sélectionner les approbateurs individuels, les approbateurs de la table Demande de diligence raisonnable de tiers [sn_tprm_dd_request] ou les approbateurs dynamiques. Les approbateurs dynamiques désignent les personnes ou les groupes qui sont affectés en tant qu’approbateurs en fonction de la table Approbateur définie dans le formulaire de règle d’approbation. Les approbateurs peuvent être un gestionnaire des risques des tiers (TPR) ou un administrateur TPR.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Sélectionnez un enregistrement de configuration d’approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la colonne Nom de la section Niveaux d'approbation, sélectionnez l'enregistrement de niveau d'approbation souhaité.
4. Dans la section Règles d'approbation, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le formulaire de règle d'approbation, spécifiez le nom de la règle.
6. Entrez une description brève de la règle d'approbation.
7. Sélectionnez la source de la demande.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Règle d'approbation.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

**Information associée**

Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable

## Gestion du processus de risque contractuel

Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur du contrat de tiers de risque, souvent le conseiller juridique de l'entreprise, en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin que vous puissiez faire face aux risques identifiés à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Si un contrat est en cours de négociation avec l'engagement ou un tiers, la demande de diligence raisonnable entre dans l'état du processus de risque du contrat une fois que toutes les approbations ont été traitées. Si vous êtes le négociateur du contrat désigné, vous recevez une notification par e-mail automatisé lorsque toutes les approbations ont été traitées.

**Remarque :**
Le rôle [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] est requis et votre négociateur de contrat effectue toutes les actions à l'aide de l'interface Espace de travail de gestion des fournisseurs utilisateur ou VRM classique.

Vous pouvez afficher toutes les **demandes de diligence raisonnable en attente pour le négociateur**, les **tâches** et les **problèmes** en accédant à la page Tâche.

Pour afficher la page Tâche, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, puis sélectionnez l'icône .

Pour afficher vos demandes affectées, sélectionnez **Demandes de diligence raisonnable pour le négociateur**.

Pour afficher les **demandes de diligence raisonnable pour Négociateur** dans l'interface VRM utilisateur classique, sélectionnez **Tout** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Demandes de diligence raisonnable** > **Mes demandes dans le processus de contrat**

À partir de cette vue, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Passez en revue les réponses au questionnaire interne.

  Accédez à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** . Vous pouvez consulter les réponses au questionnaire interne connexes en sélectionnant le numéro **INA** dans l'onglet **Évaluation des risques inhérents** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.

- Passez en revue les scores des renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** . Vous pouvez afficher les scores d'intelligence sur les risques connexes en sélectionnant l'onglet **Scores d'intelligence sur les risques** . Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.

- Examinez les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs.

  Accédez à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** . Affichez les réponses au questionnaire externe connexes et les documents justificatifs en sélectionnant le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** . Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe).

**Remarque :**
Pour en savoir plus sur les processus du workflow de diligence raisonnable, reportez-vous à la rubrique Workflow de diligence raisonnable pour plus d'informations.

**Processus de risque du contrat (uniquement si l'engagement est contractuel)**

Si l'engagement comprend un contrat, en tant que négociateur du contrat, vous préparez le contrat et effectuez les actions suivantes :

1. Accédez à toutes les données générées au cours des processus de demande, d'IRQ, de diligence raisonnable et d'approbation pour concevoir et régler le contrat, et évaluez les éléments suivants :
   - Réponses et commentaires initiaux au questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) par l'évaluateur des risques du tiers. Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.
   - Données sur les risques provenant des fournisseurs de renseignements sur les risques. Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.
   - Réponses aux questionnaires de tiers et aux questionnaires d'engagement. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe).
   - Problèmes et tâches pour les contacts de tiers qui vous ont été affectés par le gestionnaire des risques du tiers. Les problèmes et les tâches affectés sont répertoriés sur la page des tâches.
2. Une fois le contrat entièrement signé par toutes les parties (exécuté), joignez le contrat et activez l'engagement en sélectionnant **Contrat exécuté** , puis effectuez les actions suivantes dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable :
   a. Définissez la **date de début du contrat** pour l'engagement.
   b. Définissez la **date de début du contrat** pour le tiers si elle n'a pas été définie précédemment.
   c. Définissez la **date d'expiration du contrat** de l'engagement à la date de fin demandée.
   d. Mettre à jour l'état de la demande de diligence raisonnable de Processus de **risque du contrat** à **Contrat d'engagement exécuté**

Une fois le contrat exécuté, les champs **Date de début du contrat** et **Date d'expiration du contrat** sont en lecture seule et peuvent être consultés à partir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l’onglet **Détails** pour le tiers et l’engagement dans le .Espace de travail de gestion des fournisseurs

**Remarque :**
Après avoir ouvert une tâche affectée, sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter un contrat.

Suivez le même processus à l’étape 2 pour activer un engagement pour les demandes de diligence raisonnable, intégrer un engagement et réévaluer un engagement pour le renouvellement du contrat.

**Processus de risque du contrat (le contrat est ignoré)**

Si l’engagement ne nécessite pas de contrat, vous pouvez ignorer le contrat en sélectionnant **Ignorer le contrat** dans l’onglet **Détails** de la page d’enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les modifications suivantes ont lieu :

1. La **date de début du contrat** est changée en **date de début de l’engagement**.
2. La **date de fin du contrat** est remplacée par **la date d’expiration de l’engagement**.
3. Un champ **Justification** obligatoire s’affiche. Entrez une explication pour ignorer le contrat.
4. L’état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** vers **Processus de risque du contrat ignoré**.
5. Une fois que le propriétaire ferme la demande, l’engagement est **actif**.

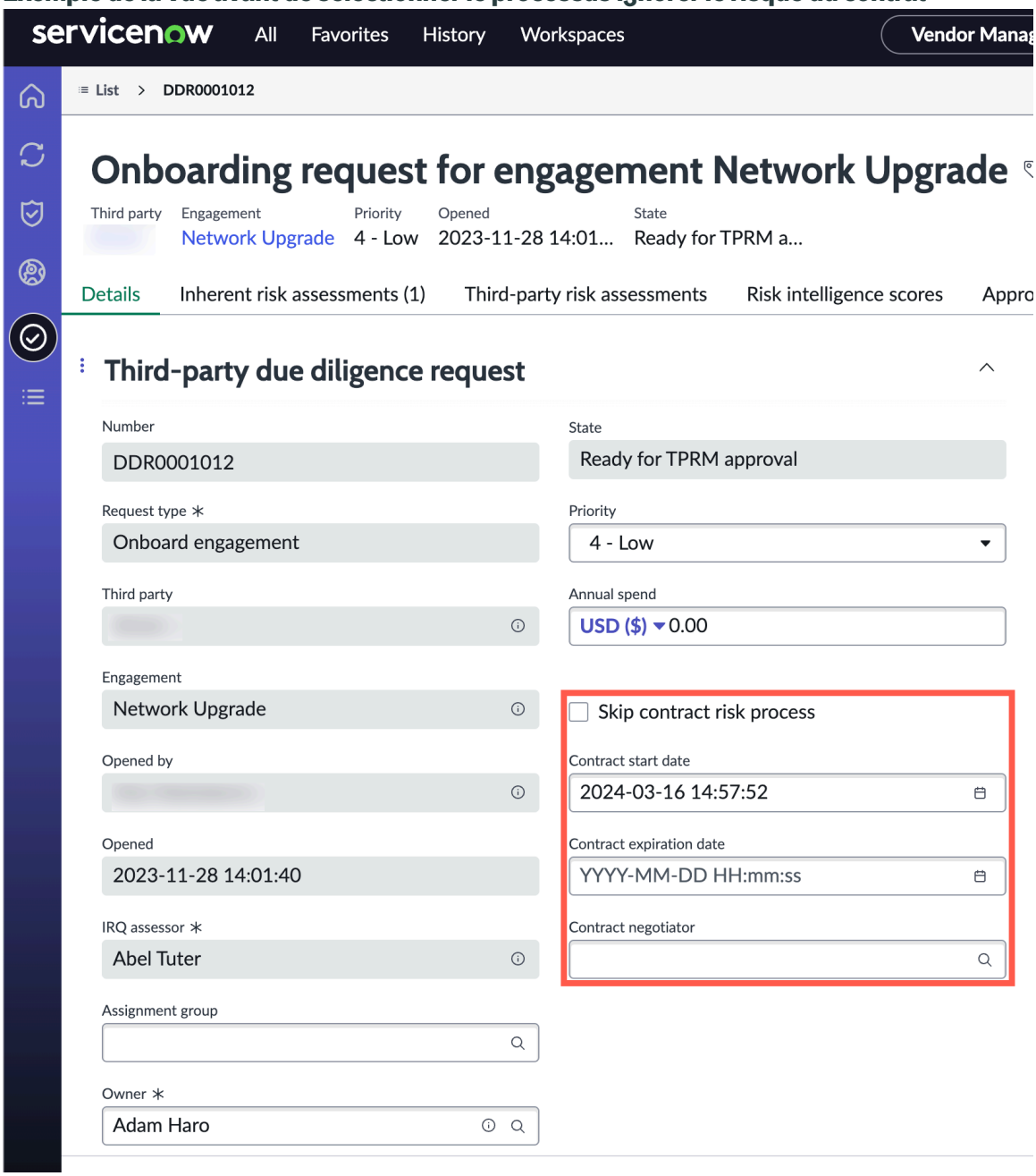
**Remarque :**
Dans ce contexte, ignorer est une façon de ne pas participer intentionnellement au processus de risque du contrat qui était initialement planifié ou attendu.

Les exemples suivants montrent la date de début et d’expiration du contrat avant et après avoir sélectionné le processus Ignorer le risque du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

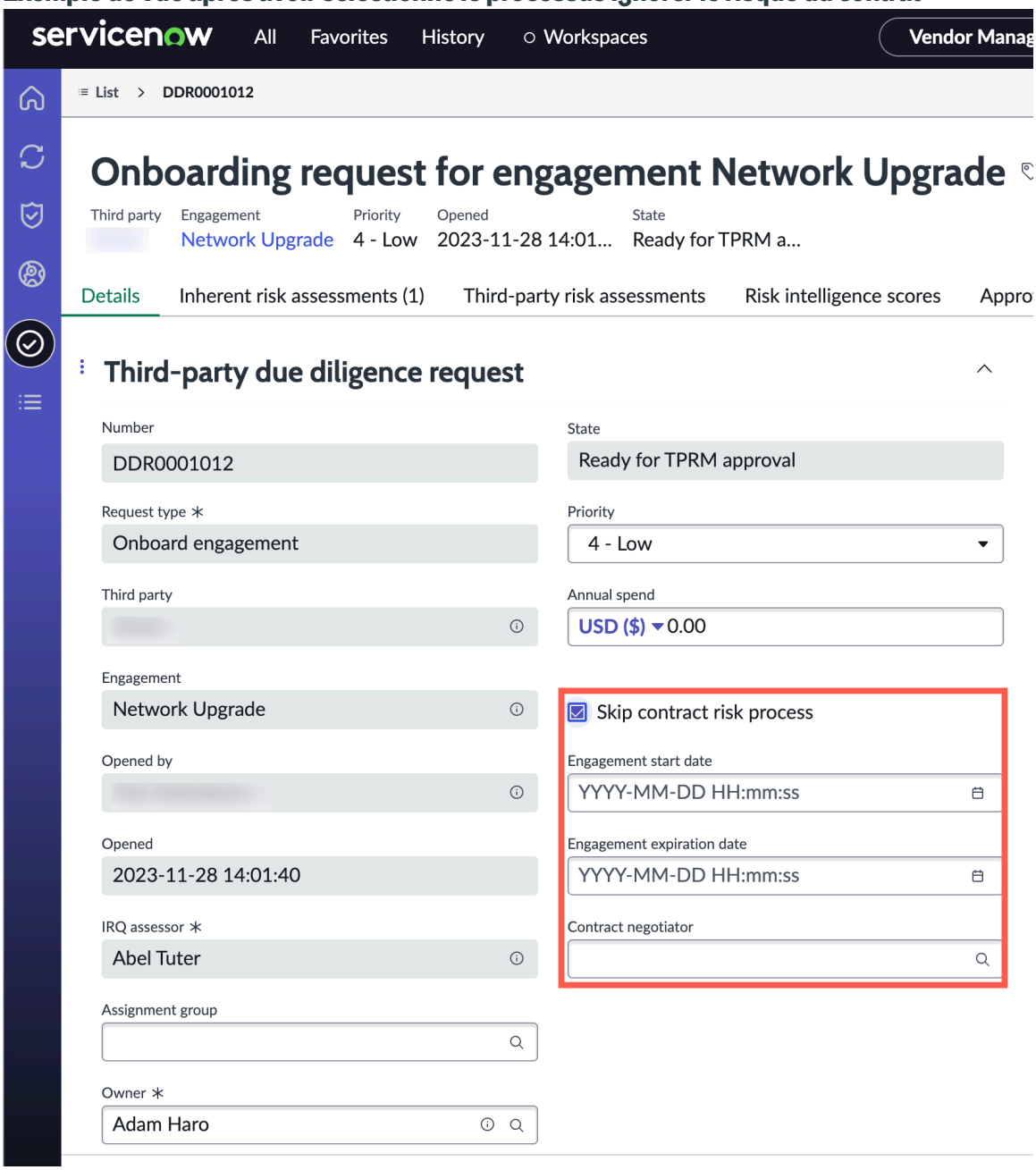
**Exemple de la vue avant de sélectionner le processus Ignorer le risque du contrat**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Exemple de vue après avoir sélectionné le processus Ignorer le risque du contrat**



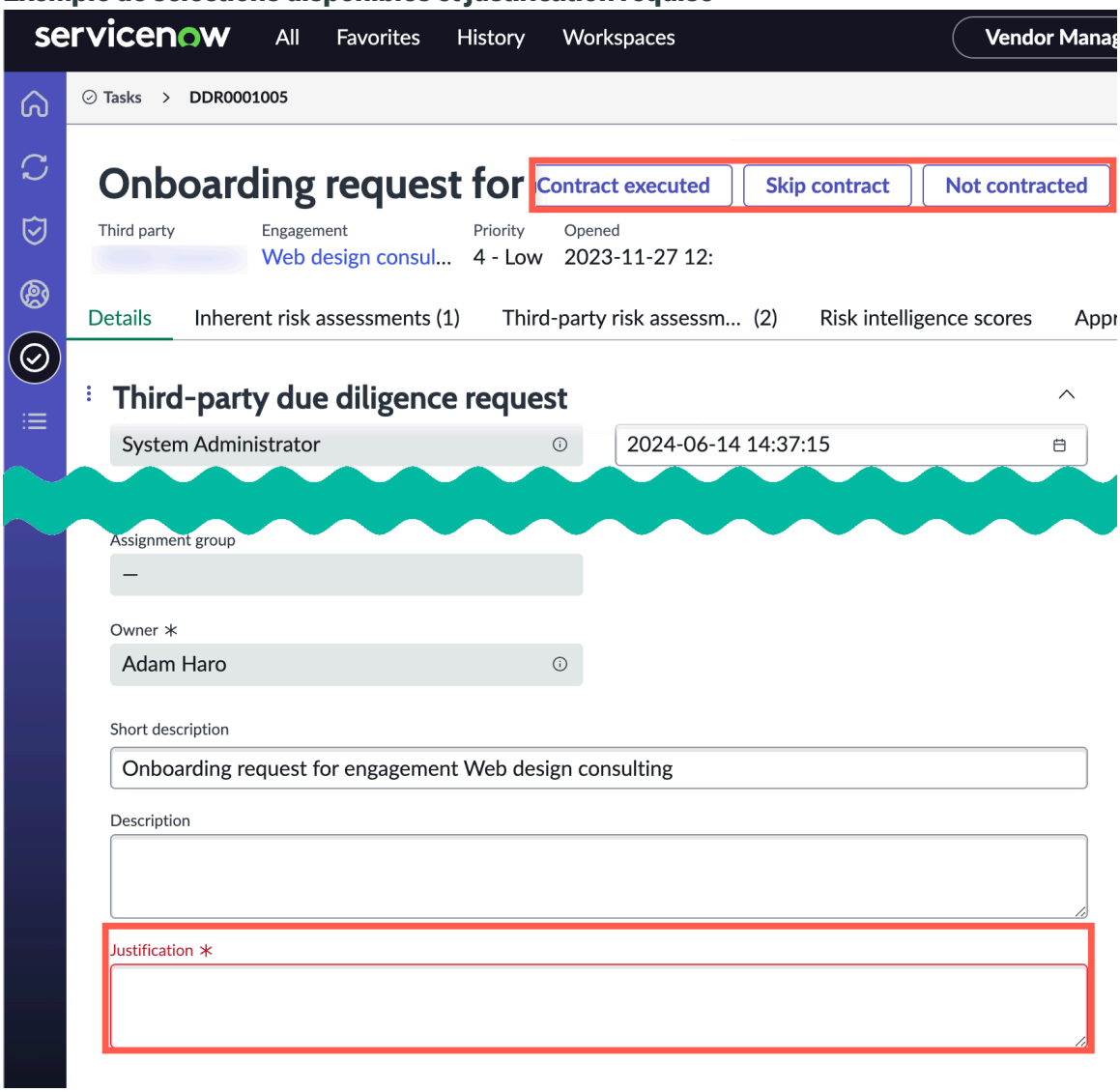

Traduction automatique

**Remarque :**
Si le gestionnaire ou le propriétaire des risques tiers sélectionne l'option **Ignorer le processus de risque du contrat** au cours du processus de diligence raisonnable, le négociateur du contrat affecté n'en est pas informé et l'état du **processus de risque du contrat** est ignoré. Un approbateur et un propriétaire peuvent mettre à jour la sélection du **processus Ignorer le risque du contrat** jusqu'à ce que le processus d'approbation soit terminé. Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à la section Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

L'exemple suivant montre les sélections disponibles et l'emplacement où apparaît la zone de justification requise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Exemple de sélections disponibles et justification requise**




**Processus de risque du contrat (non contractuel, l'engagement d'intégration est rejeté)**

Si un problème ne peut pas être résolu ou si la demande de diligence raisonnable est annulée, vous pouvez rejeter l'engagement en sélectionnant **Non contracté** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes ont lieu :

1. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Vous devez saisir une explication pour rejeter l'engagement.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Sans contrat**.
3. Une fois que le propriétaire ferme la demande, la demande de diligence raisonnable passe de **Non contractuelle** à **Rejetée**.
4. Toutes les personnes concernées sont informées que l'engagement n'est pas contractuel et que l'intégration est rejetée.

Le propriétaire peut rouvrir la demande et l'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour vers l'état **Prêt pour l'approbation TPRM** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Processus de risque du contrat (contrat résilié)

Lorsque l'engagement est en cours de séparation et qu'un contrat n'est plus nécessaire, vous pouvez approuver la résiliation du contrat en sélectionnant **Contrat terminé**. Les actions suivantes ont alors lieu :

1. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Contrat terminé**.
2. La **date d'arrêt** est mise à jour avec la date actuelle.

### Processus de risque du contrat (contrat non résilié)

Si l'engagement est en cours de séparation (relation terminée) et que le contrat ne peut pas être résilié, vous pouvez rejeter la demande en sélectionnant **Contrat non résilié** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes ont alors lieu :

1. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Vous devez saisir une explication pour rejeter la demande.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Contrat non terminé**.
3. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, l'engagement est **rejeté** et toutes les parties prenantes sont informées que le contrat n'est pas résilié.

### Processus de risque du contrat (contrat non renouvelé)

Si l'engagement est en cours d'examen en vue d'un renouvellement et que le contrat ne peut pas être renouvelé, vous pouvez rejeter l'engagement en sélectionnant **Contrat non renouvelé**.

Les actions suivantes ont alors lieu :

1. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Vous saisissez une explication pour rejeter l'engagement.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Contrat non renouvelé**.
3. Une fois que le propriétaire ferme la demande, l'engagement est **rejeté** et toutes les parties prenantes sont informées que le contrat n'est pas renouvelé.

### Processus de risque contractuel (demande de diligence raisonnable supplémentaire)

Si vous avez besoin d'une diligence raisonnable supplémentaire, vous pouvez refuser l'engagement en sélectionnant **Demander une diligence raisonnable supplémentaire** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes ont alors lieu :

1. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Vous devez saisir une explication pour demander une diligence raisonnable supplémentaire.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Diligence raisonnable**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, elle est mise à jour vers l'état du processus de **diligence raisonnable** et toutes les parties prenantes sont informées que l'engagement nécessite une diligence raisonnable supplémentaire.
4. Vous, en tant que négociateur du contrat, ou le propriétaire pouvez rouvrir l'évaluation et joindre un nouveau questionnaire pour relancer le processus.

Une fois le processus de gestion des risques du contrat terminé, le propriétaire reçoit une notification par e-mail. Seul le gestionnaire ou le propriétaire des risques liés au tiers peut fermer une demande de diligence raisonnable.

**Remarque :**
Pour plus d'informations sur l'affichage des contrats associés aux demandes de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Accès aux demandes DD qui sont dans le processus de risque du contrat.

## Accès aux demandes DD qui sont dans le processus de risque du contrat

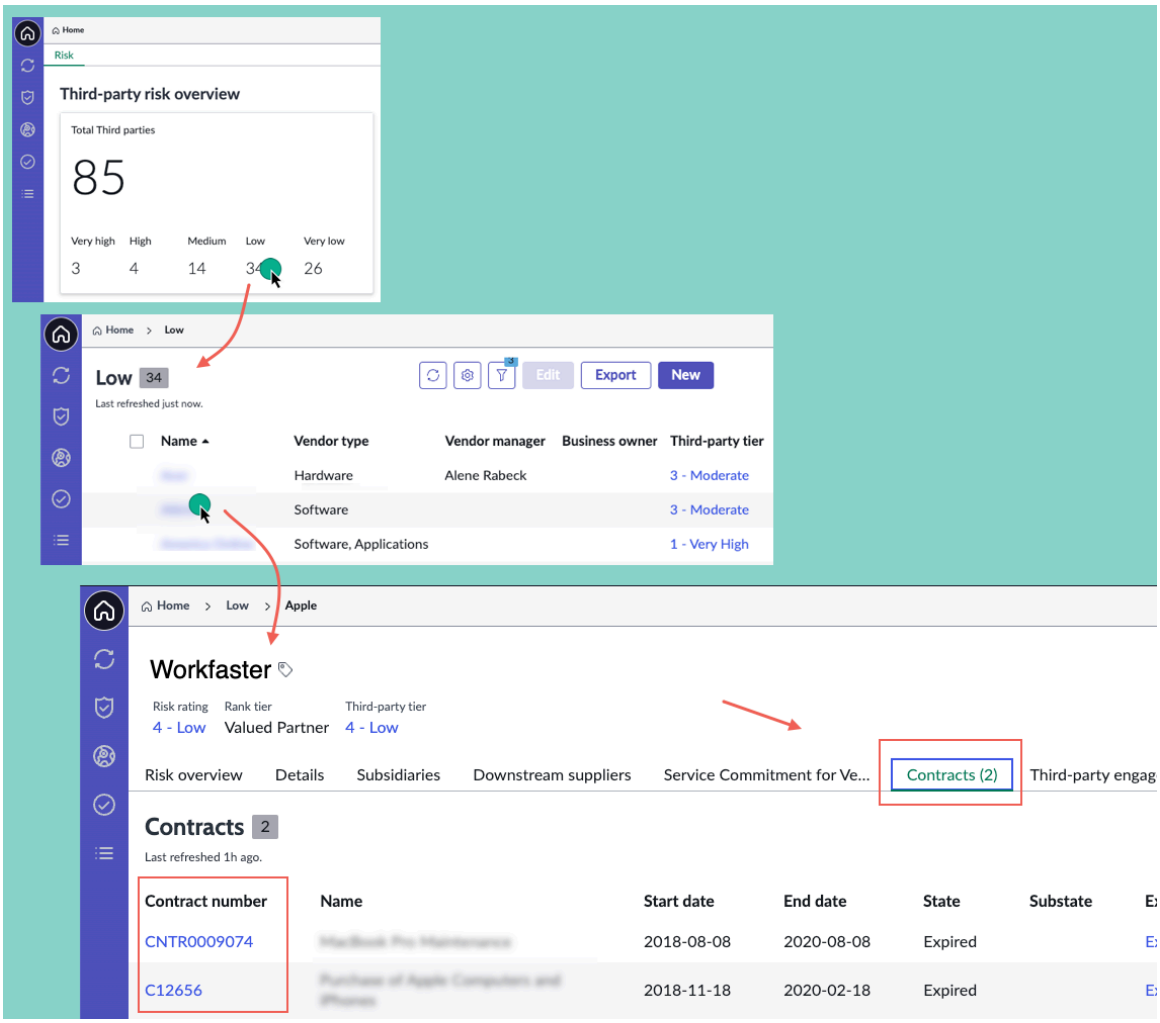
Vous pouvez afficher les contrats associés à chaque mission ou tiers ainsi que des informations détaillées telles que l'expiration, la date de début, la date de fin et l'état. Vous pouvez également gérer et mettre à jour les processus contractuels.

## Accès aux informations contractuelles

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez l'icône Page d'accueil (icône
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou des engagements avec cette valeur.
4. Sélectionnez le nom d'un tiers ou d'un engagement pour ouvrir tous les onglets de l'élément, puis sélectionnez l'onglet **Contrats** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**5.** Sélectionnez un **numéro de contrat** pour afficher des informations détaillées.

## Affichage de la liste des contrats

### Onglet Contrats

| Colonne | Description |
|---|---|
| Numéro de contrat | ID affecté pour le contrat. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Nom | Brève description de l'objet du contrat. |
| Date de début, date de fin | Dates de début et de fin des interactions avec l'engagement. |
| État | État actuel du contrat : Brouillon, Actif, Expiré ou Annulé. |
| Sous-état | Sous-état actuel du contrat : Extension active, Renouvellement actif, Revue en attente, Revue en cours, Approuvé, Renouvellement approuvé, Rejeté, Renouvellement rejeté, Extension approuvée, Extension rejetée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglet Contrats (suite)

| Colonne | Description |
|---|---|
| Expiration | État d'expiration actuel : (vide), expiré, dans les 30 jours. |

## Actions sur l'onglet Contrats

### Actions

| Action | Description |
|---|---|
| Nouvelle | Sélectionnez **Nouveau** pour créer un contrat. |
| Enregistrer | Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toute modification que vous avez apportée à une valeur dans n'importe quel onglet. |
| … Supprimer | Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement du contrat. |
| Ajout d'une pièce jointe | Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe. |

## Gestion des processus à partir de la page de contrat

**Affichage des informations de base sur un contrat dans l'onglet Détails**

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations contractuelles. Vous pouvez également joindre des fichiers.

**Affichage des contrats enfants**

Affichez tous les contrats qui ont le contrat actuel comme parent. Sélectionnez un **numéro** CNTR pour ouvrir la page du contrat enfant.

**Gestion du contrat**

Consultez Contract Management .

# Utilisation de l'interface VRM utilisateur classique

Bien que vous puissiez continuer à utiliser l'interface utilisateur héritée pour effectuer Gestion des risques du fournisseur des tâches, elle Espace de travail de gestion des fournisseurs offre des fonctionnalités améliorées TPRM et des rapports plus utiles.

**Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se reproduise dans un calendrier**

Configurez une évaluation des risques de tiers pour qu'elle se reproduise selon une planification afin de mettre à jour régulièrement les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

**Créer un enregistrement tiers : processus hérité**

Configurez une évaluation des risques de tiers pour qu'elle se reproduise selon une planification afin de mettre à jour régulièrement les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager.

**Configuration des hiérarchies et des engagements de tiers : processus hérité**

Créez des hiérarchies de tiers en définissant les relations parent-enfant entre le tiers parent et toutes ses filiales. Vous effectuez cette tâche parce que certaines organisations travaillent avec des tiers qui ont des filiales (ou des filiales de filiales) qui peuvent présenter un risque potentiel pour votre entreprise. Vous pouvez effectuer des évaluations au niveau de chaque organisation filiale et déployer les résultats pour calculer un score de risque global pour le tiers parent.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

**Définir un engagement : processus hérité**

Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par des départements, des partenaires ou des filiales que vous pouvez également évaluer en termes de risque.

**Conseil :**
Toute personne ayant accès à votre instance au sein de votre organisation peut demander un engagement. Ce processus est généralement plus rationalisé et plus efficace que celui décrit ici, dans lequel un gestionnaire des risques de tiers (TPR) ou un évaluateur TPR définit un engagement. Pour plus d'informations, consultez Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

**Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité**

Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers en catégories de risque potentiel au moment de l'intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents.

**Gestion des évaluations des risques externes : processus hérité**

Avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, les parties prenantes créent des problèmes et des tâches, généralement pendant l'état **Génération d'observations** . L'évaluateur du TPR affecte des tiers au besoin et communique à l'aide de flux de commentaires pour clore la non-conformité. Le contact primaire du tiers utilise le portail du tiers pour afficher toutes les évaluations.

**Créer une évaluation des risques externes : processus hérité**

Créez une évaluation et lancez le cycle de vie de l'évaluation des risques de tiers.

**Important :**
À partir de la version 18.1.3, le tableau de bord Vue d'ensemble des Gestion des risques liés aux tiers risques du fournisseur est déconseillé. S'il Gestion des risques liés aux tiers a été installé avant la version 18.1.3, le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du fournisseur est toujours disponible.

## Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se reproduise dans un calendrier

Configurez une évaluation des risques de tiers pour qu'elle se reproduise selon une planification afin de mettre à jour régulièrement les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

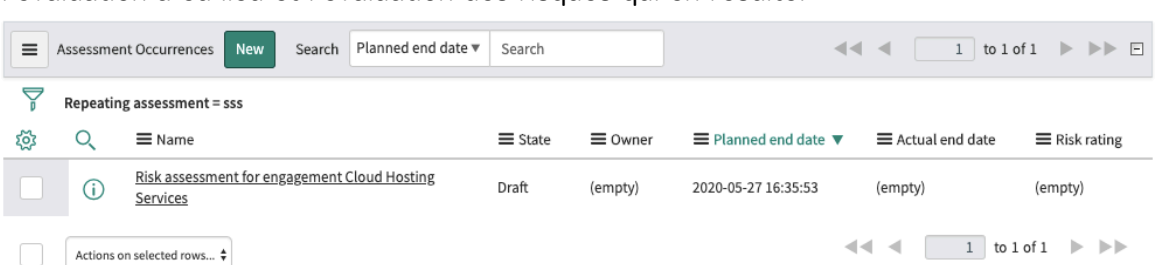
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Évaluations récurrentes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

### Formulaire d'évaluation récurrente

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Pour chaque évaluation des risques externes, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRA.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Description | Description détaillée de l'évaluation récurrente. |
| Nom | Nom de l'évaluation récurrente. |
| Modèle d'évaluation | Modèle utilisé pour créer l'évaluation actuelle. |
| Concerne | Entité à laquelle l'évaluation s'applique : **tiers** ou **engagement**. |
| Tiers | Sélectionnez le tiers évalué. |
| Engagement | Sélectionnez l'engagement évalué.<br><br>Le champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Engagement** dans le champ **S'applique à** . |
| Actif | Option permettant d'activer l'exécution de l'évaluation récurrente actuelle lorsque cela est planifié. |
| Création de l'évaluation suivante (mois) | L'évaluation suivante sera créée dans le nombre de mois spécifié après la fermeture de l'évaluation précédente. |
| Date de fin de l'évaluation suivante (mois) | Date de fin de la nouvelle évaluation après la clôture de l'évaluation précédente. |
| Durée de validité des résultats de l'évaluation (jours) | Nombre de jours de validité des résultats de l'évaluation. |

La liste connexe des occurrences d'évaluation affiche l'état de chaque fois que l'évaluation a eu lieu et l'évaluation des risques qui en résulte.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Créer un enregistrement tiers : processus hérité

Configurez les données clés et les coordonnées d'un tiers que votre organisation engagera.

## Avant de commencer

Contactez votre administrateur système avant de mettre à jour le portefeuille de tiers.
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus d'ajouter de nouveaux enregistrements, les gestionnaires TPR effectuent des mises à jour continues des informations sur les tiers, y compris les scores de sécurité des risques, les niveaux de risque, les contacts de tiers critiques et les services aux entreprises que les tiers exécutent.

Vous pouvez importer des données tierces à partir d'une feuille de calcul, intégrer les données d'un système d'intégration ou importer des données à partir de la table Fournisseur.

## Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, cliquez sur l'icône Liste ( ), puis accédez à **Tiers** > **Tous les tiers**.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tous les tiers**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs requis.

### Formulaire tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du tiers. |
| Site web | URL pour le tiers. |
| Numéro DUNS | Identificateur numérique unique pour l'entité commerciale unique. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise. |
| Secteur | Type d'industrie. |
| Type de fournisseur | Spécifiez le type de produit ou de service que le tiers fournira. |
| Société parente | Si vous configurez des hiérarchies tierces et que ce tiers est une filiale, sélectionnez le tiers parent. |
| Dépense annuelle totale | Montant prévu que vous prévoyez de dépenser annuellement pour ce tiers. |
| Score de sécurité | Score de sécurité fourni par un fournisseur de renseignements sur les risques. |
| Fournisseur de score | Fournisseur de renseignements sur les risques qui a fourni le score de sécurité normalisé. |
| Statut | État du tiers. |
| Date de début du contrat | Date à laquelle l'engagement contractuel doit commencer. |
| Cote de risque | Une fois que les réponses à l'évaluation des risques des tiers ont été reçues, cette moyenne pondérée des composants (c'est-à-dire les notations de risque des évaluations, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | des engagements et des filiales) est calculée. Pour plus d'informations, consultez Configuration des hiérarchies et des engagements de tiers : processus hérité. |
| Niveau de rang | Type de fournisseur. |
| Niveau de tiers | Niveau de risque pour le tiers calculé en mappant le score de hiérarchisation à un niveau de risque. |
| Responsable des fournisseurs | L'employé affecté en tant que gestionnaire à ce tiers. |
| Propriétaire de l'entreprise | Les employés qui utilisent ce tiers dans leurs activités quotidiennes. |
| Notes | Informations complémentaires. |
| **Onglet Contact** | |
| Rue | Adresse postale du tiers. |
| Ville | Ville du tiers. |
| État / Province | État ou province du tiers. |
| Code postal | Code postal ou code postal du tiers. |
| Pays | Pays du tiers. |
| Téléphone | Numéro de téléphone du tiers. |
| Télécopie | Numéro de fax du tiers. |
| **Onglet Profil** | |
| Coté en bourse | Le tiers est-il coté en bourse ? |
| Code mnémonique | Code mnémonique du tiers. |
| Chiffre d'affaires annuel | Chiffre d'affaires annuel du tiers. |
| Nombre d'employés | Nombre d'employés du tiers. |
| Image de bannière | Image de bannière pour le tiers. |
| Texte de la bannière | Texte de la bannière pour le tiers. |
| **Onglet Score de risque** | |
| Cote de risque calculée | Moyenne des cotes de risque du domaine de risque de tiers. |
| Remplacer la cote de risque | Vous permet de remplacer la cote de risque de l'ordinateur pour le tiers. |
| Cote de risque de l'évaluation | Évaluation des risques calculée. L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible. |
| Cote de risque de l'engagement | Évaluation de l'engagement calculée. L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible. |
| Cote de risque subsidiaire<br><br>Cote de risque de tiers enfant | Calcul de la cote de risque pour les filiales. L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible. |
| Cote des renseignements sur les risques | Consultez Intégration des scores des fournisseurs de renseignements sur les risques. |
| Cote de risque remplacée | Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque. |
| Remplacé le | Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, date à laquelle le remplacement s'est produit. |
| Justification | Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez entrer un motif pour le remplacement. |

3. S'il Gestion des risques liés aux tiers est intégré à d'autres GRC applications, ou si vous configurez des hiérarchies de fournisseurs (c'est-à-dire des domaines de risque de tiers, des critères de composant et des règles de définition du score de risque), le formulaire peut inclure tout ou partie des listes connexes suivantes.

   Pour plus d'informations, consultez Configuration des hiérarchies et des engagements de tiers : processus hérité.

   **Remarque :**
   Les domaines à risque sont appelés « zones à risque » dans certaines applications de plateforme.

   - **Fournisseurs enfants :** Cette table stocke toutes les informations relatives aux filiales. Les cotes de risque subsidiaire sont automatiquement agrégées et affichées dans l'onglet **Cote de risque** du formulaire Tiers.
   - **Contacts du fournisseur :** Cette table stocke les informations de toutes les parties prenantes tierces. En règle générale, le client crée un contact de tiers primaire et un ou plusieurs contacts secondaires. Le contact principal ajoute d'autres contacts à la liste.
   - **Services d'entreprise :** La table Services fait partie de la CMDB. Il met en relation les tiers avec les services qu'ils fournissent. Supposons, par exemple, que l'équipe informatique dispose d'un service appelé « Services de visioconférence » qui permet aux employés internes de communiquer en interne et avec les clients. Ils ont décidé que ce service d'entreprise provenait de Zoom plutôt que de construire quoi que ce soit en interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

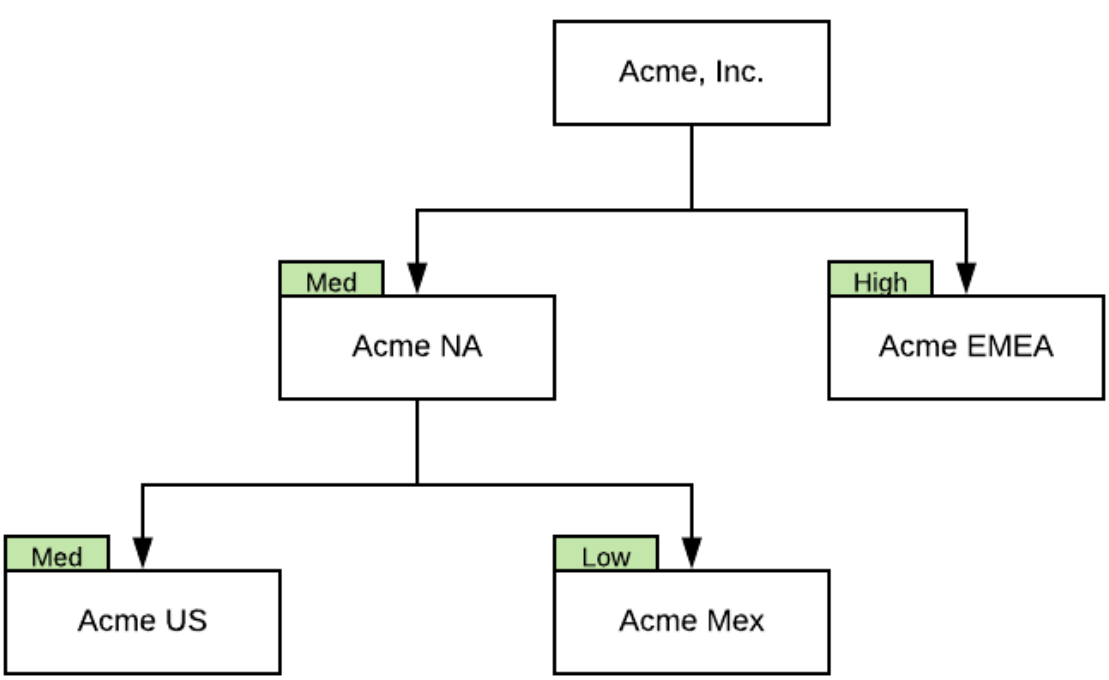
- **Engagements du fournisseur :** Cette table stocke toutes les informations d'engagement pour des tiers. Les évaluations de risque des engagements sont automatiquement agrégées, comme indiqué dans l'onglet **Évaluation des risques** du formulaire de tiers.
- **Évaluations de la hiérarchisation :** Cette table stocke l'historique des évaluations de hiérarchisation.
- **Évaluations récurrentes :** Cette table stocke l'historique des évaluations récurrentes.
- **Évaluations:** Cette table stocke l'historique des évaluations. Les évaluations des risques de l'évaluation sont automatiquement agrégées et affichées dans l'onglet **Cote de risque** du formulaire Tiers.
- **Composants de risque du fournisseur :** Cette table stocke tous les composants de risque de tiers. Si des composants de risque de tiers (c'est-à-dire des évaluations, des engagements ou des filiales) sont présents, leurs évaluations de risque sont automatiquement agrégées et affichées dans l'onglet **Cote de risque** du formulaire de tiers.
- **Questions:** Cette table stocke l'historique des problèmes.
- **Tâches:** Cette table stocke l'historique des tâches.

## Configuration des hiérarchies et des engagements de tiers : processus hérité

Créez des hiérarchies de tiers en définissant les relations parent-enfant entre le tiers parent et toutes ses filiales. Vous effectuez cette tâche parce que certaines organisations travaillent avec des tiers qui ont des filiales (ou des filiales de filiales) qui peuvent présenter un risque potentiel pour votre entreprise. Vous pouvez effectuer des évaluations au niveau de chaque organisation filiale et déployer les résultats pour calculer un score de risque global pour le tiers parent.

### Hiérarchie de tiers

Dans cet exemple, l'organisation parente Acme a deux filiales et Acme NA a deux filiales. Dans cette hiérarchie, vous effectuez des évaluations des risques pour le tiers parent et toutes les filiales, et calculez les scores de risque pour chaque entité. Vous pouvez ensuite regrouper les scores de risque pour calculer le score de risque pour ACME.



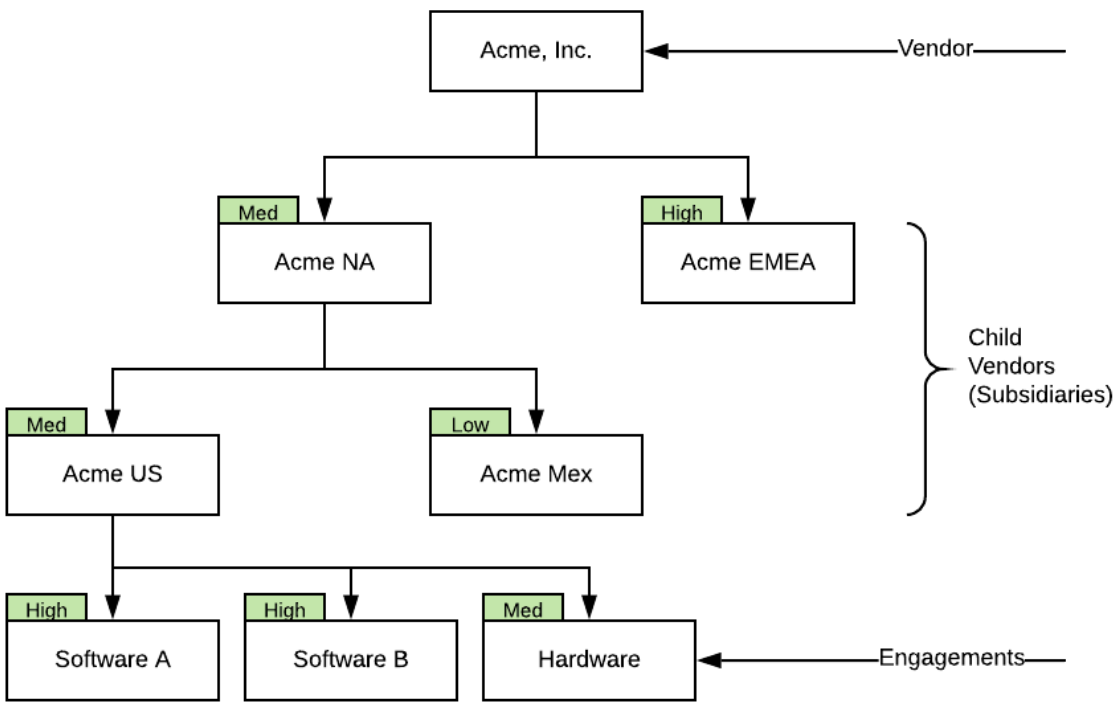

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Hiérarchie des tiers avec les filiales et les engagements

Les engagements représentent des produits ou des services fournis à l'organisation parente, directement ou par des filiales, que vous pouvez évaluer en termes de risque. Dans le cas où une filiale fournit des engagements, les scores de risque affectés aux engagements sont déployés pour calculer le score de risque de la filiale, qui à son tour est repris à l'organisation parente.

Dans cet exemple, la filiale Acme US a trois engagements. Comme dans l'exemple précédent, le risque est évalué pour la société mère, toutes ses filiales et tous leurs engagements. Les scores de risque sont ensuite déployés pour calculer le score de risque du parent.




Consultez Définir un engagement : processus hérité.

## Vue d'ensemble : Configuration d'une hiérarchie de tiers

**Remarque :**
Les procédures de configuration décrites dans cette section ne s'appliquent que si vous travaillez avec des tiers multicouches. c'est-à-dire des tiers qui exploitent des filiales. Ils vous guident également dans la mise en place des missions proposées par les filiales. Si ce ne sont pas les types de tiers avec lesquels vous faites affaire et que vous ne souhaitez pas mettre en place de hiérarchies de tiers, ces procédures sont facultatives.

### Procédures de configuration pour les hiérarchies de tiers

| Procédure de configuration | Description |
|---|---|
| Définissez les domaines de risque de tiers. | Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous voudrez peut-être évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Procédures de configuration pour les hiérarchies de tiers (suite)**

| Procédure de configuration | Description |
|---|---|
| | domaines à risque. Certaines applications de plateforme font référence aux domaines à risque en tant que « zones à risque ».<br><br>Consultez Définir un domaine de risque de tiers. |
| Définissez des critères de domaine de risque de tiers. | Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers.<br><br>Consultez Définir les critères du domaine de risque de tiers. |
| Définissez les critères du composant. | Les composants correspondent aux entités pour lesquelles vous pouvez évaluer les risques. Cela système de base comprend les composants d'engagement, de surveillance externe, de filiales et d'évaluations des risques de tiers. Le risque est calculé pour chaque composant, puis le risque est agrégé et déployé pour calculer une cote de risque de tiers.<br><br>Consultez Définir les critères du composant. |
| Définir les engagements pour un tiers | Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par des départements, des partenaires ou des filiales que vous pouvez également évaluer en termes de risque.<br><br>Une fois les engagements définis, vous pouvez définir des contacts primaires et secondaires pour les tiers et les engagements. Chaque type de contact peut effectuer des activités spécifiques dans le portail du tiers.<br><br>Consultez Définir un engagement : processus hérité. |
| Définissez les règles de définition du score de risque de l'engagement. | Une règle de score de risque d'engagement spécifie les critères de composant qui déterminent quels engagements sont sélectionnés pour l'évaluation. Par exemple, une règle pourrait permettre des évaluations pour les missions qui impliquent plus de 40 000 $ d'activité annuelle. Les règles de notation d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements.<br><br>Consultez Définir des règles de définition du score de risque de l'engagement. |
| Définissez des règles de définition du score de risque de tiers. | Définissez des critères, en fonction des scores de risque, qui déterminent quels tiers nécessitent des évaluations. Les règles de notation des risques de tiers s'appliquent aux filiales et aux missions, ainsi qu'aux domaines de risque de tiers.<br><br>Consultez Définir des règles de définition de score de risque de tiers. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Définir un engagement : processus hérité

Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par des départements, des partenaires ou des filiales que vous pouvez également évaluer en termes de risque.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

## Procédure

1. Dans l'onglet **Risque** de , Espace de travail de gestion des fournisseurssélectionnez **Créer un engagement** dans la zone Actions rapides.
   Le formulaire Créer un engagement de tiers s'ouvre dans l'onglet **Détails** .
2. **Facultatif :** Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.
3. Remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

### Formulaire Créer un engagement de tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| **Section Engagement d'un tiers** | |
| Nom | Nom unique pour l'engagement. Idéalement, mentionnez le produit ou le service qui fait l'objet de l'engagement. |
| Tiers (fournisseur) | Le tiers pour lequel vous créez cet enregistrement d'engagement. |
| Type | Type de produit ou de service à fournir par l'organisation responsable de l'engagement. |
| Date de début/de fin | Saisissez les dates de début et de fin pour définir la durée de validité de l'engagement. |
| Date de début / date de fin du contrat | Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec le tiers. |
| Date d'expiration du contrat | Date à laquelle l'engagement prend fin officiellement et légalement. |
| Statut | Sélectionnez l'état actuel de l'engagement.<br>○ Actif<br>○ Intégration<br>○ Prospect<br>○ Actif non autorisé<br>○ Terminé<br>○ Intégration rejetée<br>**Remarque :** Un engagement commence à l'état *inactif* . Un engagement passe à l'état *actif* lorsqu'un contrat est en place ou que vous prenez part à une relation active avec le tiers. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Cote de risque | Affiche la cote de risque affectée à l'engagement après qu'une évaluation a été effectuée. |
| Niveau d'engagement | Le niveau utilisé pour cet engagement. Pour en savoir plus sur la façon dont le niveau est déterminé, consultez Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité la rubrique |
| Dépense annuelle / Valeur | Dépense monétaire annuelle associée aux services de cet engagement. |
| Responsable de l'engagement | Indiquez la personne qui surveillera, classera par ordre de priorité et agira sur les réponses aux questionnaires, problèmes et tâches externes. Cliquez sur le verrou pour verrouiller/déverrouiller le champ. |
| Propriétaire de l'entreprise | Spécifiez la personne qui connaît bien l'organisation responsable de l'engagement et le produit ou les services qui seront sollicités. Cliquez sur le verrou pour verrouiller/déverrouiller le champ. |
| Notes | Saisissez un texte qui décrit l'engagement aux autres utilisateurs. |
| **Section de contact** | |
| Rue, Ville, État/ Province, Code postal, Pays, Téléphone, Fax | Informations de contact standard de l'organisation responsable de l'engagement. |
| Latitude et longitude | Les valeurs **de latitude** et **de longitude** sont utilisées pour marquer l'emplacement sur la carte de concentration de risque. Consultez TPRM Carte de concentration de risque. |
| **Section Cotes de risque** | |
| Cote de risque calculée | **Cote de risque calculée**.<br><br>Il s'agit de la cote de risque globale pour le tiers, calculée après l'évaluation en cumulant toutes les notes de risque des évaluateurs TPR. |
| Remplacer la cote de risque | Option permettant de remplacer l'évaluation calculée.<br><br>Si vous cochez la case, spécifiez alors les valeurs suivantes :<br>○ Cote de risque remplacée. Sélectionnez la nouvelle cote de risque.<br>○ Remplacé le : le système remplit automatiquement la date à laquelle le remplacement s'est produit.<br>○ Justification : entrez la raison pour laquelle vous avez remplacé la valeur. |

## Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité

Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers en catégories de risque potentiel au moment de l'intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Le processus IRQ, plus complet, remplace la hiérarchisation

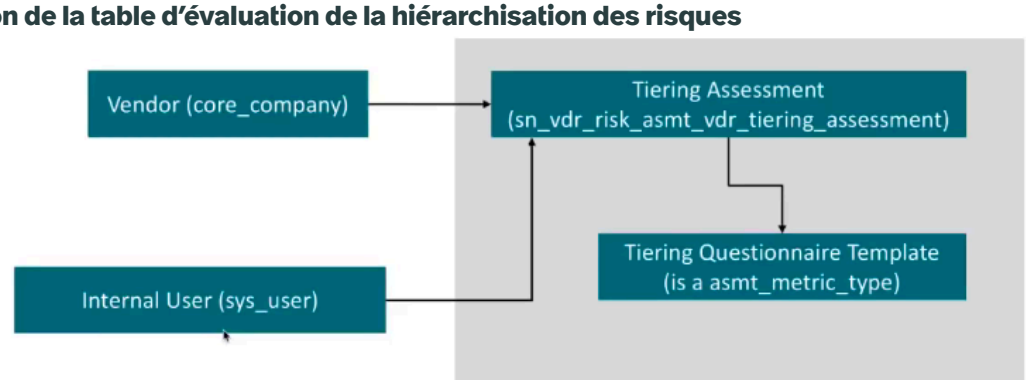
Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus initial d'évaluation des niveaux. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par niveaux où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des personnes interrogées et du niveau de risque.

Pour assurer une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

## Opération héritée

1. La plupart des organisations importent leur portefeuille tiers par le biais d'une feuille de calcul ou d'une intégration à une autre solution d'intégration. Les gestionnaires des risques liés aux tiers (TPR) effectuent des mises à jour continues des informations sur les tiers, y compris les scores de sécurité et les niveaux de risque.
2. Le gestionnaire TPR ou l'évaluateur TPR détermine le ou les catégories de risque d'exposition pour le tiers.
3. Le gestionnaire TPR sélectionne le tiers, affecte le modèle de questionnaire de hiérarchisation et affecte l'évaluateur interne requis pour effectuer l'évaluation.

**Relation de la table d'évaluation de la hiérarchisation des risques**

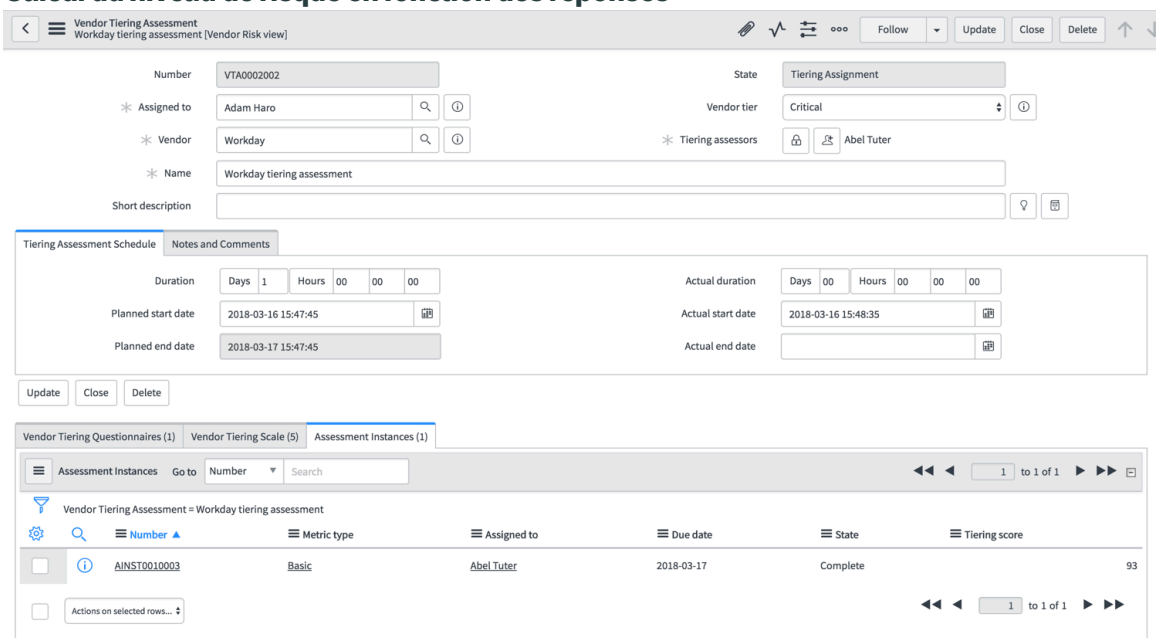



4. Les personnes concernées internes naviguent vers **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** pour terminer et soumettre l'évaluation.
5. Une fois que l'évaluateur interne a répondu au questionnaire, le système calcule le score de hiérarchisation comme étant la moyenne de tous les scores. Le gestionnaire TPR peut lancer l'évaluation des risques ou une règle métier configurée peut en envoyer une automatiquement. Lorsque l'évaluation est fermée, le système affecte un niveau de risque au tiers en fonction du score de hiérarchisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Calcul du niveau de risque en fonction des réponses




## Échelle de hiérarchisation des risques et calculs de notation

### Processus de hiérarchisation des risques

1. L'évaluation de hiérarchisation initie une instance d'évaluation pour l'évaluateur interne affecté.
2. La moyenne des scores de réponse est calculée pour générer le score de hiérarchisation.
3. Le score de hiérarchisation est mappé aux niveaux de risque.
4. Le niveau de risque est affecté au tiers lorsque l'évaluation de la hiérarchisation est fermée.

### Créer et démarrer une évaluation de la hiérarchisation : processus hérité

L'évaluateur TPR crée une évaluation de la hiérarchisation à partir de l'enregistrement du fournisseur, lançant ainsi le cycle de vie de l'évaluation de la hiérarchisation des risques de tiers. En outre, les gestionnaires des risques de tiers peuvent sélectionner plusieurs tiers à la fois et déclencher plusieurs évaluations de niveaux de risque de tiers.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Le processus IRQ, plus complet, remplace la hiérarchisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus initial d'évaluation des niveaux. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par niveaux où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des personnes interrogées et du niveau de risque.

Pour assurer une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

## Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans l'onglet **Risque** du Espace de travail de gestion des fournisseurs, sélectionnez **Créer une évaluation de hiérarchisation** dans la zone Actions rapides.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le niveau**.
2. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

### Section Évaluation de la hiérarchisation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'évaluation de la hiérarchisation. |
| Description brève | Description de l'évaluation des niveaux. |
| Numéro | Pour chaque évaluation de la hiérarchisation des risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VTA.<br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Concerne | Entité à laquelle l'évaluation s'applique :<br>○ **Tierce partie** : l'organisation parente.<br>○ **Engagement** : organisation au sein du tiers qui fournira le produit ou le service. |
| Tiers | Fournisseur évalué. |
| État | ○ Brouillon : valeur par défaut lors de la définition de l'évaluation.<br>○ En attente d'une réponse<br>○ Affectation de la hiérarchisation<br>○ Fermé |
| Affecté à | Gestionnaire TPR affecté pour gérer le processus d'évaluation des niveaux. |
| Niveau hiérarchique | Niveau de risque pour le tiers.<br>○ Critique<br>○ Élevée |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Modéré<br>○ Faible<br>○ Mineur<br>Les résultats de l'évaluation de la hiérarchisation et de l'évaluation des risques aident à déterminer la valeur. Le gestionnaire TPR peut remplacer la valeur. |
| Évaluateurs de la hiérarchisation | Les évaluateurs internes responsables de l'achèvement de l'évaluation de niveau. |

### Calendrier de l'évaluation de la hiérarchisation

| Champ | Description |
|---|---|
| Calendrier des évaluations de la hiérarchisation | |
| Durée prévue | Durée estimée de l'évaluation. |
| Date de début prévue / Date de fin prévue | Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation des niveaux est censé commencer et se terminer. |
| Durée réelle | Temps nécessaire pour terminer l'évaluation des niveaux. Cette valeur est calculée à l'aide de la **date d'état réelle** et de la **date de fin réelle**. |
| Date de début réelle / Date de fin réelle | Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation des niveaux a commencé et s'est terminé |
| Remarques et commentaires | |
| Notes de travail | Informations sur le processus d'évaluation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations publiques sur l'évaluation des risques du tiers. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter définitivement du texte à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :

   - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
   - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

4. Sélectionnez l'onglet **Questionnaires de hiérarchisation** , sélectionnez les questionnaires à utiliser pour l'évaluation de hiérarchisation, puis cliquez sur **Ajouter** et cliquez sur **Ajouter**.

   **Remarque :**
   Il système de base comprend un exemple de questionnaire de hiérarchisation appelé **Basic**. Modifiez et enregistrez le questionnaire en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Lorsque tous les paramètres sont corrects, cliquez sur **Soumettre l'évaluation**.

### Examiner les réponses à l'évaluation de la hiérarchisation : processus hérité

À partir de la version 15.0.0 de GRC TPRM , la hiérarchisation des risques est un processus hérité que vous n'avez pas besoin d'effectuer. Au lieu de cela, utilisez le processus IRQ dans le Espace de travail de gestion des fournisseursfichier .

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus IRQ, plus complet, remplace la hiérarchisation.

**Important :**

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus initial d'évaluation des niveaux. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par niveaux où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des personnes interrogées et du niveau de risque.

Pour assurer une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

L'évaluateur du TPR peut afficher les réponses à l'évaluation de la hiérarchisation des risques une fois que les personnes concernées internes ont soumis leur évaluation et ajuster la notation en conséquence.

#### Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, cliquez sur l'icône Liste ( ), puis accédez à **Évaluations des risques de hiérarchisation** > **Ouvrir les éléments qui me sont attribués**.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations de la hiérarchisation** > **Mes évaluations ouvertes**.
2. Examinez, ajoutez ou modifiez les réponses, selon les besoins.

### Créer une évaluation automatisée des risques lorsque le niveau de risque affecté change (processus hérité)

Créez une évaluation des risques lorsque le risque change pour un tiers à l'aide d'une règle de soumission d'évaluation basée sur les niveaux. Ce processus vous permet de commencer à réévaluer automatiquement le risque si la source du changement de niveau est l'engagement ou un tiers.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus complet de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) remplace la hiérarchisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus initial d'évaluation des niveaux. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par niveaux où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des personnes interrogées et du niveau de risque.

Pour assurer une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le niveau**.
2. Sélectionnez un enregistrement de règle ou sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Fournisseurs de scores de sécurité

| Champ | Description |
|---|---|
| Tiers | Nom du tiers auquel appliquer la règle. Cette règle s'applique également aux engagements du tiers sélectionné.<br>**Remarque :** Laissez le champ vide pour appliquer la règle à tous les tiers et engagements. |
| Actif | Option permettant d'activer ou de désactiver une règle de soumission d'évaluation basée sur la hiérarchisation.<br>Lorsque vous cochez la case, la règle de soumission de l'évaluation basée sur le niveau est activée. Lorsque vous décochez la case, la règle est désactivée.<br>**Remarque :** Lorsque toutes les règles sont désactivées, les évaluations des risques de tiers ne sont pas automatiquement générées par les changements de niveau. |
| Couche | Niveau de risque qui doit générer automatiquement une évaluation des risques externes :<br>○ Aucun<br>○ Critique<br>○ Élevée<br>○ Modéré<br>○ Faible<br>○ Mineur |
| Modèle d'évaluation | Modèle à envoyer lorsque l'échelle des niveaux de risque passe au niveau spécifié dans la règle. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Soumettre automatiquement à un tiers | Option permettant de soumettre automatiquement une évaluation des risques externes à un tiers ou à un engagement une fois l'évaluation des risques externes générée. Si l'option n'est pas sélectionnée, l'évaluation externe reste à l'état **Brouillon** après sa création. |

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Lorsqu'un changement apporté au niveau active la règle, le système génère une évaluation des risques externes et l'envoie soit au tiers, soit à l'engagement. Une évaluation externe n'est envoyée qu'à la source du changement de niveau. Si le tiers ou l'engagement est à l'origine du changement de niveau, une évaluation externe est envoyée à la fois au tiers et à l'engagement.

## Gestion des évaluations des risques externes : processus hérité

Avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, les parties prenantes créent des problèmes et des tâches, généralement pendant l'état **Génération d'observations** . L'évaluateur du TPR affecte des tiers au besoin et communique à l'aide de flux de commentaires pour clore la non-conformité. Le contact primaire du tiers utilise le portail du tiers pour afficher toutes les évaluations.

## Workflow d'évaluation des risques externes

1. L'administrateur TPR crée des modèles de questionnaire et de demande de document.
2. Le gestionnaire TPR crée des modèles d'évaluation des risques internes et d'évaluation des risques externes, et crée également les notifications associées au workflow.
3. Le TPR Manager prépare et envoie l'IRQ aux parties prenantes internes.
4. Les parties prenantes internes terminent et soumettent l'évaluation.
5. Une fois que les évaluations de hiérarchisation des risques terminées ont été effectuées, l'évaluateur du TPR met à jour et ferme l'évaluation de hiérarchisation.
6. Le gestionnaire TPR envoie les évaluations au contact principal du tiers. Les évaluations des risques externes peuvent être envoyées automatiquement en fonction des changements apportés à un score de risque ou à un niveau de risque.
7. Le contact de tiers se connecte au portail du tiers pour terminer l'évaluation des risques.

   Le portail du tiers affiche une liste des évaluations et l'état de chacune d'elles. À partir du portail, le contact principal peut inviter d'autres collaborateurs tiers à effectuer des parties des évaluations. Une fois que d'autres collaborateurs sont identifiés, le contact principal soumet l'évaluation.

8. L'évaluateur du TPR examine les résultats des évaluations et ferme chaque évaluation par un tiers, ce qui crée des problèmes nécessitant des mesures correctives, le cas échéant. Lorsqu'un problème est créé pour une question particulière, un indicateur visuel apparaît dans le portail du tiers pour la question.

   **Rattrapage**

   La correction d'un problème signifie que le problème sous-jacent à l'origine de la défaillance du contrôle ou de l'exposition au risque sera résolu.

   **Accepter**

   Accepter un problème signifie que vous créez une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à ce qu'ils soient

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réévalués. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

**Information associée**

États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe)

## Créer une évaluation des risques externes : processus hérité

Créez une évaluation et lancez le cycle de vie de l'évaluation des risques de tiers. Une évaluation des risques externe spécifie les détails du tiers ou de l'engagement et définit le plan pour terminer l'évaluation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

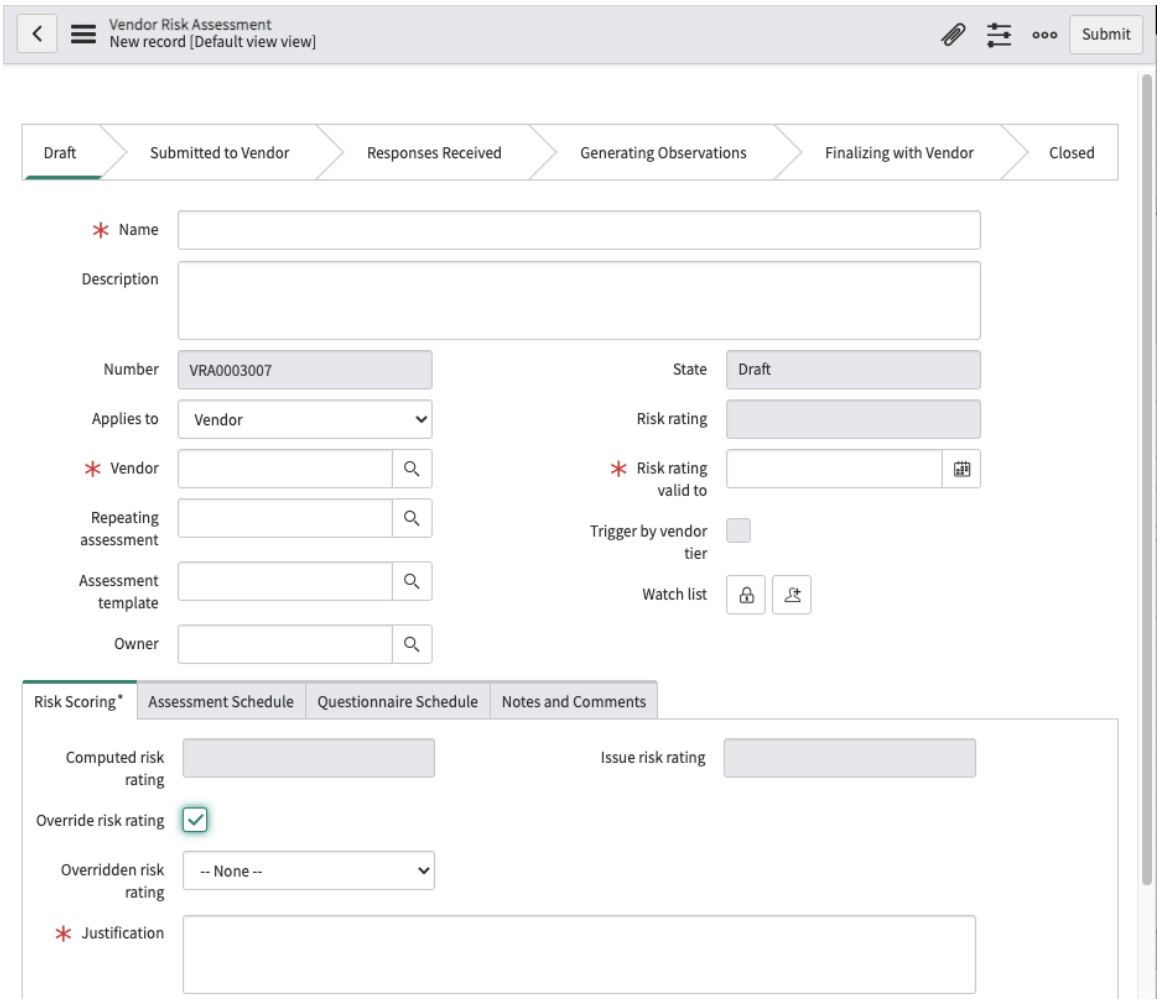
Les évaluations peuvent être créées sur demande ou peuvent se reproduire selon un calendrier spécifié. Lors de la création d'une évaluation des risques externes à la demande, les gestionnaires TPR sélectionnent le modèle de questionnaire ou le modèle de demande de document et le tiers. Les gestionnaires TPR peuvent sélectionner plusieurs tiers à la fois et déclencher automatiquement des évaluations.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Toutes les évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




### Formulaire d'évaluation des risques du fournisseur

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Le nom qui identifie l'évaluation des risques de tiers sur tous les formulaires et listes. |
| Description | Une explication plus détaillée du problème. |
| Numéro | Pour chaque évaluation des risques externes, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRA.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Concerne | Entité à laquelle l'évaluation s'applique : **tiers** ou **engagement**. |
| Fournisseur | Le tiers évalué.<br><br>**Remarque :**<br>Vous pouvez réactiver un tiers qui a **l'état Résilié** . Si une telle demande est acceptée et fermée, l'état du tiers passe à **Actif**. |
| Engagement | Sélectionnez l'engagement à évaluer. Le champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Engagement** dans le champ **S'applique à** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Évaluation récurrente | Évaluation utilisée pour créer l'évaluation actuelle. |
| Modèle d'évaluation | Sélectionnez un modèle d'évaluation pour créer des questionnaires ou des demandes de documents pour cette évaluation.<br><br>Pour utiliser plusieurs modèles afin de créer plusieurs questionnaires ou demandes de documents pour l'évaluation, laissez le champ vide. |
| Propriétaire | Le propriétaire est la personne qui est propriétaire d'une évaluation à des fins d'audit, et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Il incombe aux propriétaires de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et de résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son terme, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire ou d'évaluateur TPR.<br><br>Pour les nouvelles demandes, si le champ **Propriétaire** est vide, l'action suivante se produit : Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle se trouve dans l'état **Nouveau** . Le message inclut également un lien vers la page de détails de la demande. reportez-vous à la section Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités.<br><br>**Remarque :**<br>Si le champ **Propriétaire** est vide et que vous sélectionnez **Démarrer le processus IRQ**, vous en devenez le propriétaire. |
| Groupe d'affectation | Pour les nouvelles demandes, le **groupe d'affectation** est défini sur **les assignateurs de demandes de diligence raisonnable**. Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle se trouve dans l'état **Nouveau** . Le message inclut également un lien vers la page de détails de la demande.<br><br>Sur le formulaire de demande de diligence raisonnable :<br><br>○ N'importe quel membre du groupe peut sélectionner **M'affecter** ou définir le champ **Propriétaire** sur n'importe quel autre membre du groupe.<br>○ Un gestionnaire TPR ou un évaluateur TPR peut effacer le champ **Groupe d'affectation** ou modifier la valeur pour la sélectionner parmi différents évaluateurs TPR dans la liste de sélection du **propriétaire** . |
| État | Le processus de collecte des données d'évaluation auprès d'un tiers passe par plusieurs *états*. Voir États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe) pour les descriptions détaillées. |
| Cote de risque | La cote de risque globale pour le tiers.<br><br>○ Critique<br>○ Élevée |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Modéré<br>○ Faible<br>○ Mineur<br><br>**Remarque :**<br>La **cote de risque** est déterminée en déterminant une plage d'échelle d'évaluation des risques dans laquelle se situe le score de risque. Il définit comment une plage minimale et maximale de scores d'évaluation est mappée à un score de risque qualitatif. |
| Fin de validité de la cote de risque | Date d'expiration de la cote de risque. La date doit être postérieure à la **date de fin de validité** de la cote de risque pour tous les questionnaires ou demandes de documents associés. |
| Déclencher par niveau de risque | Cochez la case pour lancer l'évaluation lorsque le niveau de risque change pour le tiers. |
| Liste de surveillance | Ajoutez des utilisateurs qui doivent être informés lorsque cet enregistrement est modifié. |
| **Évaluation du risque**<br><br>**Remarque :**<br>Les évaluations des risques sont calculées et affichées après réception des réponses à l'évaluation. | |
| Cote de risque calculée | Moyenne des cotes de risque du domaine de risque de tiers. |
| Remplacer la cote de risque | Cochez la case pour remplacer la cote de risque calculée pour le tiers. Lorsque cette option est sélectionnée, les changements futurs apportés à la cote de risque de l'évaluation affecteront uniquement la cote de risque calculée, et non la cote de risque.<br><br>**Remarque :**<br>Si vous décochez une case sélectionnée, la cote de risque calculée est copiée dans l'évaluation. |
| Cote de risque remplacée | Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque. |
| Justification | Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez entrer un motif pour le remplacement. |
| Cote de risque du problème | Cote de risque pour les problèmes associés aux tiers évalués. La cote de risque du problème est basée sur la priorité des problèmes fermés et la façon dont ils ont été résolus.<br>○ Si le problème est **Fermé terminé**, cela indique que le problème a été résolu.<br>○ Si le problème a été **fermé incomplet**, cela indique que le tiers n'a pas répondu aux questions associées.<br>○ Si le problème a été **fermé annulé**, cela indique que le problème n'avait pas besoin d'être résolu. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | Si le problème est fermé et que **l'état** de l'évaluation n'est pas fermé ou annulé, la **cote de risque du problème** est recalculée et affichée.<br><br>**Remarque :**<br>La **cote de risque calculée** n'est pas affectée par ce calcul. |
| Remplacer la cote de risque | Option permettant de remplacer la cote de risque calculée pour le tiers. Lorsque cette option est sélectionnée, toute modification ultérieure apportée à la cote de risque de l'évaluation affectera uniquement la cote de risque calculée, et non la cote de risque.<br><br>**Remarque :**<br>Si la case est cochée puis désélectionnée, la cote de risque calculée est utilisée. |
| Cote de risque remplacée | Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque. |
| Justification | Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez entrer un motif pour le remplacement. |
| **Calendrier de l'évaluation** | |
| Durée prévue (jours) | Durée estimée de l'évaluation |
| Date de début prévue / Date de fin prévue | Dates et heures de début et de fin planifiées pour le travail sur l'évaluation. |
| Créé par | Utilisateur ayant créé cet enregistrement. |
| Créé | Date/heure de création de l'enregistrement. |
| Durée réelle | Le temps nécessaire pour terminer l'évaluation des risques de tiers. Ce champ est calculé à l'aide de la **date d'état réelle** et de la **date de fin réelle**. |
| Date de début de l'analyse | Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation a commencé. |
| Date de fin réelle | Date et heure de fin de l'évaluation. |
| Mis à jour | Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement. |
| **Calendrier du questionnaire** | |
| Durée prévue (jours) | Le temps accordé au tiers pour effectuer l'évaluation. La valeur est calculée à l'aide de la **date d'état planifié** et de la **date de fin planifiée**. |
| Durée de revue (jours) | Temps alloué au client pour passer en revue tous les questionnaires. |
| Date d'échéance | Délai du tiers pour répondre à tous les questionnaires et les renvoyer. |
| Date d'achèvement | Date réelle à laquelle le tiers a terminé tous les questionnaires. |
| Soumis au fournisseur | Date de livraison des questionnaires de tiers. |
| Resoumis au fournisseur | Date à laquelle les questionnaires sont renvoyés au tiers. |

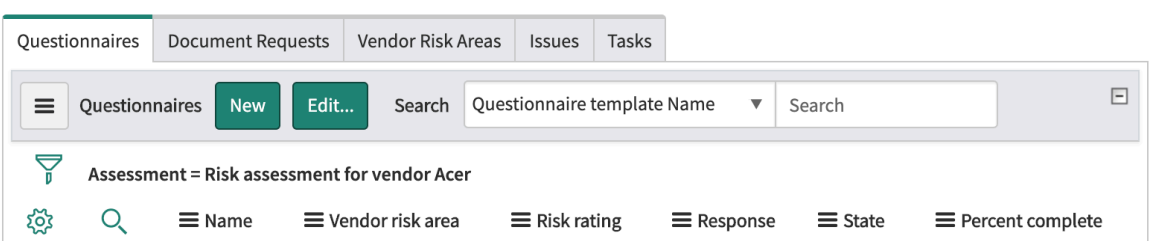
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Réponses attendues par | Date à laquelle votre organisation attend que les réponses soient renvoyées par le contact tiers. |
| **Remarques et commentaires** | |
| Notes de travail | Informations sur l'évaluation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Informations publiques sur l'évaluation. |

3. Enregistrez l'enregistrement.

   D'autres listes connexes s'affichent. Si vous avez laissé le champ Modèle **d'évaluation** vide et que vous souhaitez utiliser des modèles d'évaluation pour associer plusieurs questionnaires et/ou demandes de documents à cette évaluation, utilisez les listes connexes Questionnaires ou Demandes de documents.




4. Pour associer des questionnaires existants et/ou des demandes de documents à l'évaluation, procédez comme suit.
   a. Ouvrez la liste connexe Questionnaires ou Demandes de documents.
   b. Sélectionnez **Modifier**, sélectionnez les questionnaires ou les demandes de documents à utiliser, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Répétez l'opération pour l'autre type de questions, si nécessaire.
5. Pour créer des modèles de questionnaire et/ou de demande de document et les associer à l'évaluation, reportez-vous Créer un questionnaire ou un modèle de demande de documentà .

> **Important :**
> À l'étape suivante, vous pouvez choisir de soumettre le questionnaire au tiers. Pour préremplir le questionnaire avec les réponses de la dernière évaluation fermée, vous devez sélectionner l'option Inclure les **réponses précédentes** avant de le soumettre au tiers. Le paramètre ne peut pas être modifié après l'envoi du questionnaire au tiers. Consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document.

6. Sélectionnez **Soumettre à un tiers**.
   - L'état de l'évaluation devient **Soumis à un tiers**.
   - Les modèles que vous avez sélectionnés génèrent des questionnaires et/ou des demandes de documents.
   - Si l'option **Inclure les réponses précédentes** est sélectionnée pour un questionnaire, les réponses précédentes sont copiées et ajoutées au questionnaire sortant. La notification

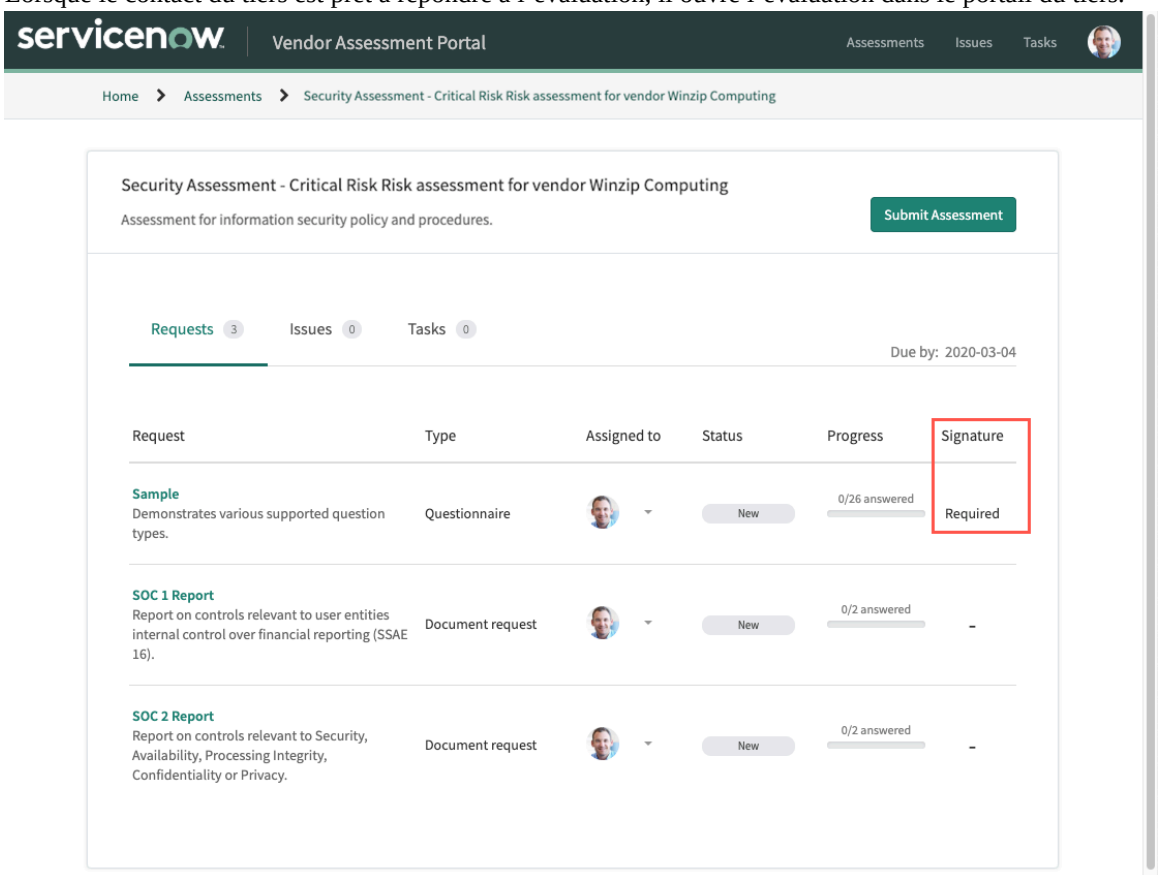
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur le portail du tiers inclut le numéro, le nom et la date de clôture de l'évaluation qui a fourni les réponses. La notification inclut également un lien vers l'évaluation.

- Le contact de tiers principal reçoit une notification par e-mail qui inclut un lien vers l'évaluation dans le portail du tiers.

7. Lorsque le contact du tiers est prêt à répondre à l'évaluation, il ouvre l'évaluation dans le portail du tiers.




**Remarque :**
Dans l'exemple, l'un des questionnaires nécessite une signature. Le tiers ou le réviseur doit enregistrer et signer électroniquement le questionnaire ou la demande de document avant de pouvoir le soumettre. Pour plus d'informations, consultez Signatures électroniques sur les questionnaires ou les demandes de documents.

8. L'évaluateur du TPR déplace l'état de l'évaluation vers **Génération d'observations**.

   Pendant ce temps, l'évaluateur du TPR peut cliquer sur le lien **Afficher la réponse** dans la liste connexe Demandes de documents ou Questionnaires pour afficher la réponse et fournir des commentaires ou des réponses de changement, au besoin.

   Pour tous les problèmes qui surviennent, l'évaluateur du TPR crée un problème pour suivre le processus de rattrapage (finalisation avec un tiers).

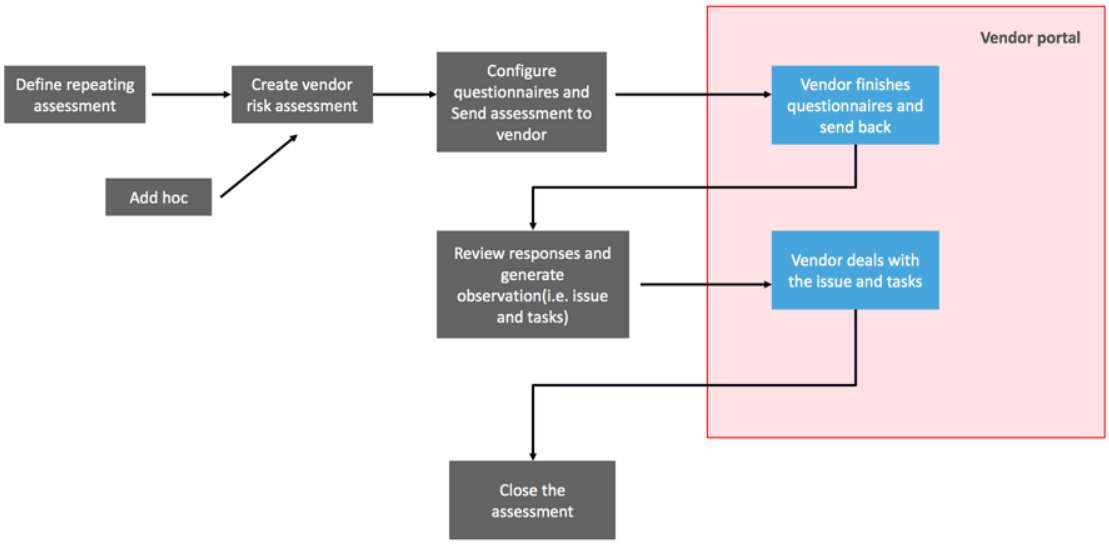
9. L'évaluateur TPR passe l'évaluation à l'état **Fermé** .

### Que faire ensuite

L'évaluateur du TPR travaille via le portail du tiers avec le tiers pour fermer l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




# Gestion du portail du tiers

Les contacts de tiers répondent aux questionnaires, aux demandes de documentation, aux tâches et aux problèmes sur le portail du tiers. Le portail est le point d'interaction entre les tiers et les évaluateurs de risques.

## Contacts de tiers

Les contacts de tiers sont les personnes qui représentent le tiers. En utilisant le portail du tiers, ils peuvent répondre à des questionnaires, travailler sur des tâches et résoudre les problèmes soulevés par votre équipe d'évaluation des risques de tiers. Les contacts de tiers sont des contacts primaires ou secondaires. La personne-ressource principale est la personne désignée qui reçoit les questionnaires d'évaluation. Chaque tiers doit avoir au moins un contact primaire. L'éditeur de tiers [vendor_editor], le gestionnaire des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] ou le contact principal peuvent créer des contacts de tiers.

Vous affectez la responsabilité du **contact principal** au contact de tiers qui peut répondre directement aux questions d'évaluation ou affecter un autre contact du tiers pour répondre aux questions. Les contacts principaux peuvent gérer d'autres contacts pour le tiers.

Deux rôles sont automatiquement attribués aux contacts de tiers : vendor_contact et snc_external. Le rôle vendor_contact fournit aux contacts de tiers l'accès au portail du tiers, tandis que le rôle snc_external est une sauvegarde qui restreint l'accès uniquement au portail. Le rôle snc_external empêche toute entrée non autorisée dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Configurer des contacts de tiers.

**Remarque :**
Les contacts de tiers voient le nom de votre organisation dans toutes les références sur le portail du tiers. Vous spécifiez le nom dans le paramètre de propriété `sn_vdr_risk_asmt.company.name` . Reportez-vous à Configurer TPRM les propriétés.

## Tâches pour les contacts de tiers

Le contact de tiers primaire peut effectuer les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déléguez les questionnaires, les tâches et les problèmes à d'autres contacts de tiers.
- Affichez et mettez à jour les informations de contact du tiers.
- Mettez à jour les préférences de notification.

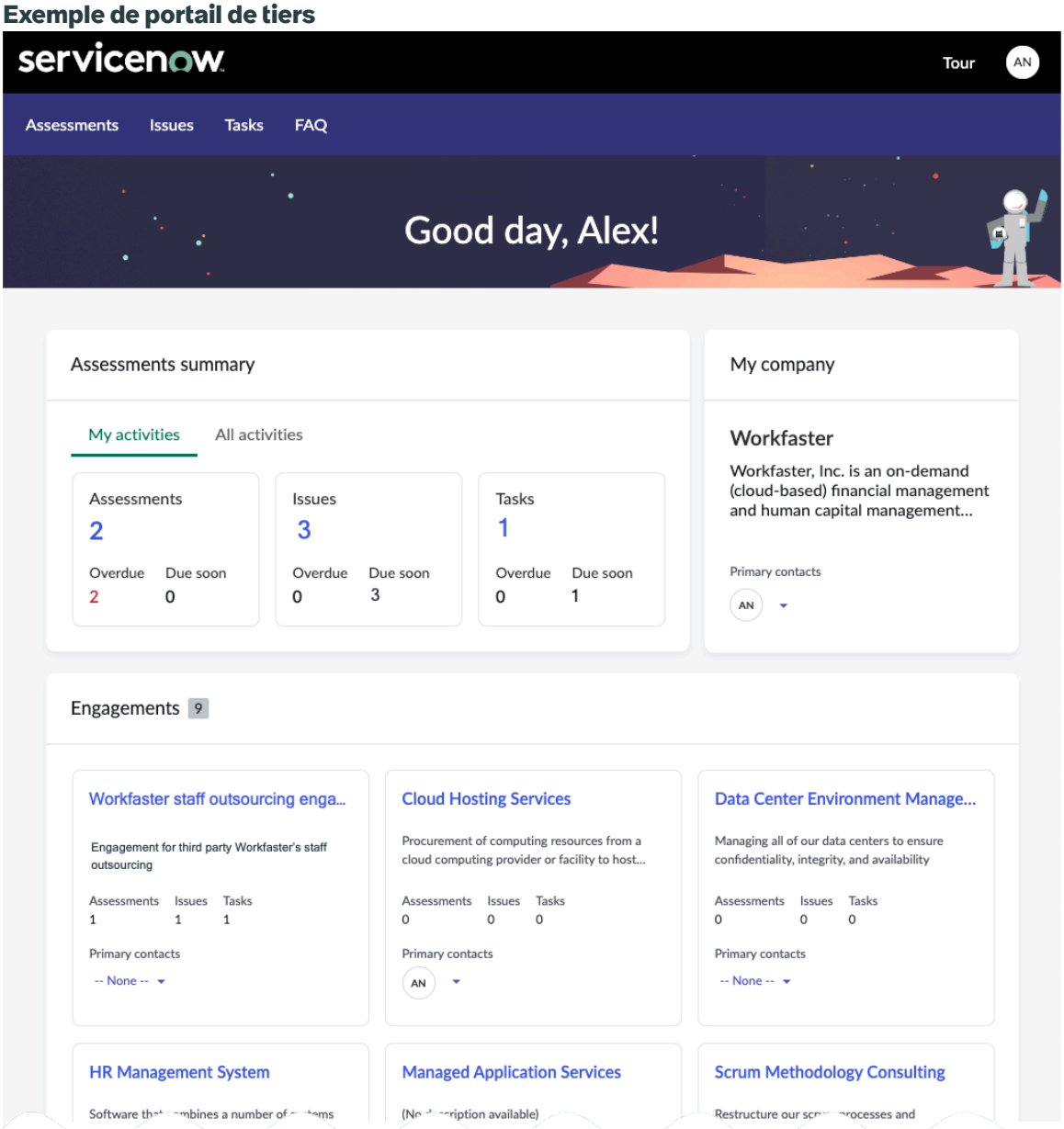
Les contacts de tiers secondaires peuvent utiliser le portail pour effectuer les tâches suivantes :

- Afficher les évaluations « Mes affectations » et y répondre.
- Modifiez un mot de passe ou demandez un nouveau mot de passe.

**Important :**
Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès au Now Platform portail du tiers et n'accorde l'accès qu'au portail du tiers.

Les contacts de tiers voient le portail, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Exemple de portail de tiers**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Lancement du portail

Les contacts de tiers lancent le portail à l'aide **de [l'URL de votre instance]/svdp**).

## Apprendre à utiliser le portail : page FAQ

Les contacts de tiers peuvent sélectionner **FAQ** pour afficher les réponses aux questions courantes, telles que comment inviter des utilisateurs supplémentaires sur le portail et comment affecter des contacts primaires à des enregistrements de tiers ou d'engagement.

## Gestion des contacts de tiers

Les utilisateurs de votre organisation ayant le rôle d'évaluateur des risques tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] utilisent TPRM pour gérer les activités de contact de tiers suivantes :

- Créez un identifiant pour un nouveau contact de tiers.
- Activer ou désactiver la connexion d'un contact tiers.
- Réinitialisez le mot de passe d'un contact de tiers.
- Affectez un rôle d'utilisateur à un contact de tiers.
- Affectez un contact de tiers à une évaluation.
- Affichez et mettez à jour les informations de contact du client.
- Accédez aux évaluations terminées.

Pour plus d'informations, consultez Configurer des contacts de tiers et Gérer l'accès de vos contacts de tiers.

**Remarque :**
Si nécessaire, vous pouvez répondre au nom de tiers ou à des missions à des questionnaires. Consultez Répondre à un questionnaire pour un tiers ou un engagement pour plus d'informations.

La propriété **Autoriser les évaluateurs à répondre/modifier les questionnaires pour les contacts tiers** (*sn_svdp.allow_assessor_edit*) doit être active. Pour plus d'informations sur la configuration de cette propriété, reportez-vous à la section Configurer TPRM les propriétés.

**Information associée**

Signatures électroniques sur les questionnaires ou les demandes de documents

Utilisation du SIG Questionnaire pour une évaluation des risques

## Configurer des contacts de tiers

Configurez vos contacts de tiers afin de pouvoir envoyer des évaluations, résoudre des problèmes et communiquer toute information supplémentaire requise à ces contacts à l'aide de Gestion des risques liés aux tiers.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager et administrateur pour les étapes 4 et 5

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contacts de tiers sont des utilisateurs externes de l'organisation tierce. Ils utilisent le portail du tiers pour organiser, classer par ordre de priorité et effectuer des tâches en toute sécurité, comme répondre à des questionnaires pour les évaluations, effectuer des tâches et communiquer avec votre personnel d'évaluation des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

risques concernant les problèmes. Vous autorisez l'accès au portail du tiers et spécifiez les autorisations pour les contacts tiers. Le gestionnaire des risques tiers (TPR) doit contacter un membre de l'équipe ayant le rôle administrateur pour effectuer les étapes 4 et 5.

**Important :**
Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès à votre Now Platform instance et n'accorde l'accès qu'au portail du tiers.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Contacts de tiers** pour déterminer si un contact de tiers a déjà été affecté.

   Le nombre de contacts est répertorié pour chaque tiers sur la page Contacts de tiers.

2. Sur la page Contacts de tiers, sélectionnez un tiers pour afficher la liste des contacts associés.
   - Pour gérer les contacts existants :
     - Sélectionnez chaque contact pour vérifier qu'il est associé au tiers approprié, qu'il est actif et, le cas échéant, qu'il est spécifié comme contact primaire.

       **Remarque :**
       Les questionnaires, les demandes de documents et les problèmes actuellement affectés au contact sont répertoriés dans l'onglet associé.

     - Si vous n'avez pas le rôle administrateur, demandez à un utilisateur qui l'a de vérifier que le rôle vendor_contact apparaît pour l'utilisateur dans la liste connexe Rôles. Si l'utilisateur disposant du rôle administrateur ne peut pas voir la liste connexe Rôles, il doit passer à l'étape 4. Si l'utilisateur disposant du rôle administrateur ne peut pas voir le rôle vendor_contact répertorié pour l'utilisateur, il doit passer à l'étape 5.

       **Remarque :**
       Pour plus d'informations sur la gestion des contacts de tiers, reportez-vous à la section Gérer l'accès de vos contacts de tiers.

   - Pour ajouter un contact, sélectionnez **Nouveau** et procédez comme suit.

     **Remarque :**
     Il est normal qu'un contact ait le rôle snc_external car le rôle vendor_contact l'inclut.

3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de contact de tiers**

| Champ | Description |
|---|---|
| Prénom, Nom, E-mail, Titre, Département | Informations de contact standard de l'utilisateur de l'organisation tierce. |
| ID d'utilisateur | ID utilisé pour se connecter à l'instance de portail du tiers. |
| Tiers | Organisation tierce du contact. |
| Langue, fuseau horaire | Langue et fuseau horaire préférés de l'utilisateur de l'organisation tierce. |

Traduction automatique

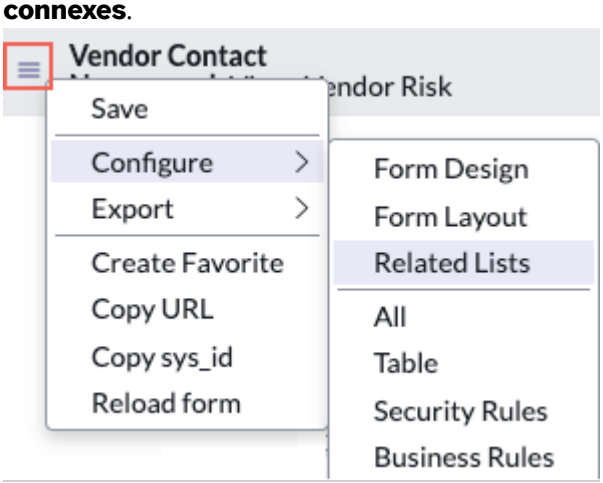
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Actif | Option permettant d'activer le contact pour qu'il soit éligible à travailler dans le portail du tiers. |
| Contact principal | Contact de tiers qui peut répondre directement aux questions d'évaluation ou affecter un autre contact du tiers pour répondre aux questions. Ils peuvent également gérer d'autres contacts pour le tiers. |

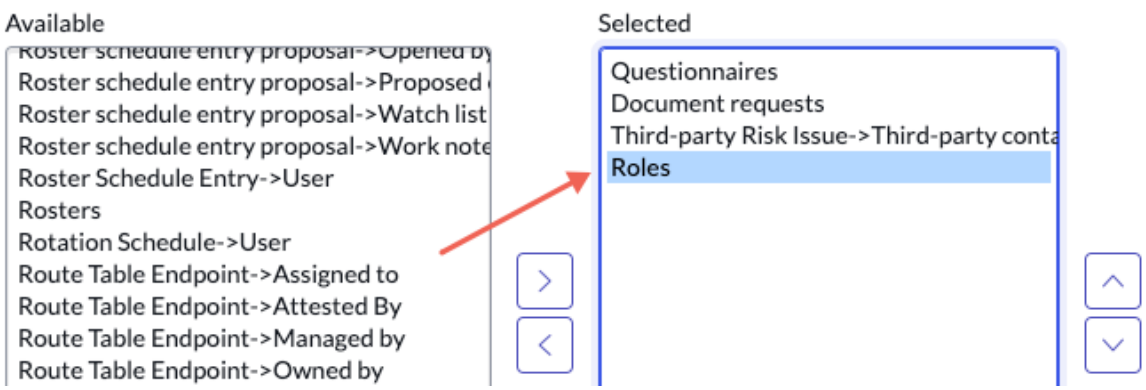
**Remarque :**
Une notification par e-mail est envoyée au nouveau contact de tiers une fois le formulaire envoyé. L'e-mail contient un lien vers le portail du tiers et des informations d'identification de connexion.

4. **Facultatif :** Validez le fait que chaque contact a le rôle de contact du fournisseur en ajoutant la valeur **Rôles** à la page Contact du fournisseur.

   a. Ajoutez la liste connexe Rôles en sélectionnant l'icône d'actions et en sélectionnant **Configurer** > **Listes connexes**.




   b. Déplacez la liste connexe Rôles vers la liste Sélectionné, puis sélectionnez **Enregistrer**.

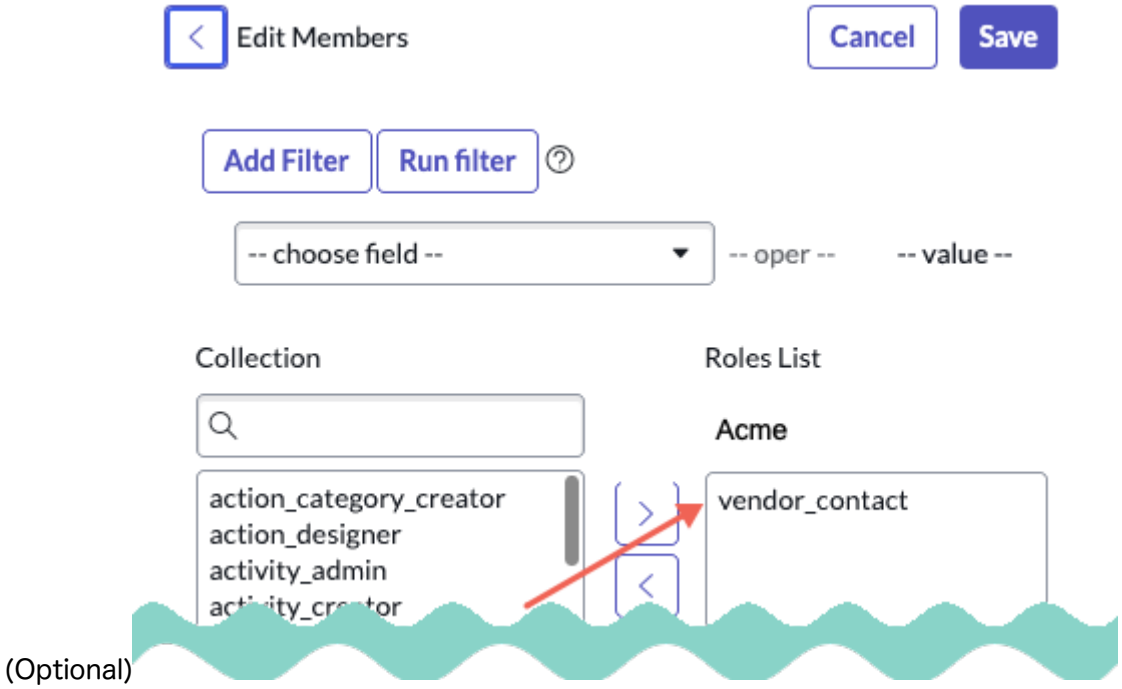



(Optional)

5. **Facultatif :** Accordez aux contacts de tiers l'accès au portail du tiers en sélectionnant **Modifier** et en ajoutant **vendor_contact** à la liste des rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




(Optional)

**⚠ Avertissement :**
Si l'utilisateur dispose d'autres rôles, tels que snc_internal, il peut également se connecter à votre plateforme et avoir une visibilité sur les enregistrements critiques.

## Gérer l'accès de vos contacts de tiers

Affichez vos contacts de tiers existants et ajustez leurs informations et autorisations d'accès selon vos besoins à l'aide Gestion des risques liés aux tiersde . En gardant les détails du contact à jour, vous pouvez éviter que vos contacts de tiers n'obtiennent un accès non autorisé ou ne perdent l'accès autorisé au portail du tiers.

### Avant de commencer

Le gestionnaire des risques tiers (TPR) doit contacter un membre de l'équipe ayant le rôle administrateur pour terminer les 3 dernières options de l'étape 3.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager et admin pour terminer les 3 dernières options de l'étape 3.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vos contacts de tiers sont des utilisateurs externes de l'organisation tierce. Ils utilisent le portail du tiers pour organiser, classer par ordre de priorité et effectuer des tâches en toute sécurité, comme répondre à des questionnaires pour des évaluations et communiquer avec votre personnel d'évaluation des risques au sujet des problèmes. Vous pouvez également ajuster l'accès au portail du tiers et les autorisations de vos contacts tiers.

### Procédure

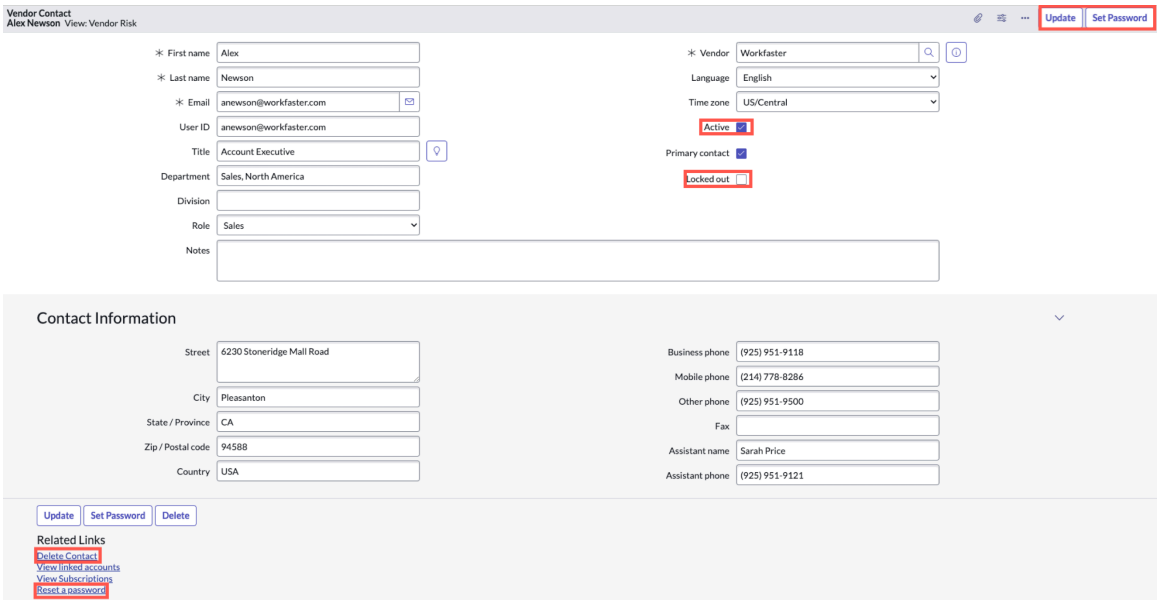
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Contacts de tiers** pour afficher vos contacts de tiers existants.

   Le nombre de contacts est répertorié pour chaque tiers sur la page Contacts de tiers.

2. Sélectionnez le tiers pour lequel vous souhaitez afficher la liste des contacts associés, puis sélectionnez le contact de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




3. **Facultatif :** Gérez l'accès au portail pour vos contacts de tiers.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur la configuration des contacts de tiers, consultez Configurer des contacts de tiers et Activer l'e-mail avec des contacts tiers.

## Signatures électroniques sur les questionnaires ou les demandes de documents

Les questionnaires ou les demandes de documents peuvent nécessiter la signature électronique de contacts tiers et/ou d'examinateurs.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

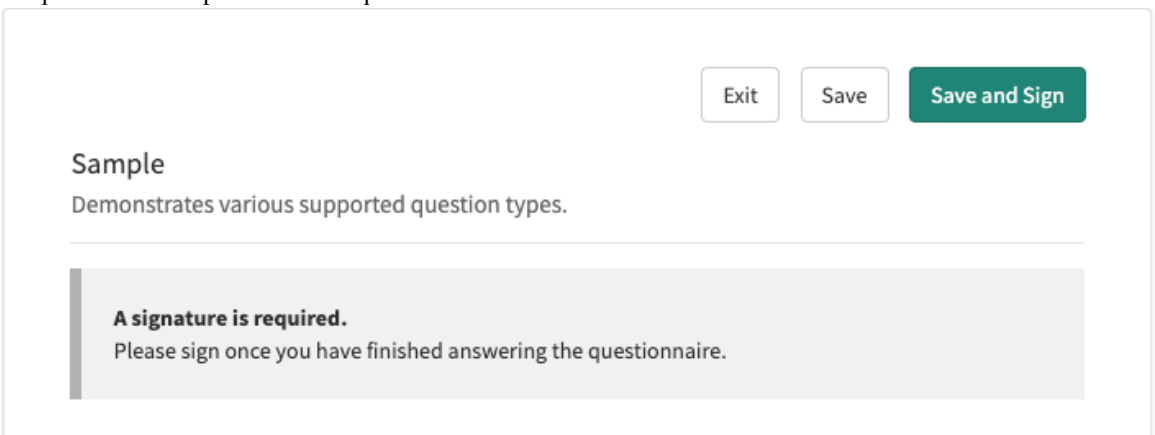
Une fois qu'un questionnaire ou une demande de document a été soumis au tiers, le gestionnaire des risques tiers (TPR) ou l'évaluateur TPR reçoit une notification par e-mail qui inclut un lien vers l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

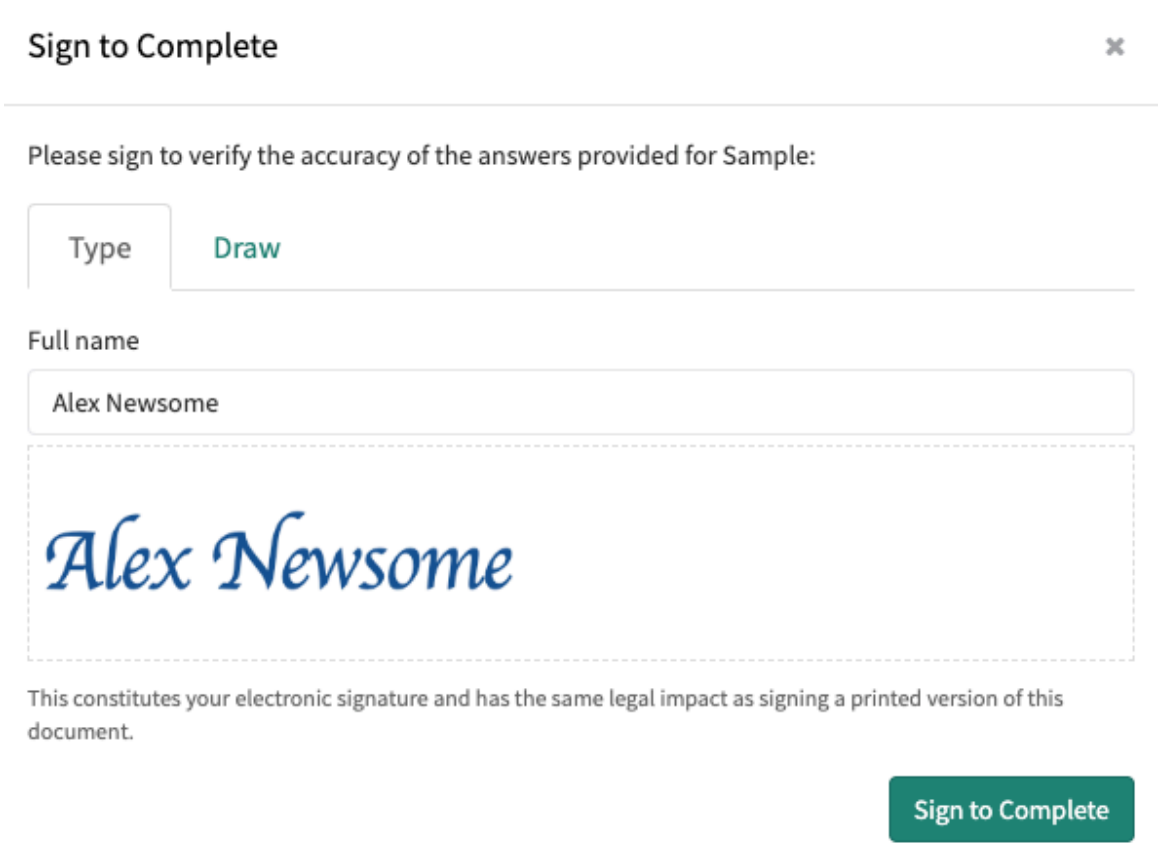
## Procédure

1. Cliquez sur le lien pour ouvrir le questionnaire ou la demande de document.



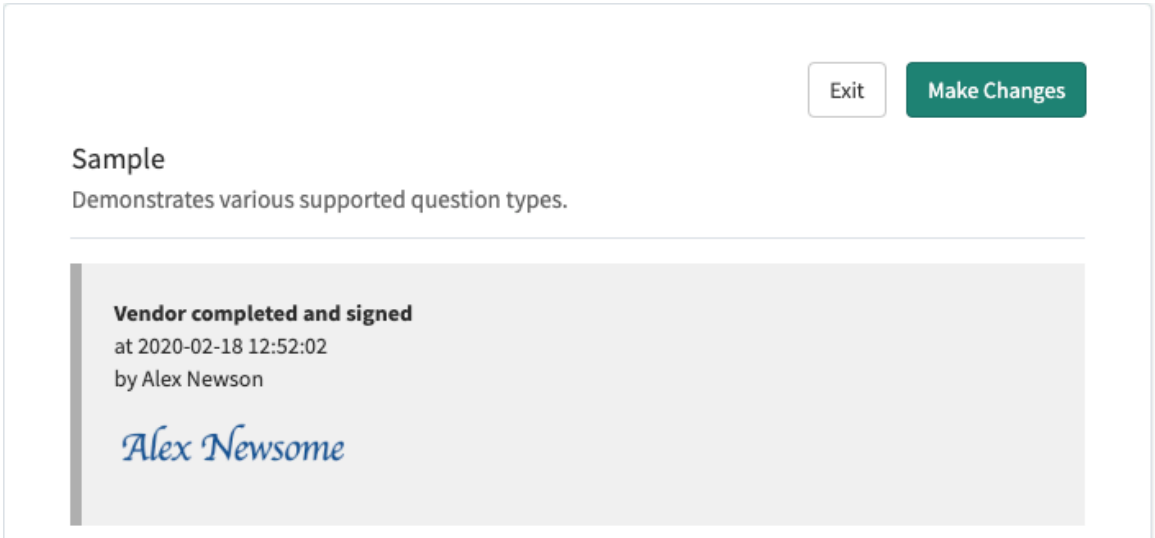

**Remarque :**
Notez qu'une signature est requise pour **l'exemple de** questionnaire. Ouvrez le questionnaire nécessitant une signature.

2. Remplissez le questionnaire ou la demande de document et, une fois que vous avez répondu aux questions, cliquez sur **Enregistrer et signer**.
3. Utilisez l'onglet **Type** pour saisir votre nom ou utilisez l'onglet **Dessiner** , fournissez une signature libre, puis cliquez sur **Signer pour terminer**.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




4. Pour mettre à jour le questionnaire ou la demande de document de quelque manière que ce soit, cliquez sur **Apporter des modifications**.
   La signature est supprimée et vous devez signer à nouveau après avoir apporté les modifications.
5. Une fois que vous avez terminé et signé l'évaluation, cliquez sur **Quitter** , puis répétez le processus pour tous les questionnaires ou demandes de documents supplémentaires de l'évaluation.
6. Lorsque vous avez rempli tous les questionnaires ou demandes de documents de l'évaluation, cliquez sur **Soumettre l'évaluation**.

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas soumettre une évaluation tant que tous les éléments nécessitant une signature électronique n'ont pas été signés.

### Résultats
L'état de l'évaluation devient **Réponse reçue** et les scores de risque sont calculés.

## Utilisation du SIG Questionnaire pour une évaluation des risques

Les tiers peuvent utiliser le questionnaire de collecte normalisée d'informations Évaluations partagées (SIG) pour fournir des documents d'évaluation dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Le contact du tiers peut charger la feuille de calcul SIG préremplie ou répondre à un questionnaire basé sur un formulaire qui est importé dans l'instance.

## Versions de SIG prises en charge

TPRM prend en charge la version actuelle de SIG et les versions antérieures jusqu'en 2021. Les versions SIG suivantes sont prises en charge :

- SIG complet 2024, 2023, 2022 et 2021
- SIG Core 2024, 2023, 2022 et 2021
- SIG Lite 2024, 2023, 2022 et 2021

**Remarque :**
Les versions SIG 2020 peuvent être réactivées. Les versions SIG 2020 sont désactivées par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**

Comprend système de base des exemples de questionnaires SIG. Ces questionnaires ne fournissent pas les bonnes réponses. Les modèles fournis par le Évaluations partagées service n'incluent pas les réponses correctes. Vous devez déterminer les bonnes et les mauvaises réponses.

Les questions Oui ou Non dans les exemples de questionnaires SIG n'incluent pas de logique de notation. Par défaut, toutes les réponses Oui dans les exemples sont notées comme correctes. Vous devez configurer la logique en fonction de vos propres besoins.

## SIG Limitations

Votre tiers peut rencontrer les problèmes suivants lors de l'utilisation d'un SIG :

- Si un tiers télécharge une version antérieure au SIG pris en charge le plus tôt, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les questions qui ne correspondent pas sont importées avec des réponses vides auxquelles le tiers doit répondre ultérieurement.
- Si un tiers tente de charger les données à partir d'une version de SIG antérieure à la version actuelle, certaines questions peuvent ne pas être mappées ou analysées correctement (par exemple, si vous chargez les données pour SIG 2021 full sur SIG 2022 full).
- Le chargement d'une version de SIG antérieure à 2021 n'est pas pris en charge.

Pour obtenir des instructions que vous pouvez envoyer à des contacts tiers, reportez-vous à la section Contacts de tiers : répondre à l'aide du SIG.

**Remarque :**
Pour plus d'informations sur l'utilisation du module d'extension GRC: SIG Questionnaire Integration, consultez Intégration du questionnaire SIG (Standardized Information Gathering), Installez : Intégration SIG GRCQuestionnaireet Vérifier l'intégration du questionnaire SIG dans Gestion des risques liés aux tiers.

**Information associée**

Contacts de tiers : répondre à l'aide du SIG

### Contacts de tiers : répondre à l'aide du SIG

Utilisez le questionnaire SIG (Standardized Information Gathering) d'évaluations partagées pour fournir des documents d'évaluation sur le portail du tiers. Vous pouvez charger la feuille de calcul SIG préremplie ou importer un questionnaire basé sur un formulaire.

**Avant de commencer**
Rôle requis : vendor_contact

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
TPRM prend en charge la version actuelle de SIG et les versions antérieures jusqu'en 2021. Les versions SIG suivantes sont prises en charge :

- SIG complet 2024, 2023, 2022 et 2021
- SIG Core 2024, 2023, 2022 et 2021
- SIG Lite 2024, 2023, 2022 et 2021

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Les versions SIG 2020 peuvent être réactivées. Les versions SIG 2020 sont désactivées par défaut.

Si vous chargez une version antérieure au SIG pris en charge le plus tôt, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les questions qui ne correspondent pas sont importées avec des réponses vides auxquelles vous pourrez répondre ultérieurement.

**Important :**
Si vous tentez de charger des données à partir d'une version de SIG antérieure à la version actuelle, il se peut que certaines questions ne soient pas mappées ou analysées correctement (par exemple, si vous chargez des données pour SIG 2022 full sur SIG 2023 full). Vous ne pouvez pas charger une version de SIG antérieure à 2021.

### Procédure

1. Connectez-vous au portail du tiers à l'adresse https://<myCompany>.service-now.com/ svdp.
2. Chargez un questionnaire rempli ou complétez le questionnaire.
3. Soumettez le questionnaire SIG sur le portail du tiers.
   Le questionnaire SIG complet peut maintenant être examiné par le demandeur.

## Utilisation des rapports et des scores des renseignements sur les risques

Demandez des rapports ou des scores d'intelligence sur les risques directement à vos fournisseurs de contenu externes de veille sur les risques à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Ces informations peuvent être demandées et gérées en fonction de l'importance ou du niveau de risque de chaque tiers.

### Vue d'ensemble des renseignements sur les risques

*Les fournisseurs de renseignements sur les risques* sont des entreprises spécialisées dans l'analyse et la génération de scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Ces fournisseurs offrent des services similaires aux systèmes de notation de crédit personnel, fournissant des données qui aident les organisations à évaluer les tiers.

Si vous disposez du rôle d'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez utiliser l'application pour demander des scores ou des rapports pour des tiers à l'aide du formulaire de demande de renseignements sur les TPRM risques. Une fois les rapports et les scores générés par le fournisseur de renseignements sur les risques, les liens vers ces rapports sont fournis et associés à cet enregistrement de rapport de renseignements sur les risques.

Les informations contenues dans ces rapports peuvent couvrir divers sujets, notamment les risques géopolitiques, la stabilité économique, les tendances spécifiques au secteur et les changements réglementaires susceptibles d'affecter votre interaction avec un tiers. Vous pouvez commander différents types de rapports, tels que les rapports sur les risques de crédit, les rapports de conformité, les rapports stratégiques sur les risques, etc., pour répondre aux exigences spécifiques de votre programme de gestion des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Configurer les fournisseurs de renseignements sur les risques et les types de demande

Si vous disposez du rôle de réviseur d'évaluation TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer], vous devez enregistrer les fournisseurs et configurer à la fois les fournisseurs et les types de demande dans l'application avant de Gestion des risques liés aux tiers pouvoir demander un rapport. Pour en savoir plus, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.

**Remarque :**
Vous pouvez demander des rapports de risque pour des tiers, mais pas pour des engagements.

## Demander des renseignements sur les risques

En tant que gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou négociateur de contrat [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] affecté à la demande de diligence raisonnable, vous pouvez demander un rapport ou un score d'intelligence sur les risques (RIR) pour avoir un aperçu de la fiabilité d'un tiers particulier. Vous devez suivre le processus suivant pour demander des rapports ou des scores d'intelligence sur les risques :

1. Remplissez le formulaire de demande RIR. Une demande RIR peut être associée à une demande de tiers ou de diligence raisonnable. Lorsque vous associez une demande RIR à une demande de diligence raisonnable, les réviseurs et les approbateurs peuvent accéder plus facilement à l'ensemble des activités, scores, rapports et détails connexes via l'onglet **de demande de rapport d'intelligence** sur les risques dans Espace de travail de gestion des fournisseurs [var.vendor-management-ws]. Pour plus d'informations, consultez Demander un rapport d'intelligence sur les risques et Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.

   **Remarque :**
   Si vous souhaitez associer une demande RIR à une demande de diligence raisonnable, cela doit se faire après que le questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) a été rempli (c'est-à-dire lorsque la demande de diligence raisonnable est entrée dans l'état IRQ en cours).

2. Le gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] et son équipe examinent la demande.
3. Le gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou le négociateur de contrat [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] affecté à la demande de diligence raisonnable peuvent la soumettre si elle est approuvée. Une fois que la demande a été soumise et qu'elle est passée à l'état de commande en attente, tous les champs de la section de demande de rapport de renseignements sur les risques sont en lecture seule afin d'éviter que des commandes incorrectes ne soient soumises au fournisseur.

   **Remarque :**
   Le gestionnaire TPR, l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat peuvent annuler une demande RIR alors que la demande est à l'état Ouvert ou En attente de commande. Une demande RIR peut également être annulée si le rapport n'est plus nécessaire en raison de nouvelles informations ayant un impact sur le tiers ou d'un autre changement.

4. Une fois les rapports et les scores générés par le fournisseur de renseignements sur les risques, les liens vers ces rapports et ces scores sont fournis et associés à la demande de rapport d'intelligence sur les risques. La demande RIR passe alors à l'état Fermé terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les demandes RIR et leurs états de traitement, reportez-vous à la section Gestion des demandes de rapports d'intelligence sur les risques.

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas avoir plusieurs demandes RIR avec le même fournisseur, le même type de demande ou le même tiers. Par exemple, si vous avez déjà associé une demande RIR à un tiers, vous ne pouvez pas demander le même rapport au même fournisseur dans le cadre d'une demande de diligence raisonnable pour un engagement. Ce processus permet d'éviter que les commandes en double ne soient soumises au fournisseur.

Vous pouvez ajouter manuellement des scores à des tiers et utiliser la liste connexe des scores des renseignements sur les risques pour examiner les informations de base sur les scores existants pour un tiers. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers.

## Suivi des informations relatives aux sanctions

En suivant les informations relatives aux sanctions concernant vos tiers, vous pouvez vérifier si ces tiers sont impliqués dans des activités interdites ou restreintes par des sanctions ou des réglementations gouvernementales. La journalisation et la mise à jour des informations relatives aux sanctions pour les tiers permettent à votre équipe de rester informée lorsque vous examinez et approuvez une demande de diligence raisonnable dans le cadre de votre programme de gestion des risques des tiers. Pour plus d'informations sur le suivi des informations relatives aux sanctions, reportez-vous à la section Suivre les informations relatives aux sanctions.

## Demander un rapport d'intelligence sur les risques

Demandez un rapport d'intelligence sur les risques (RIR) ou un score pour avoir un aperçu de la fiabilité qu'un tiers particulier peut utiliser dans l'application Gestion des risques liés aux tiers .

### Avant de commencer

Vous devez configurer et enregistrer tous les fournisseurs de renseignements sur les risques et configurer les types de demande afin qu'ils soient disponibles en tant que sélections dans le formulaire du rapport de renseignements sur les risques. Pour en savoir plus, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez commander différents types de rapports d'intelligence sur les risques, tels que des rapports sur les risques de crédit, des rapports de conformité, des rapports sur les risques stratégiques, etc., pour les besoins spécifiques de votre programme de gestion des risques.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Demandes de rapports**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques. Pour créer une demande de rapport

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'intelligence sur les risques associée à une demande de diligence raisonnable, reportez-vous Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnableà .

4. **Facultatif :** Dans la section Sanction du formulaire, entrez toutes les informations relatives aux sanctions. Pour en savoir plus sur le suivi des informations relatives au filtrage des sanctions, reportez-vous à la section Suivre les informations relatives aux sanctions.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le système s'ouvre à la demande RIR de risque tiers. Pour chaque demande d'intelligence sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte RIR. Utilisez cet ID pour suivre votre demande. Vous pouvez ajouter des pièces jointes et démarrer une discussion avec votre équipe à partir de cette page.
6. Sélectionnez **Soumettre la demande**.
   La demande RIR a été soumise au fournisseur.

**Remarque :**
Vous pouvez créer une demande d'intelligence sur les risques via la page d'enregistrement du tiers avec les actions suivantes.

a. Dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, sélectionnez l'icône Liste (icône puis accédez à **Tous les tiers**.
b. Sélectionnez le tiers approprié pour accéder à la page d'enregistrement du tiers.
c. Dans l'onglet **Demande de rapport d'intelligence sur les risques** , sélectionnez **Nouveau** et spécifiez le **fournisseur** et le **type de demande**.
d. Sélectionnez **Enregistrer**.
e. Sélectionnez **Soumettre la demande**.

   Vous avez soumis la demande RIR au fournisseur.

## Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable

Demandez un rapport d'intelligence sur les risques (RIR) ou un score pour avoir un aperçu de la fiabilité qu'un tiers particulier peut avoir dans le cadre du processus de demande de diligence raisonnable à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En associant votre demande RIR à une demande de diligence raisonnable, vous pouvez voir toutes les activités, tous les scores, tous les rapports et tous les détails.

### Avant de commencer

Vous devez configurer et enregistrer tous les fournisseurs de renseignements sur les risques et configurer les types de demande afin qu'ils soient disponibles en tant que sélections dans le formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques. Pour en savoir plus, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager et sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator affectés à la demande de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste ( ), puis accédez à **Demandes de diligence raisonnable** > **Toutes les demandes**.
3. Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** approprié.
4. Dans l'onglet **Demande de rapport d'intelligence sur les risques** , sélectionnez **Nouveau** et spécifiez le **fournisseur** et le **type de demande**.

   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques.

5. **Facultatif :** Dans la section Sanction du formulaire, entrez les informations relatives à la sanction.
   Pour en savoir plus sur le suivi des informations relatives au filtrage des sanctions, reportez-vous à la section Suivre les informations relatives aux sanctions.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le système s'ouvre à la demande d'intelligence sur les risques tiers. Pour chaque demande d'intelligence sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte RIR. Utilisez cet ID pour suivre votre demande. Vous pouvez ajouter des pièces jointes et démarrer une discussion avec votre équipe à partir de cette page.

7. Sélectionnez **Soumettre la demande**.
   Vous avez soumis la demande RIR au fournisseur.

## Suivre les informations relatives aux sanctions

Suivez les informations relatives aux sanctions dans le cadre de la demande de rapports et de scores d'intelligence sur les risques à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . La journalisation et la mise à jour des informations relatives aux sanctions pour les tiers permettent à votre équipe de rester informée lorsque vous effectuez une diligence raisonnable dans le cadre de votre programme de gestion des risques des tiers.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator affecté à la demande de diligence raisonnable.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Demandes de rapports**.
2. Sélectionnez le numéro RIR souhaité.
3. Sur le formulaire, spécifiez si le tiers est sanctionné en sélectionnant **Oui** ou **Non** et remplissez les champs.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La section relative aux sanctions de la demande RIR a été mise à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Intégration des scores des fournisseurs de renseignements sur les risques

Les fournisseurs de renseignements sur les risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

## Travailler avec les données des fournisseurs de renseignements sur les risques

**Remarque :**
Vous pouvez demander des données de risque pour des tiers, mais pas pour des engagements.

- Une fois que vous avez enregistré un fournisseur de renseignements sur les risques, vous spécifiez les services de notation ou de notation du fournisseur que vous utiliserez. Vous spécifiez également comment leurs scores ou évaluations sont mappés à vos TPRM notes. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques,Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.
- Vous ajoutez un score brut d'un fournisseur à l'enregistrement de service du fournisseur pour un tiers. Le système utilise le mappage que vous avez spécifié pour normaliser la valeur sur l'évaluation appropriée TPRM . Pour en savoir plus, consultez Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers.
- Une règle de soumission basée sur le fournisseur est un ensemble de conditions et d'actions. Dans une règle, vous pouvez spécifier que la mise à jour d'une notation d'un fournisseur de renseignements sur les risques est la *condition* qui déclenche *l'action* spécifiée dans la règle. L'action peut consister à créer et à envoyer une évaluation des risques de tiers, un problème, une tâche ou un e-mail. Pour en savoir plus, consultez Automatiser les actions lors des mises à jour des renseignements sur les risques.

## Types d'intégration

Voici quelques exemples de types d'intégrations pris en charge par ServiceNow et ServiceNow partenaires :

- Les types d'intégration des éditeurs de logiciels indépendants (ISV) impliquent l'intégration de services ISV tels que EcoVadis ou Black Kite.
- Les types d'intégration de contenu impliquent l'intégration de sources de contenu externes telles que des bases de données réglementaires ou des normes du secteur.
- Les types d'intégration de données impliquent l'intégration de sources de données externes pour recueillir et analyser des données pertinentes telles que des données provenant de systèmes financiers, d'outils de sécurité ou de systèmes de gestion des fournisseurs.
- Les types d'intégration environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) impliquent l'intégration de facteurs ESG dans le TPRM processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Intégrations prises en charge par ServiceNow

**Remarque :**
Vous pouvez trouver les applications d'intégration sur le ServiceNow Storefichier .

### Intégrations prises en charge par ServiceNow

| Fournisseur | Nom de produit | Contenu | Service fourni | Type |
|---|---|---|---|---|
| Évaluations partagées | Questionnaire standard de collecte d'informations (SIG) | Évaluation standard | Questionnaire standard du secteur à utiliser dans les évaluations. | Contenu |
| EcoVadis | EcoVadis | Évaluations de la durabilité | Scores de durabilité à l'appui des évaluations et de la surveillance continue. | ISV, données, ESG |

## Intégrations prises en charge par ServiceNow les partenaires

**Remarque :**
Vous pouvez trouver les applications d'intégration sur le ServiceNow Storefichier .

### Intégrations prises en charge par les partenaires

| Fournisseur | Nom de produit | Contenu | Cas d'utilisation | Type |
|---|---|---|---|---|
| BitSight | BitSight | Cotes de cyber-risque | Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers. | ISV, données |
| Tableau de résultats de la sécurité | Tableau de résultats de la sécurité | Cotes de cyber-risque | Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers. | ISV, données |
| RiskRecon | Reconnaissance des risques | Cotes de cyber-risque | Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers. | ISV, données |
| Upguard | Upguard Risque du fournisseur | Cyber-risque | Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers. | ISV, données |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

## Intégrations prises en charge par les partenaires (suite)

| Fournisseur | Nom de produit | Contenu | Cas d'utilisation | Type |
|---|---|---|---|---|
| Recorded Future | Recorded Future Intelligence | Cotes de cyber-risque | Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers. | ISV, données |
| Black Kite | Black Kite | Gestion des risques liés aux tiers | La sécurité technique, le risque financier, l'indice de vulnérabilité aux rançongiciels et les scores de conformité en plus des notes de sécurité globales. | ISV |
| Interos | Interos | Chaînes d'approvisionnement et évaluations de domaines multiples | Cotes cyber, financières, ESG, géopolitiques, opérationnelles et de restrictions pour soutenir l'évaluation et la surveillance des risques. | ISV, contenu |
| TruSight | TruSight | Évaluations des risques de tiers | Accès aux évaluations des risques de tiers validées par TruSight. | ISV |
| cyberGRX | CyberGRX (en anglais seulement) | Évaluations des risques de tiers | Accès à l'échange de risques tiers de CyberGRX pour aider à automatiser les évaluations. | ISV |
| Solutions ISS Corporate | Score de cyber-risque ESG ISS pour Gestion des risques fournisseur | Notations ESG | Accès à une vue complète du programme de gestion des cyber-risques d'ISS Corporate Solutions par le biais des cyber-risques | ISV |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Intégrations prises en charge par les partenaires (suite)**

| Fournisseur | Nom de produit | Contenu | Cas d'utilisation | Type |
|---|---|---|---|---|
| | | | et de la chaîne d'approvisionnement. | |
| Securitybricks | CMMC - NIST-800-171 - Évaluation de la conformité des fournisseurs | Modèle | Accès à une évaluation automatisée pour les organisations fédérales. | Données, contenu |
| Templarshield | HECVAT- Questionnaire pour l'enseignement supérieur | Contenu | Accès à un questionnaire automatisé pour les établissements d'enseignement supérieur. | ISV, contenu |

**Information associée**

- Affichage des scores des renseignements sur les risques
- Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques
- Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques
- Configurer un type de demande pour un fournisseur

## Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques

Créez un enregistrement pour chaque fournisseur de renseignements sur les risques auprès duquel vous demanderez des rapports. Les cotes de risque et les cotes générées par les fournisseurs de renseignements sur les risques sont analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

**Formulaire des fournisseurs de renseignements sur les risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques. |
| Description brève | Description du prestataire et éventuellement des services fournis. |
| Est multifacteur | Option permettant de spécifier que le fournisseur peut renvoyer plusieurs types de scores différents, par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité. |
| Rapports de commande | Option permettant de spécifier que le fournisseur peut être sélectionné pour les demandes de rapports d'intelligence sur les risques. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| URL | URL du site web du fournisseur. Cela permet aux collègues de visiter et d'évaluer le fournisseur. |
| Remarque | Commentaires textuels qui fournissent des informations supplémentaires à vos collègues, par exemple, des descriptions des services de notation disponibles ou les raisons pour lesquelles votre organisation a décidé de faire appel à ce fournisseur. |
| Logo du fournisseur | Image du logo du fournisseur. Cette image apparaît dans TPRM les rapports du fournisseur. |

### Résultats

Vous pouvez maintenant spécifier les services et les niveaux de service que vous pouvez demander ultérieurement au fournisseur.

Les services que vous avez associés au fournisseur apparaissent dans la liste connexe des services des fournisseurs de renseignements sur les risques. Pour ajouter un service, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe, puis suivez les instructions de la section Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques.

**Important :**
L'option **Rapports de commande** du formulaire Fournisseur de renseignements sur les risques doit être sélectionnée pour que les fournisseurs soient disponibles pour les demandes de rapports de renseignements sur les risques.

## Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques

Une fois que vous avez enregistré un fournisseur de renseignements sur les risques, vous spécifiez les services de notation ou de notation du fournisseur que vous utiliserez. Vous spécifiez également comment leurs scores ou évaluations sont mappés à vos TPRM notes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

### Procédure

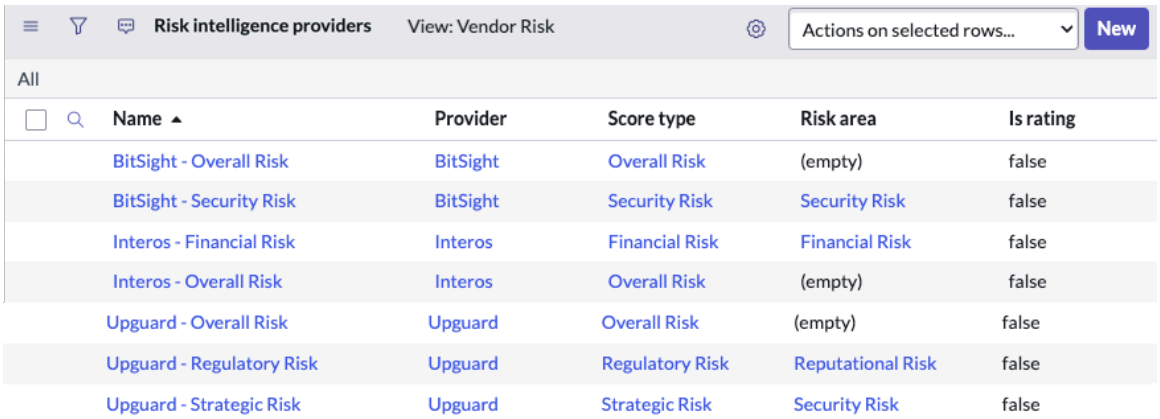
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Services du fournisseur**.

   Les services actuels des fournisseurs de renseignements sur les risques apparaissent dans la liste connexe Services des fournisseurs tiers.

   **Remarque :**
   La liste des services des fournisseurs s'affiche également sous la forme d'une liste connexe lorsque vous enregistrez un fournisseur. Le système génère automatiquement un nom unique pour le service en concaténant le nom **du fournisseur** et le **type de score**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




| Name | Provider | Score type | Risk area | Is rating |
|---|---|---|---|---|
| BitSight - Overall Risk | BitSight | Overall Risk | (empty) | false |
| BitSight - Security Risk | BitSight | Security Risk | Security Risk | false |
| Interos - Financial Risk | Interos | Financial Risk | Financial Risk | false |
| Interos - Overall Risk | Interos | Overall Risk | (empty) | false |
| Upguard - Overall Risk | Upguard | Overall Risk | (empty) | false |
| Upguard - Regulatory Risk | Upguard | Regulatory Risk | Reputational Risk | false |
| Upguard - Strategic Risk | Upguard | Strategic Risk | Security Risk | false |

2. Sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de service de fournisseur de renseignements sur les risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| Fournisseur | Nom du fournisseur de renseignements sur les risques pour ce service de notation. |
| Type de score | Chaque service proposé par le fournisseur renvoie un type particulier de cote ou de score de risque, par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité.<br>Pour chaque fournisseur, vous définissez au moins deux services.<br>○ Définissez un service qui renvoie le score de risque global pour le tiers.<br>○ Définissez un service pour chaque type de score supplémentaire que le fournisseur peut renvoyer.<br>**Important :**<br>○ Le paramètre **Est multifacteur** pour un fournisseur indique que le fournisseur peut renvoyer plusieurs types de score différents. Pour les fournisseurs que vous configurez en tant que multifacteur, vous devez définir un service avec **le type de score** = **score global** avant de pouvoir créer d'autres services pour le fournisseur. Lorsque le fournisseur renvoie un score global, vous ajoutez les données. La valeur normalisée apparaît comme la valeur « Global » sur la carte du fournisseur dans l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** .<br>○ Pour les fournisseurs que vous configurez comme non multifacteur, vous spécifiez un seul type de score. Le score ou l'évaluation renvoyé par le fournisseur est converti en score normalisé TPRM . La valeur normalisée est également affichée en tant que valeur « globale » sur la carte du fournisseur dans l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** . |
| Nom | Nom du service fournisseur en cours de configuration. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

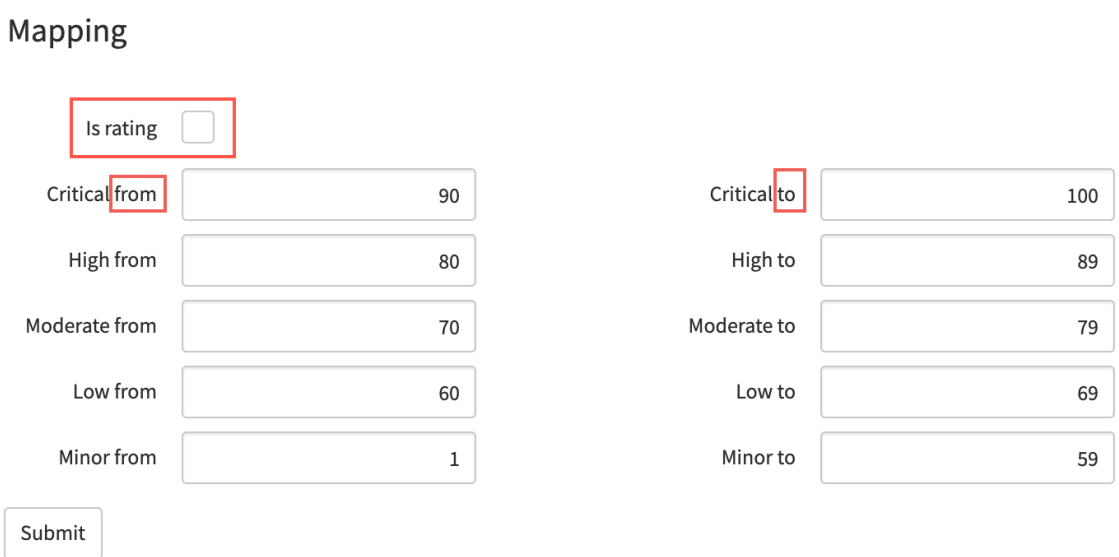
| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Le système génère automatiquement un nom unique pour le service en concaténant le nom **du fournisseur** et le **type de score**. |
| Domaine à risque | Sélectionnez le domaine de risque de tiers associé au type de score.<br>Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers.<br>**Remarque :** Les domaines à risque sont appelés « zones à risque » dans certaines applications de plateforme. |
| Copier le mappage à partir de | Le cas échéant, spécifiez un service existant avec ce fournisseur qui utilise un mappage identique à celui du service que vous configurez.<br>○ Les mappages sont copiés dans l'enregistrement actuel.<br>○ Les mappages sont en lecture seule. |

**3.** Faites défiler l'écran jusqu'à la zone **Mapping (Mappage** ) et effectuez l'une des actions suivantes.

- Pour mapper les évaluations des fournisseurs aux évaluations utilisées par TPRM, cochez la case **Est une évaluation** , puis saisissez chaque évaluation de fournisseur en regard de l'évaluation de la plateforme correspondante.
- Pour associer une plage de scores des fournisseurs à chaque TPRM évaluation, ne sélectionnez pas **Est une évaluation**. Chaque ligne identifie les valeurs les plus basses et les plus élevées d'une évaluation. Entrez la valeur la plus basse dans la colonne **De** et la valeur la plus élevée dans la colonne **À** .

Vous devez remplir au moins trois lignes.

- Toutes les lignes doivent être des cotes ou des plages. Un mélange des deux types n'est pas autorisé.
- S'il y a plus de valeurs renvoyées que de lignes, regroupez les valeurs dans la ligne appropriée et séparez-les par des virgules.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Vous pouvez maintenant spécifier les types de demandes que vous pouvez demander ultérieurement au fournisseur.

Un type de demande est le nom du rapport disponible pour le fournisseur. Pour en savoir plus, Configurer un type de demande pour un fournisseur.

## Configurer un type de demande pour un fournisseur

Après avoir enregistré un fournisseur et un service de renseignements sur les risques, vous spécifiez les types de demande disponibles que vous et votre organisation utiliserez.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type de demande est le nom du rapport disponible pour le fournisseur.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Types de demandes** , puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez le fournisseur, entrez un type de demande, sélectionnez **Soumettre**, puis répétez le processus pour chaque type de demande.
   Répétez le processus global pour définir un service pour chaque type de score supplémentaire que le fournisseur peut renvoyer.

### Résultats

Vous pouvez maintenant demander différents types de scores de risque au fournisseur de renseignements sur les risques.

## Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers

Vous ajoutez un score brut d'un fournisseur à l'enregistrement de service du fournisseur pour un tiers. Le système utilise le mappage que vous avez spécifié pour normaliser la valeur sur l'évaluation appropriée TPRM .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En règle générale, vous remplissez la table des scores de renseignements sur les risques à l'aide d'une intégration que vous avez créée ou installée à partir du ServiceNow Store. Cette procédure décrit le processus de mise à jour manuelle des scores des renseignements sur les risques.

Lorsque vous demandez un score de risque pour un tiers, les fournisseurs de renseignements sur les risques renvoient le score à une URL qu'ils spécifient. Suivez cette procédure pour ajouter manuellement le score et l'URL à vos données de risque pour le tiers.

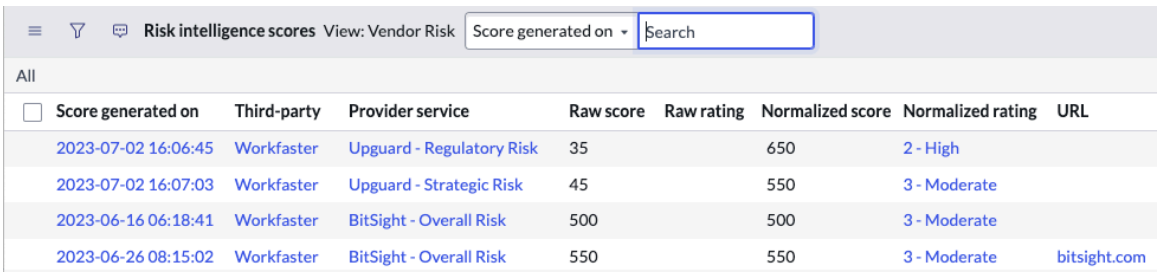
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Scores**.

   La liste connexe des scores des renseignements sur les risques affiche la liste des services du fournisseur actuel et des scores associés.




| Score generated on | Third-party | Provider service | Raw score | Raw rating | Normalized score | Normalized rating | URL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2023-07-02 16:06:45 | Workfaster | Upguard - Regulatory Risk | 35 | | 650 | 2 - High | |
| 2023-07-02 16:07:03 | Workfaster | Upguard - Strategic Risk | 45 | | 550 | 3 - Moderate | |
| 2023-06-16 06:18:41 | Workfaster | BitSight - Overall Risk | 500 | | 500 | 3 - Moderate | |
| 2023-06-26 08:15:02 | Workfaster | BitSight - Overall Risk | 550 | | 550 | 3 - Moderate | bitsight.com |

2. Cliquez sur **Nouveau**, renseignez les champs du formulaire Score des renseignements sur les risques, puis cliquez sur **Soumettre**.

   Cette étape ajoute le score et l'URL à laquelle le fournisseur a renvoyé le score aux données pour le tiers ou l'engagement.

   Lorsque vous saisissez une évaluation provenant d'un fournisseur de renseignements sur les risques, le système normalise la valeur pour la convertir en une évaluation appropriée TPRM . Lorsque vous saisissez un score provenant d'un fournisseur de renseignements sur les risques, il TPRM génère à la fois une évaluation normalisée et un score numérique normalisé.

### Formulaire de score des renseignements sur les risques

| Champ | Description |
|---|---|
| Fournisseur | Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques. La liste de choix est remplie avec les fournisseurs que vous avez enregistrés. |
| Service du fournisseur | Un nom qui est la concaténation du nom du fournisseur de renseignements sur les risques et du service particulier qui a renvoyé les données de risque. Vous avez configuré le service à l'aide du processus spécifié dans Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques. |
| Tiers | Tiers noté par le fournisseur. |
| Type de demande | Niveau d'analyse pour le **type de score** que vous avez défini pour le service.<br><br>Par exemple, un fournisseur peut proposer trois types de demande pour le type de score *de risque financier* : niveau 1, niveau 2 et niveau 3. Un rapport de « niveau 3 » peut renvoyer des informations beaucoup plus détaillées et peut coûter beaucoup plus cher qu'un rapport de « niveau 1 ». |
| URL | URL du site que le fournisseur a renvoyé pour la demande.<br><br>Le site fournit la note ou le score et des informations supplémentaires du fournisseur. |
| Cote brute / Score brut | Valeur brute retournée par le fournisseur dans l'URL spécifiée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Score normalisé | Si vous avez saisi un score brut numérique du fournisseur, il s'agit du score normalisé TPRM calculé. |
| Cote normalisée | Si vous avez saisi un score brut numérique ou une note brute du fournisseur, il s'agit de l'évaluation normalisée TPRM calculée. |
| Score généré le | Date et heure auxquelles le score a été ajouté à cet enregistrement.<br>**Remarque :** Il ne s'agit pas de la date/l'heure auxquelles les données ont été générées par le fournisseur. |

3. **Facultatif :** Ajoutez des données de sous-facteur aux données de risque pour le tiers.
   Les données de sous-facteur ne sont pas validées ou mappées aux données de score/d'évaluation TPRM , mais sont stockées directement au fur et à mesure que vous les entrez.

   a. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Sous-facteurs** , puis cliquez sur **Nouveau**.

   b. Remplissez le formulaire de la même manière que vous avez rempli les données d'un score/d'une évaluation.

**Formulaire des sous-facteurs des renseignements sur les risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| Fournisseur | Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques. La liste de choix est remplie avec les fournisseurs que vous avez enregistrés. |
| Service du fournisseur | Un nom qui est la concaténation du nom du fournisseur de renseignements sur les risques et du service particulier qui a renvoyé les données de risque. Vous avez configuré le service à l'aide du processus spécifié dans Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques. |
| Nom | Nom du sous-facteur. |
| Tiers | Tiers noté par le fournisseur. |
| Score | Valeur brute retournée par le fournisseur.<br>**Remarque :** Vous pouvez saisir un texte numérique ou alphabétique dans ce champ. La valeur n'est pas validée. |
| Créé | (Optional) Date et heure auxquelles le score a été ajouté à cet enregistrement.<br>**Remarque :** Il ne s'agit pas de la date et de l'heure auxquelles les données ont été générées par le fournisseur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats

Les données que vous avez associées au tiers s'affichent maintenant dans les rapports. Consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques pour en savoir plus. Les données apparaissent aux emplacements suivants :

- Liste connexe des scores d'intelligence sur les risques, comme décrit dans cette procédure.
- **Onglet Vue d'ensemble des risques** dans l'espace de travail.
- **Onglet Scores des renseignements sur les risques** dans l'espace de travail.

## Automatiser les actions lors des mises à jour des renseignements sur les risques

Une règle de soumission basée sur le fournisseur est un ensemble de conditions et d'actions. Dans une règle, vous pouvez spécifier que la mise à jour d'une notation d'un fournisseur de renseignements sur les risques est la *condition* qui déclenche *l'action* spécifiée dans la règle. L'action peut consister à créer et à envoyer une évaluation des risques de tiers, un problème, une tâche ou un e-mail.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous saisissez une évaluation provenant d'un fournisseur de renseignements sur les risques, le système normalise la valeur pour la convertir en une évaluation appropriée TPRM . Lorsque vous saisissez un score provenant d'un fournisseur de renseignements sur les risques, il TPRM génère à la fois une évaluation normalisée et un score numérique normalisé.

Suivez cette procédure pour définir une règle à effectuer lorsqu'un fournisseur envoie une évaluation ou un score mis à jour.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.

**Formulaire Règle de soumission basée sur le fournisseur**

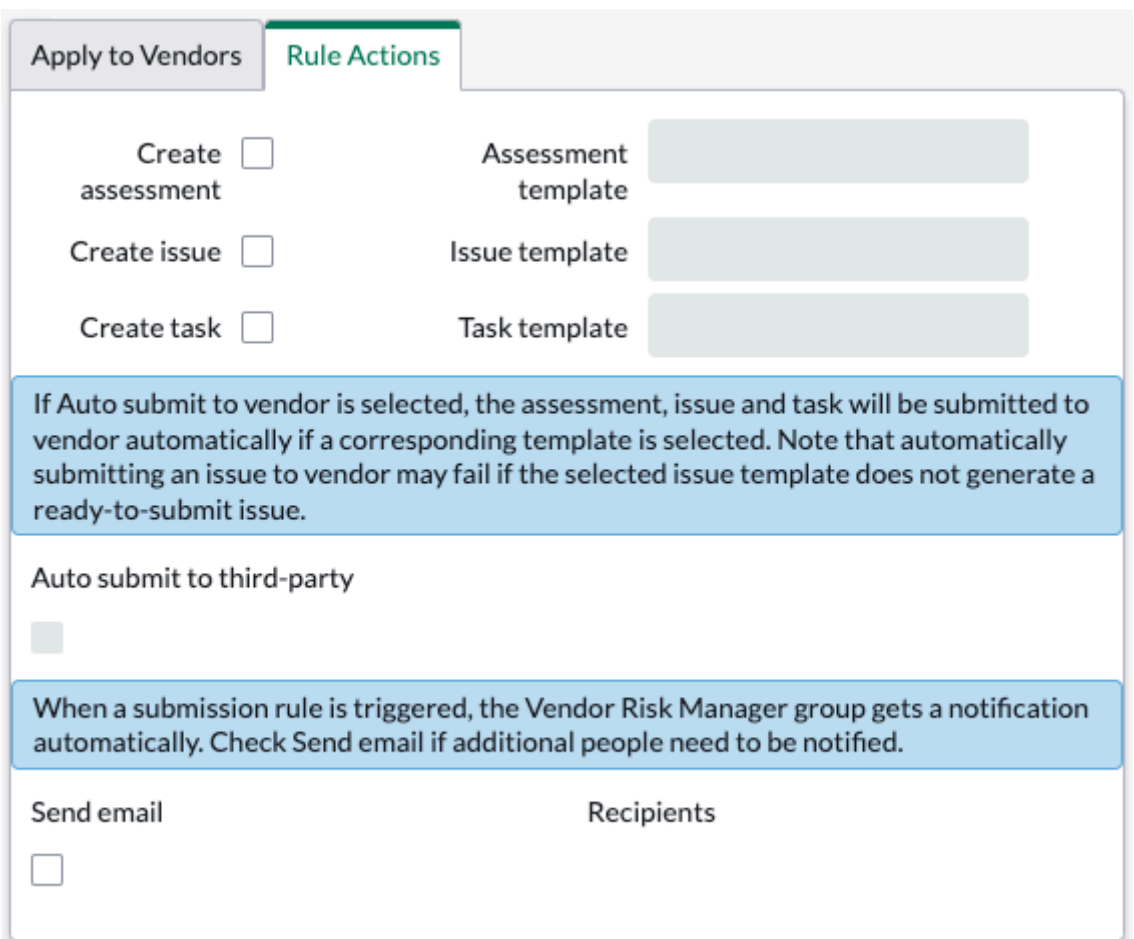
| Champ | Description |
|---|---|
| Service du fournisseur | Sélectionnez le service de notation du fournisseur de renseignements sur les risques associé à la règle. |
| Ordre | Entrez l'ordre d'exécution de la règle. Si plusieurs règles sont définies pour le même fournisseur de renseignements sur les risques, seule la règle avec la valeur **d'ordre** la plus faible est exécutée. |
| Nom | Nom de la règle généré automatiquement. |
| ○ Type de changement<br>○ Étendue du changement<br>○ Pourcentage normalisé/Score normalisé/Cote de risque normalisée | Sélectionnez la base du changement de score externe qui doit déclencher la règle et l'étendue du changement, comme suit :<br>○ Si Type de changement = Pourcentage normalisé, sélectionnez **Augmentation du risque par** ou **Diminution du risque par**, et le pourcentage dans le champ **Pourcentage normalisé** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Si Type de changement = Score normalisé, sélectionnez **Augmentation du risque par**, **Diminution du risque par** ou **Seuil**, puis un score dans le champ **Score normalisé** .<br>○ Si Type de changement = Cote normalisée, entrez un seuil de cote de risque qui déclenchera la règle dans le champ **Cote de risque normalisée** . |

3. Sélectionnez l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** .
   a. Utilisez le créateur de conditions pour définir des conditions d'identification des tiers à affecter par la règle.
   b. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Sélectionnez l'onglet **Actions** de règle, renseignez les champs, puis cliquez sur **Soumettre**.




**Formulaire Règle de soumission basée sur le fournisseur : onglet Actions de règle**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Créer une évaluation | Cochez cette case pour créer une évaluation pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , l'évaluation est automatiquement envoyée aux tiers lorsque la règle est déclenchée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Créer un problème | Cochez cette case pour créer un problème pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** et que vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de problème** , les problèmes sont générés automatiquement pour les tiers lorsque la règle est déclenchée.<br>**Remarque :**<br>Pour activer la génération automatique, vous devez vérifier que les trois champs suivants sont renseignés lorsque le problème est créé :<br>○ **Fournisseur**<br>○ **Recommandation** (dans l'onglet **Recommandations** )<br>○ **Explication** (dans l'onglet **Recommandations** ) |
| Créer une tâche | Cochez cette case pour créer une tâche pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** .<br>Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** et que vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de tâche** , les tâches sont automatiquement créées pour les tiers lorsque la règle est déclenchée. |
| Modèle d'évaluation | Si vous avez coché la case **Créer une évaluation** , sélectionnez le modèle d'évaluation à utiliser pour créer les évaluations. |
| Modèle de problèmes | Si vous avez activé la case à cocher **Créer un problème** , vous pouvez éventuellement sélectionner un modèle de problème à utiliser pour créer un problème pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** .<br>Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , vous devez sélectionner un modèle de problème afin de créer automatiquement un problème lorsque la règle est déclenchée. |
| Modèle de tâche | Si vous avez coché la case **Créer une tâche** , vous pouvez éventuellement sélectionner un modèle de tâche à utiliser pour créer une tâche pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** .<br>Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , vous devez sélectionner un modèle de tâche afin de créer automatiquement une tâche lorsque la règle est déclenchée. |
| Soumettre automatiquement à un tiers | Soumettez automatiquement les évaluations, les problèmes et/ou les tâches aux tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** , comme décrit dans les descriptions de champ précédentes. |
| Envoyer un e-mail/des destinataires | Lorsque la règle est déclenchée, les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire TPR reçoivent une notification par e-mail. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** et spécifiez **les destinataires** pour envoyer la notification par e-mail à d'autres personnes. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Intégrer EcoVadis à Gestion des risques liés aux tiers

L'intégration EcoVadis à votre programme de gestion des risques liés aux tiers peut améliorer votre capacité à évaluer et à atténuer les risques associés à la durabilité et à la responsabilité sociale des entreprises (RSE). En tirant parti EcoVadisdes évaluations complètes de la durabilité, vous pouvez obtenir des informations détaillées sur les pratiques environnementales, éthiques et sociales de vos tiers.

## Configuration de l'intégration de Vendor Risk Management à l'application EcoVadis

Les configurations préalables suivantes sont nécessaires pour utiliser l'intégration de Vendor Risk Management à l'application EcoVadis.

- Activez l'intégration de Vendor Risk Management à l'application EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.
- Créer une connexion et authentifier vos informations d'identification avec EcoVadis Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer une connexion et une EcoVadis configuration.

**Remarque :**
Vous pouvez personnaliser les propriétés système pour EcoVadis. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les propriétés système pour EcoVadis l'intégration.

## EcoVadis Actions d'intégration

Dans le cadre de l'intégration EcoVadis à TPRM, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Extraire et afficher les scores d'intelligence sur les risques, y compris les scores de thème et les tableaux de résultats à partir de EcoVadis. Pour plus d'informations, consultez Extraire et afficher les EcoVadis scores.
- Demander et enregistrer EcoVadis des demandes d'évaluation. Pour plus d'informations, consultez Demander et enregistrer des EcoVadis demandes d'évaluation.
- Extrayez le dernier état d'une demande d'évaluation enregistrée à partir de la EcoVadis plateforme. Pour plus d'informations, consultez Extraire l'état d'une EcoVadis demande d'évaluation.

**Remarque :**
Vérifiez que tous les tiers que vous souhaitez évaluer en utilisant EcoVadis ont un site Web répertorié dans le cadre de leur enregistrement de tiers. EcoVadis confirme qu'un tiers est enregistré en faisant référence à l'URL du site web.

### Créer une connexion et une EcoVadis configuration

Créez une connexion à partir de EcoVadis laquelle extraire et mettre à jour les scores pour vous assurer que vos scores de risque et de thème restent à jour lors de l'utilisation de Gestion des risques liés aux tiers.

**Avant de commencer**
Activez l'intégration de Vendor Risk Management à l'application EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

application à partir du , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **EcoVadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** et sélectionnez **Alias de connexion EcoVadis**.
2. Sélectionnez le lien connexe Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification.
3. Remplissez le formulaire.

**Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de la connexion | Nom de la connexion. |
| URL de connexion | EcoVadis Adresse de base de l'API. |
| Nom des informations d'identification | Nom des informations d'identification EcoVadis . |
| Noms d'utilisateur | Nom d'utilisateur de l'utilisateur dans EcoVadis. |
| Mot de passe | Mot de passe de l'utilisateur dans EcoVadis. |

4. Sélectionnez **Créer**.
5. Après avoir créé une connexion, configurez une configuration en accédant à **Tout** > **EcoVadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Saisissez un nom et sélectionnez la EcoVadis connexion de configuration que vous avez créée.

**Remarque :**
Vous ne pouvez créer qu'une seule configuration.

## Personnaliser les propriétés système pour EcoVadis l'intégration

Vous pouvez éventuellement personnaliser les valeurs par défaut des propriétés système sn_ecovadis.token_uri et sn_ecovadis.score_uri. Ces propriétés gèrent les jetons et accèdent aux scores de risque lors de l'utilisation Gestion des risques liés aux tiersde EcoVadis .

### Avant de commencer

Créez une connexion et une EcoVadis configuration. Pour plus d'informations, consultez Créer une connexion et une EcoVadis configuration.

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Sélectionnez **Tout** et, dans le filtre de navigation Saisissez `sys_properties.list`.
2. Accédez aux propriétés sn_ecovadis.token_uri ou sn_ecovadis.score_uri.
3. Sélectionnez la propriété souhaitée et mettez à jour la **valeur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   L'intégration de Vendor Risk Management à l'application EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis] est mise à jour et prête à l'emploi.

### Extraire et afficher les EcoVadis scores

Récupérez les scores actuels et les tableaux de résultats à partir de EcoVadis sur demande ou à une fréquence définie à l'aide Gestion des risques liés aux tiersde . La personnalisation des paramètres du planificateur de scores d'extraction EcoVadis peut vous aider à obtenir les scores les plus récents lorsque vous en avez besoin.

#### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
EcoVadis Les évaluations peuvent vous aider à obtenir des informations détaillées sur les pratiques environnementales, éthiques et sociales de vos tiers. L'extraction régulière de ces scores vous aide à rester à jour sur leur conformité et leurs performances. Pour plus d'informations sur la demande d'un nouveau tableau de résultats ou de scores pour un tiers, reportez-vous à la section Demander et enregistrer des EcoVadis demandes d'évaluation.

**Remarque :**
Vérifiez que tous les tiers que vous souhaitez évaluer utilisent EcoVadis ont un site Web répertorié dans leur enregistrement de tiers. EcoVadis confirme qu'un tiers est enregistré en se référant à l'URL du site web.

#### Procédure

1. **Tout** > **Ecovadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Tâche planifiée**
2. Sélectionnez **EcoVadis Fetch Score Scheduler**.
3. Extraire un score sur demande ou à une heure planifiée.
   - Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour obtenir les scores les plus récents.
   - Sélectionnez l'option Actif, définissez les champs suivants, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour extraire les scores à une fréquence spécifique.

| Champ | Description |
|---|---|
| Exécuter | Les scores de fréquence ou de dates EcoVadis définies sont récupérés.<br>▪ Quotidien<br>▪ Hebdomadaire<br>▪ Mensuel<br>▪ Périodiquement<br>▪ Une fois<br>▪ Sur demande<br>▪ Calendrier d'entreprise : début/fin de l'entrée |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Fuseau horaire | Fuseau horaire qui s'applique à l'heure sélectionnée pour extraire les scores. |
| Heure | Heure à laquelle les scores sont extraits. |

4. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Tous les tiers** et sélectionnez le tiers que vous souhaitez.
5. Sélectionnez la liste connexe Scores de renseignements sur les risques.
6. Pour afficher un score, sélectionnez la date et l'heure dans la colonne **Score généré le** .

**Remarque :**
Vous pouvez afficher tous les scores, y compris EcoVadis les scores de thème et les tableaux de résultats lorsque votre enregistrement de score est dans la EcoVadis vue.

### Résultats
Vous pouvez afficher EcoVadis les scores de thèmes tiers dans la EcoVadis liste connexe Scores de thèmes et accéder au tableau de EcoVadis résultats en sélectionnant l'URL dans le champ **Tableau de résultats** .

**Remarque :**
Vous pouvez vérifier que les scores sont en cours d'extraction en accédant à **Tout** > **EcoVadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Journaux d'application**.

## Demander et enregistrer des EcoVadis demandes d'évaluation

Demandez et enregistrez des évaluations pour obtenir des scores pour un tiers à EcoVadis l'aide de Gestion des risques liés aux tiers.

### Avant de commencer
Vérifiez que tous les tiers que vous souhaitez évaluer en utilisant EcoVadis un site Web sont répertoriés dans le cadre de leur enregistrement de tiers. EcoVadis confirme qu'un tiers est enregistré en faisant référence à l'URL du site web. Le gestionnaire des risques tiers (TPR) doit contacter un membre de l'équipe ayant le rôle administrateur pour effectuer les étapes 4 à 6.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager et administrateur pour les étapes 4 à 6

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Tous les tiers** et sélectionnez le tiers que vous souhaitez.
2. Sélectionnez **Demander des évaluations EcoVadis** et remplissez le formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section EcoVadis Formulaire de demande d'évaluation.
3. Sélectionnez **Évaluation de la demande**.
   Votre demande d'évaluation a été créée et l'état de la demande d'évaluation est défini sur Demandé. Si vous n'avez pas le rôle administrateur, demandez à un utilisateur qui en a d'enregistrer la demande d'évaluation en effectuant les EcoVadis étapes 4 à 6.
4. Accédez à la **Tout** > **Ecovadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Tâche planifiée**
5. Sélectionnez **Enregistrer la demande d'évaluation EcoVadis.**
6. Enregistrez une demande d'évaluation de tiers sur demande ou à une heure planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour enregistrer la demande.
- Sélectionnez l'option Actif, définissez les champs suivants, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la demande d'évaluation de tiers demandée sur la EcoVadis plateforme à une fréquence spécifique.

| Champ | Description |
|---|---|
| Exécuter | La fréquence ou les dates fixées Les demandes d'évaluation de tiers sont enregistrées auprès de EcoVadis.<br>▪ Quotidien<br>▪ Hebdomadaire<br>▪ Mensuel<br>▪ Périodiquement<br>▪ Une fois<br>▪ Sur demande<br>▪ Calendrier d'entreprise : début/fin de l'entrée |
| Fuseau horaire | Fuseau horaire qui s'applique à l'heure sélectionnée pour enregistrer les demandes d'évaluation. |
| Heure | Heure à laquelle les demandes d'évaluation sont enregistrées. |

**Remarque :**
Vous pouvez afficher toutes les EcoVadis demandes d'évaluation en accédant à **Tout** > **EcoVadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Demandes d'évaluation EcoVadis**.

Votre demande d'évaluation a été enregistrée et l'état de la demande d'évaluation est défini sur Enregistrer.

### Que faire ensuite
Prévoyez le temps de traitement de la demande d'évaluation par EcoVadis.

Si vous avez choisi le type de campagne **MST** (Standard), le processus d'évaluation peut durer de 12 à 14 semaines. Si vous avez sélectionné le type **de campagne RFP** (Request For Proposal), le processus d'évaluation peut durer de 4 à 6 semaines.

## Extraire l'état d'une EcoVadis demande d'évaluation

Récupérez l'état mis à jour d'une évaluation de tiers sur EcoVadis demande ou à une fréquence définie à l'aide Gestion des risques liés aux tiersde .

### Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Selon le type de campagne de votre demande d'évaluation, le traitement de votre demande peut prendre jusqu'à 14 semaines. Une fois que vous avez extrait le dernier état de vos évaluations, vous pouvez afficher toutes les EcoVadis demandes d'évaluation et leur état en accédant à **Tout** > **EcoVadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Demandes d'évaluation EcoVadis**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. **Tout** > **Ecovadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Tâche planifiée**
2. Sélectionnez **Mettre à jour l'état de l'évaluation**.
3. Récupérer l'état d'une évaluation de tiers sur demande ou à une heure planifiée.
   - Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour obtenir le dernier état de l'évaluation.
   - Sélectionnez l'option Actif, définissez les champs suivants, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour obtenir un statut mis à jour pour une évaluation sur la EcoVadis plateforme à une fréquence spécifique.

| Champ | Description |
|---|---|
| Exécuter | Fréquence ou dates définies pour lesquelles l'état est récupéré.<br>▪ Quotidien<br>▪ Hebdomadaire<br>▪ Mensuel<br>▪ Périodiquement<br>▪ Une fois<br>▪ Sur demande<br>▪ Calendrier d'entreprise : début/fin de l'entrée |
| Fuseau horaire | Fuseau horaire qui s'applique à l'heure sélectionnée pour extraire l'état. |
| Heure | Heure à laquelle l'état est récupéré. |

Le tableau suivant répertorie les états d'évaluation possibles.

#### États des évaluations

| Statut | Description |
|---|---|
| Inscription | L'évaluation est à l'étape de l'inscription. |
| Questionnaire | L'évaluation est à l'étape du questionnaire. |
| Analyse d'experts | Le questionnaire est complet et en cours d'examen par les analystes de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE). |
| Partage en attente | L'approbation du partage du tableau de résultats actuel est en cours. |
| Mis en file d'attente | En cours d'évaluation pour un autre tiers |
| Pas en cours d'évaluation | Ne plus progresser dans une évaluation, qu'elle soit terminée ou non. Pour en savoir plus sur le résultat de votre demande, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Statut | Description |
| --- | --- |
| | reportez-vous à la section EcoVadis Résultats de la demande d'évaluation. |
| N/A | Entreprise d'audit uniquement |

## Référence Gestion des risques liés aux tiers

Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l'application Gestion des risques liés aux tiers .

### Terminologie

En savoir plus sur les concepts et les termes clés utilisés dans l'application TPRM .

### Gestion du processus de demande de diligence raisonnable

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations de la demande de diligence raisonnable. Vous pouvez également consigner des commentaires externes et des notes de travail privées, joindre des fichiers et suivre les mises à jour des demandes dans le flux d'activité.

### Gestion des processus IRQ

La première étape interne après l'approbation d'une demande d'engagement consiste à démarrer le processus IRQ pour définir le risque en déterminant le score de risque du tiers.

### Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe)

Une fois le processus IRQ terminé, vous envoyez des questionnaires et des demandes de documents au contact tiers. Vous gérez l'évaluation des risques de tiers en collaborant avec les contacts pour vous assurer que les réponses sont complètes et exactes.

### Gestion du processus d'approbation

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs qui peuvent approuver ou rejeter une demande DD et afficher les détails de leurs actions d'approbation. En outre, vous pouvez afficher les niveaux d'approbation d'une demande.

### Gestion des demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Vous pouvez afficher la liste des demandes de renseignements sur les risques, leurs fournisseurs associés, leurs scores et les URL de rapports. En outre, vous pouvez créer de nouvelles demandes et effectuer des mises à jour.

### Intégrations des fournisseurs de renseignements sur les risques

Gestion des risques liés aux tiers Inclut la prise en charge des intégrations de fournisseurs de renseignements sur les risques. Ces directives peuvent vous aider à développer votre propre intégration de fournisseur de renseignements sur les risques pour les demandes de rapports de renseignements sur les risques pour des tiers et les demandes de diligence raisonnable.

### Formulaire Règle d'approbation

Le formulaire de règle d'approbation capture toutes les informations nécessaires pour créer une règle d'approbation. Un administrateur ou un administrateur des risques tiers peut créer une règle d'approbation.

### Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire de demande de diligence raisonnable rassemble toutes les informations initiales dont vous avez besoin pour démarrer le processus de diligence raisonnable. Tout employé au sein de votre organisation peut demander une diligence raisonnable. Si vous sélectionnez un tiers existant, une partie importante des informations est automatiquement renseignée.

### Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques

Utilisez le formulaire de demande d'intelligence sur les risques pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour demander des informations sur les risques à l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. En tant que gestionnaire des risques de tiers, évaluateur des risques de tiers et négociateur de contrat affecté à la demande de diligence raisonnable, vous pouvez demander des renseignements sur les risques.

### Formulaire d'élément tiers

Le formulaire d'élément tiers capture toutes les informations nécessaires pour créer un enregistrement d'élément tiers. Un gestionnaire des risques de tiers, un évaluateur des risques de tiers ou le propriétaire d'une demande de diligence raisonnable peut créer un enregistrement d'élément tiers.

### Séparation de domaine et Gestion des risques liés aux tiers

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

### États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe)

Le processus de collecte des données d'évaluation auprès d'un tiers se déroule entre plusieurs *états*. Par exemple, pendant l'état **Soumis à un tiers** , le tiers répond aux tâches, aux problèmes et s'efforce de remplir les questionnaires.

### Cotes de risque de tiers et calculs de notation

Effectuez une évaluation complète des risques externes lors du calcul de plusieurs évaluations et scores à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez mieux comprendre le processus de calcul global et découvrir comment les paramètres et configurations définis par l'utilisateur influencent les résultats des questionnaires.

### Exemples de questionnaires

Le questionnaire que vous utilisez peut dépendre de votre secteur d'activité, de votre zone géographique, de votre juridiction ou de la nature particulière de vos activités. Ces questionnaires sont fournis dans le cadre du système de base et sont des exemples qui ne doivent pas être implémentés dans votre programme de gestion des risques sans avoir été préalablement examinés et approuvés par votre équipe juridique.

### Directives pour l'importation de données de feuille de calcul

Avant d'essayer d'importer les données du questionnaire à partir d'une Microsoft feuille de calcul Excel dans Gestion des risques liés aux tiers des tables, vous devez vérifier que son format répond à des directives particulières.

### Numéros d'ID uniques pour TPRM les enregistrements

Lorsque vous créez (ou que le système génère) un nouvel enregistrement (par exemple, une demande de diligence raisonnable ou une tâche), le système affecte automatiquement un numéro d'ID unique qui permet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’identifier le type de données dans l’enregistrement. Vous pouvez utiliser le numéro d’ID pour rechercher ou filtrer l’élément sur lequel vous souhaitez travailler.

### Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

Les rôles déterminent les autorisations et l’accès dans TPRM.

### Modèle de données de gestion des risques liés aux tiers

Le Gestion des risques liés aux tiers modèle de données est organisé pour faciliter l’évaluation, la surveillance et l’atténuation des risques requis pour votre programme de gestion des risques.

### TPRM Tables qui étendent les tables de plateforme

TPRM a accès aux informations sur les risques et aux informations sur les clients dans la même plateforme.

### TPRM et le module d’extension Explicit Roles

L’activation du module d’extension Gestion des risques liés aux tiers installe également le module d’extension Explicit Roles. Les administrateurs affectent les rôles snc_internal et snc_external pour fournir aux utilisateurs internes et externes l’accès à l’instance.

### Rapports Vue d’ensemble des risques du fournisseur : vue héritée

La page Vue d’ensemble des risques du fournisseur est remplacée par les rapports sur les risques liés aux tiers dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs.

## Terminologie

En savoir plus sur les concepts et les termes clés utilisés dans l’application TPRM .

## Troisième, quatrième et nième parties

Un *tiers* est une organisation ou une personne avec laquelle vous avez interagi ou avec laquelle vous avez établi une relation d’affaires. Les tiers peuvent avoir des filiales et peuvent conclure des contrats avec des quatrièmes parties. Par exemple, les départements sont des filiales. Une *quatrième partie* peut conclure un contrat avec d’autres parties (appelées nièmes parties, cinquièmes, sixièmes, etc.). Toutes les parties en aval (de la quatrième à la nième partie) supportent le risque de la même manière que les tiers.

Un *fournisseur* fournit les biens ou services que vous utilisez pour produire ou livrer vos propres biens ou services. Tous les fournisseurs sont des tiers, mais tous les tiers ne sont pas des fournisseurs. Voici une liste d’autres types de tiers :

- Fournisseurs
- Affiliés
- Contreparties
- Consultants
- Partenaires
- Services professionnels
- Conseillers
- Franchises
- Concessionnaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

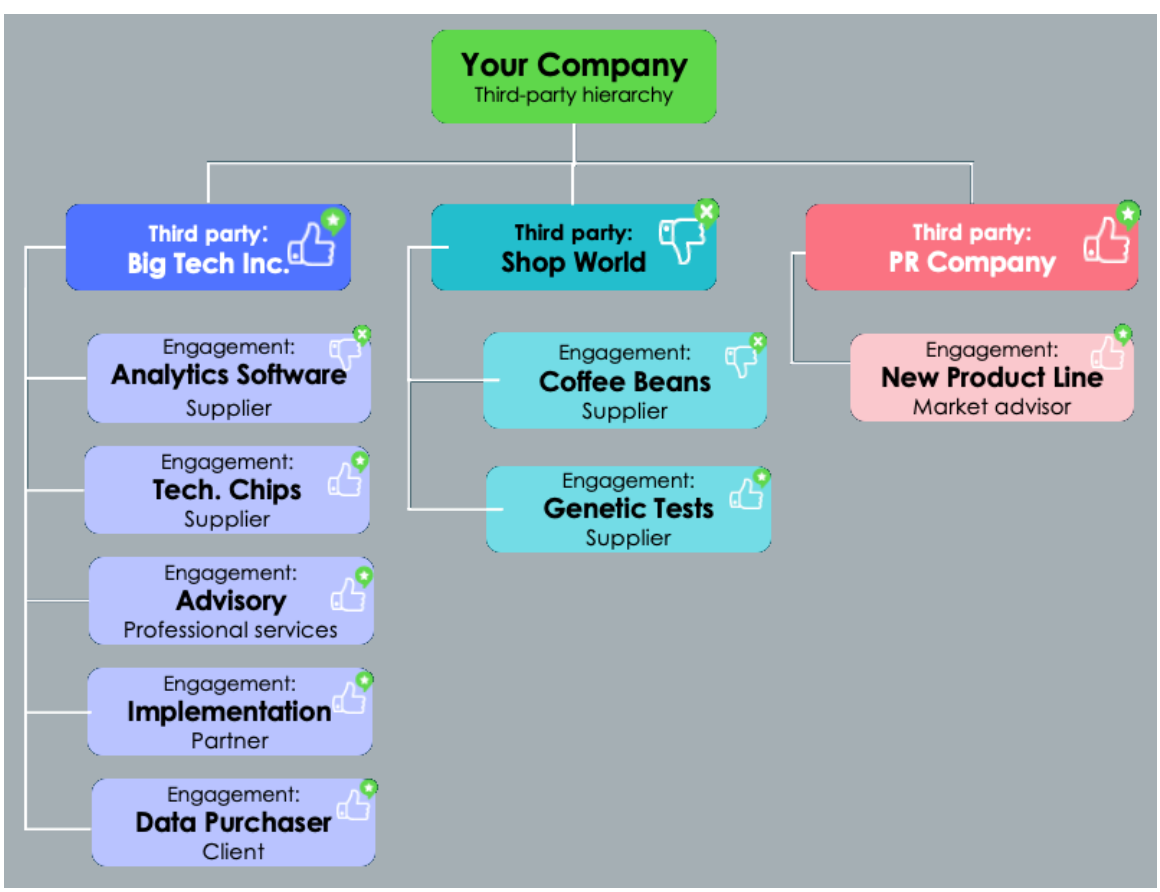
- Revendeurs
- Distributeurs
- Clients
- Clients
- Personnel externalisé

## Engagements

Un *engagement* est la relation informelle ou contractuelle que vous avez l'intention d'établir avec un tiers qui pourrait potentiellement exposer votre organisation à des risques. L'engagement décrit les services ou produits qui doivent être fournis par le tiers et d'autres détails de la relation. Ces détails peuvent inclure les conditions de paiement, les exigences de confidentialité et la durée de la relation.

Vous pouvez évaluer chaque engagement à l'aide d'évaluations internes et externes. Les problèmes, les tâches, les évaluations internes et les évaluations externes sont associés aux engagements.

Dans cet exemple, votre société interagit avec trois tiers et gère plusieurs engagements entre eux.




Les engagements de tiers particuliers que vous pourriez avoir dépendent de votre secteur d'activité, de votre taille et de vos besoins opérationnels. Chaque mission comporte son propre ensemble de risques et nécessite des mesures de gestion des risques appropriées (diligence raisonnable) pour protéger vos intérêts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour une analyse détaillée et un exemple, reportez-vous à Pourquoi vous pourriez avoir plusieurs engagements avec un seul tiers ?.
- Pour obtenir la liste des types d'engagements que vous pouvez exécuter, reportez-vous à la section Types d'engagement avec des tiers.

## IRQ : le questionnaire sur les risques inhérents

Au cours du processus d'évaluation des risques interne, les employés internes de votre organisation répondent aux questions dans l'IRQ. Ces réponses permettent d'évaluer le risque inhérent associé à la collaboration avec un tiers. Un risque inhérent fait référence au niveau de risque avant la mise en œuvre de toute mesure d'atténuation des risques. Un IRQ prend en charge les activités suivantes :

**Détermination des facteurs de risque**

- La nature des services fournis par le tiers.
- La sensibilité des données concernées.
- L'emplacement géographique du tiers.
- La posture de sécurité globale du tiers.

**Détermination de la notation ou de l'évaluation**

Les réponses au questionnaire sont souvent notées ou cotées pour aider à quantifier le risque inhérent associé au tiers. Ce système de notation peut aider à hiérarchiser les efforts de gestion des risques.

**Prise de décision**

Les résultats de l'IRQ sont ensuite utilisés dans le processus décisionnel. Les administrateurs et gestionnaires de risques tiers (TPR) peuvent configurer des IRQ pour envoyer des questionnaires d'évaluation externe spécifique (diligence raisonnable) aux tiers en fonction des réponses spécifiques aux questions.

- Devriez-vous vous engager auprès du tiers ?
- Quel est le niveau de diligence raisonnable requis ?
- Quelles mesures spécifiques d'atténuation des risques devez-vous mettre en œuvre ?

**Diligence raisonnable continue**

L'IRQ peut également faire partie de la gestion courante, avec des réévaluations périodiques pour tenir compte des changements dans les opérations du tiers, des pratiques de sécurité ou d'autres facteurs pertinents.

## Diligence raisonnable (DD)

*La diligence raisonnable* est le processus qui consiste à mener une enquête ou un examen approfondi de l'intégrité, de la réputation, de la stabilité financière, de la conformité juridique, des capacités opérationnelles, de la chaîne d'approvisionnement et d'autres facteurs pertinents d'un partenaire commercial, d'un fournisseur ou d'un vendeur potentiel. La vérification diligente des tiers est un élément crucial de votre programme complet de gestion des risques liés aux tiers. Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés à un tiers afin de pouvoir décider en toute confiance de la manière de nouer votre relation. Utilisez les workflows de diligence raisonnable pour intégrer de nouveaux engagements ou pour réévaluer ou retirer des engagements existants. Les workflows de diligence raisonnable comprennent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la collecte d'informations par le biais d'évaluations internes, d'évaluations externes et de renseignements sur les risques. Tous les scores de ces étapes sont analysés par les gestionnaires des risques tiers pour décider d'intégrer, de réévaluer ou de retirer un engagement. La diligence raisonnable comporte également un processus de négociation de contrat facultatif avant de fermer le workflow de diligence raisonnable.

Consultez Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ? et Types de diligence raisonnable.

## Évaluations des risques de tiers

*Une évaluation des risques de tiers* (TPRA) est un ensemble de questionnaires que vous pouvez envoyer à des contacts de tiers ou à des utilisateurs internes pour évaluer les risques de tiers et d'engagement. Une évaluation que vous envoyez aux utilisateurs internes est catégorisée en tant qu'évaluation interne. Une évaluation que vous envoyez à un contact de tiers est appelée une évaluation externe.

Utilisez une *évaluation interne* pour calculer les niveaux de tiers et d'engagement. La classification que vous utilisez pour identifier les questionnaires internes dans la table des modèles de questionnaire est le modèle de questionnaire sur les risques inhérents [irq_template]. Vous pouvez joindre automatiquement les questionnaires requis pour les évaluations externes en fonction des réponses que vous recevez des évaluations internes. Vous pouvez configurer cette option dans un questionnaire vers la table de mappage de questions [sn_tprm_dd_m2m_question_to_questionnaire].

Utilisez une *évaluation externe* pour évaluer les risques associés au tiers et à l'engagement en fonction des réponses des contacts de tiers que vous recevez. Les cotes de risque d'une évaluation externe sont calculées au niveau de l'évaluation à l'aide de tous les questionnaires joints à l'évaluation. Ces notations d'évaluation sont agrégées et déployées auprès des tiers et des missions. L'agrégation est MIN, MAX ou AVG et peut être configurée dans une configuration de notation. Des contacts tiers (utilisateurs externes) du portail fournisseurs https://<myCompany>.service-now.com/ svdp répondent à ces évaluations externes.

## Fournisseurs de renseignements sur les risques

Les fournisseurs de renseignements sur les risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

Consultez Intégration des scores des fournisseurs de renseignements sur les risques.

## Scores des renseignements sur les risques

*Les scores d'intelligence* sur les risques sont des évaluations numériques qui évaluent le niveau de risque associé à une organisation particulière. Ces scores sont générés par des fournisseurs de renseignements sur les risques qui collectent et analysent un large éventail de sources de données. Les scores peuvent se présenter sous n'importe quelle forme, qu'il s'agisse de notes ou de chiffres. Le système mappe la valeur de score à la cote appropriée TPRM . Ces scores peuvent aider votre organisation à prendre des décisions éclairées sur l'engagement avec des tiers, la gestion de la conformité et l'atténuation des risques potentiels. Les scores des renseignements sur les risques sont disponibles pour les tiers à partir de la Washington DC publication. Les évaluations des risques sont calculées en fonction des règles de notation associées à l'engagement dans la configuration de notation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Scores de tiers

*Les scores de tiers* sont des évaluations numériques qui sont un agrégat de vos scores d'intelligence des risques et des scores déterminés par des évaluations externes (questionnaires d'engagement et questionnaires de risque de tiers).

Ces scores aident les organisations à prendre des décisions éclairées sur la sélection et la gestion de leurs relations avec les tiers, ce qui leur permet de s'aligner sur leurs exigences de tolérance au risque et de conformité. En évaluant les scores des tiers, les organisations peuvent identifier les risques potentiels, hiérarchiser les efforts de diligence raisonnable et mettre en œuvre des stratégies d'atténuation des risques appropriées.

## Éléments tiers

*Les éléments tiers* sont les organisations externes sur lesquelles un tiers ou un engagement s'appuie pour fournir des biens, des services ou une assistance. Ces organisations peuvent inclure des vendeurs, des fournisseurs, des prestataires, des particuliers ou toute autre organisation externe ayant accès aux systèmes, aux données ou aux installations du tiers ou de l'engagement. Toute vulnérabilité ou défaillance de ces éléments tiers peut avoir un impact significatif sur les opérations, la réputation et la sécurité du tiers ou de l'engagement. En mettant en œuvre ces contrôles et en tenant compte des risques associés, les organisations peuvent améliorer leur capacité à gérer et à atténuer les impacts négatifs potentiels des tiers et de leurs éléments tiers. Il est essentiel de réévaluer et de mettre à jour régulièrement ces contrôles pour s'adapter aux changements de l'environnement commercial et du paysage réglementaire.

Voici quelques exemples d'éléments tiers, de contrôles associés et de risques potentiels.

**Centre de données**

Installations ou emplacements où des tiers ou des engagements externalisent le stockage, le traitement et la gestion de leurs données et de leur infrastructure informatique.

Contrôles:

- Évaluations de la sécurité des fournisseurs : évaluez régulièrement les mesures de sécurité et les pratiques des fournisseurs tiers qui fournissent des services tels que l'hébergement dans le cloud ou le stockage de données.
- Chiffrement des données : vérifiez que les données stockées dans le centre de données sont chiffrées pour les protéger contre tout accès non autorisé.
- Contrôles d'accès : mettez en œuvre des contrôles d'accès stricts pour limiter l'accès physique et virtuel aux installations et aux serveurs du centre de données.
- Plan de réponse aux incidents : élaborez et maintenez un plan complet de réponse aux incidents pour traiter rapidement tout incident de sécurité.

Risques:

- Violations de données : une violation dans le centre de données tiers pourrait entraîner un accès non autorisé et compromettre des informations sensibles.
- Temps d'arrêt : la dépendance à l'égard d'un centre de données tiers expose l'organisation à un risque de temps d'arrêt si le fournisseur de services rencontre des problèmes techniques.
- Violations de conformité : le fait que le centre de données ne respecte pas les normes de conformité du secteur ou de la réglementation peut entraîner des conséquences juridiques et financières pour l'organisation.

**Usine de fabrication**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installations ou emplacements où des tiers ou des prestataires sous-traitent la production ou l'assemblage de leurs produits.

Contrôles:

- Audits des fournisseurs : Auditez et évaluez régulièrement les pratiques de sécurité des fournisseurs qui fournissent des composants ou des services essentiels au processus de fabrication.
- Normes d'assurance de la qualité : Appliquer des normes d'assurance de la qualité pour les fournisseurs tiers afin de promouvoir l'intégrité et la sécurité des matières premières et des composants.
- Visibilité de la chaîne d'approvisionnement : maintenez une visibilité sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement afin d'identifier et de traiter les vulnérabilités potentielles.
- Ententes contractuelles : Établissez des ententes contractuelles claires avec les fournisseurs décrivant les exigences de sécurité et les conséquences en cas de non-conformité.

Risques:

- Perturbation de la chaîne d'approvisionnement : la dépendance à l'égard de fournisseurs tiers expose l'organisation au risque de perturbations de la chaîne d'approvisionnement, ce qui a un impact sur la production.
- Pièces contrefaites : Des contrôles inadéquats sur la chaîne d'approvisionnement peuvent entraîner l'utilisation de composants contrefaits ou de qualité inférieure, compromettant ainsi la qualité du produit.
- Problèmes de conformité réglementaire : Le non-respect des normes réglementaires par les fournisseurs peut entraîner des conséquences juridiques et réglementaires pour l'usine de fabrication.

**Bénéficiaires effectifs**

Personnes qui, en fin de compte, possèdent ou contrôlent une organisation impliquée dans une relation ou une transaction commerciale. Ces personnes peuvent ne pas être les propriétaires enregistrés ou légaux de l'organisation, mais avoir une influence ou un contrôle significatif sur ses opérations, sa prise de décision ou ses affaires financières.

Contrôles:

- Diligence raisonnable : Intégrez un processus de diligence raisonnable robuste pour identifier et vérifier les bénéficiaires effectifs, y compris des vérifications des antécédents, des examens de documents et des entretiens si nécessaire.
- Obligations contractuelles : Inclure des clauses dans les contrats avec des tiers qui les obligent à divulguer tout changement dans la propriété effective et à confirmer la conformité aux lois et règlements applicables.
- Surveillance et établissement de rapports : Mettre en place un système de surveillance continue des bénéficiaires effectifs afin de détecter tout changement ou évolution susceptible d'avoir une incidence sur le profil de risque du tiers.
- Formation et sensibilisation : Former le personnel concerné sur l'importance de comprendre et de surveiller la propriété effective, y compris les signaux d'alarme et les procédures de signalement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Programme de conformité réglementaire : Élaborer et maintenir un programme qui vérifie la conformité à toutes les lois et tous les règlements pertinents liés à la propriété effective, y compris les exigences en matière de déclaration et de divulgation.
- Procédures d'escalade : Établir des procédures d'escalade claires pour les cas où des préoccupations ou des irrégularités liées à la propriété effective sont identifiées, afin de promouvoir des mesures opportunes et appropriées.

Risques:

- Propriété cachée : Les bénéficiaires effectifs peuvent délibérément dissimuler leur propriété, ce qui rend difficile l'évaluation des risques potentiels associés à leur influence sur le tiers.
- Risque lié à la réputation : Si les bénéficiaires effectifs ont une réputation douteuse, le fait de s'impliquer auprès d'eux peut nuire à la réputation de votre organisation.
- Conformité réglementaire : Le non-respect de la réglementation relative à la déclaration et à la transparence des bénéficiaires effectifs peut entraîner des conséquences juridiques et réglementaires.
- Risque financier : Les bénéficiaires effectifs ayant une instabilité financière ou impliqués dans des activités frauduleuses peuvent présenter des risques financiers pour le tiers et, par conséquent, pour votre organisation.

## Gestion du processus de demande de diligence raisonnable

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations de la demande de diligence raisonnable. Vous pouvez également consigner des commentaires externes et des notes de travail privées, joindre des fichiers et suivre les mises à jour des demandes dans le flux d'activité.

L'onglet **Détails** d'une demande de diligence raisonnable affiche des informations dans les sections suivantes :

## Demande de diligence raisonnable d'un tiers

### Demande de diligence raisonnable d'un tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR. |
| État | État actuel dans le processus de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque de contrat ou clôturé. |
| Type de demande | • **Intégrez un nouvel engagement.** Démarrez le processus d'intégration pour un nouvel engagement avec un tiers existant.<br>• **Réévaluez un engagement existant.** Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous ayez des changements dans les lignes d'approvisionnement de votre tiers. Vous voudrez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire.<br>• **Réévaluez un engagement existant pour le renouvellement du contrat.** Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle le contrat avec un tiers actuel ou un engagement en effectuant une diligence raisonnable.<br>• **Séparation d'un engagement avec diligence raisonnable.** Déterminez si la séparation (résiliation de la relation) avec un engagement est le meilleur plan d'action en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d'engagements, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes.<br>• **Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable.** Demandez qu'un engagement soit définitivement résilié à la fin d'un engagement ou que vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin de faire preuve de diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (QIR) pour confirmer que les services fournis dans le cadre de la mission ne se poursuivront plus. |
| Priorité | Priorité de la demande.<br>• **1 - Critique**<br>• **2- Élevé**<br>• **3 – Modéré**<br>• **4 – Faible**<br>• **5 - En préparation** |
| Tiers | Tiers auquel la demande est associée. |
| Dépense annuelle | Argent dépensé auprès de l'organisation tierce au cours d'une année. |
| Engagement | Engagement auquel la demande est associée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Une fois la demande de diligence raisonnable soumise par le demandeur, le gestionnaire TPR ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable peut mettre à jour ce champ sur un engagement existant en sélectionnant Cela permet d'éviter d'intégrer des engagements existants. |
| Ignorer le processus de risque du contrat | Option permettant d'ignorer le processus de gestion des risques contractuels.<br><br>Lorsque vous cochez la case, vous contournez l'état de négociation du contrat . Les champs **Date de début du contrat** et **Date d'expiration du contrat** sont remplacés par **Date de début de l'engagement** et **Date d'expiration de l'engagement**. Consultez Processus de risque du contrat.<br><br>**Remarque :** Une fois la demande approuvée par le gestionnaire des risques tiers (TPR), celle-ci n'est pas envoyée aux négociateurs du contrat et la demande est fermée. |
| Ouvert par | Créateur de la demande. |
| Ouverts | Date d'ouverture de la demande. |
| Date de début du contrat, date d'expiration | Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec l'engagement. |
| Date de début de l'engagement, date d'expiration de l'engagement | Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec l'engagement. |
| Évaluateur IRQ | Utilisateur de votre organisation qui répond à l'IRQ. Consultez Gestion des processus IRQ. |
| Négociateur de contrat | Utilisateur de votre organisation qui prépare, négocie et approuve le contrat. |
| Groupe d'affectation | Groupe qualifié de personnes disponibles pour travailler sur la demande.<br><br>Pour les nouvelles demandes, le **groupe d'affectation** est défini sur **les assignateurs de demandes de diligence raisonnable**. Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle se trouve dans l'état **Nouveau** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | Le message inclut également un lien vers la page de détails de la demande.<br><br>Sur le formulaire de demande de diligence raisonnable :<br><br>• N'importe quel membre du groupe peut sélectionner **M'affecter** ou définir le champ **Propriétaire** sur n'importe quel autre membre du groupe.<br>• Un gestionnaire TPR ou un évaluateur TPR peut effacer le champ **Groupe d'affectation** ou modifier la valeur pour la sélectionner parmi différents évaluateurs TPR dans la liste de sélection du **propriétaire** . |
| Propriétaire | Il incombe aux propriétaires de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et de résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son terme, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire ou d'évaluateur TPR. |
| Description brève, Description | Description de la demande afin d'aider d'autres personnes à comprendre l'intention et les exigences du créateur. |

## Informations de base sur un tiers

### Informations de base sur un tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du tiers | Nom du tiers auquel la demande est associée. |
| Numéro DUNS | Identificateur numérique unique pour l'entité commerciale unique. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise. |
| Rue, Ville, État/Province, Code postal, Pays, Téléphone, Fax | Coordonnées standard de l'organisation tierce. |
| Site web | URL pour le tiers. |
| Type | Type de tiers. |
| Secteur | Secteur dans lequel le tiers est impliqué. |
| Prénom, Nom, Titre, E-mail, Téléphone | Coordonnées standard du contact du tiers. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Informations de base sur un engagement

### Informations de base sur un engagement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de l'engagement | Nom de l'engagement auquel la demande est associée. |
| Type | Type de produit ou de service pour cet engagement. |
| Utiliser l'adresse de l'entreprise | Option permettant d'utiliser la même adresse d'entreprise que le tiers.<br><br>Lorsque vous cochez la case, remplissez automatiquement les champs connexes avec les coordonnées de l'organisation tierce. |
| Rue, Ville, État/Province, Code postal, Pays, Téléphone, Fax | Informations de contact standard de l'organisation responsable de l'engagement. |
| Utiliser le même contact | Option permettant d'utiliser les mêmes informations de contact que le tiers.<br><br>Lorsque vous cochez la case, les champs connexes sont remplis automatiquement avec les informations de contact du tiers. |
| Prénom, Nom, Titre, E-mail, Téléphone | Coordonnées standard du contact d'engagement qui répondra aux questionnaires. |

## Cotes de risque

Les champs sont renseignés automatiquement en fonction de l'étape actuelle du processus IRQ de la demande.

| Champ | Description |
|---|---|
| Cote d'évaluation inhérente | Évaluation déterminée par le processus IRQ. |
| Cote des renseignements sur les risques | Évaluation déterminée par les données provenant d'un fournisseur de services de renseignements sur les risques. |
| Cote d'évaluation de tiers | Notation déterminée par les réponses au cours du processus d'évaluation externe. |
| Cote de l'engagement | Évaluation déterminée pour l'engagement. |

## Résumé de l'avancement

État des processus de diligence raisonnable. Les champs sont renseignés automatiquement en fonction de l'étape actuelle de chaque évaluation pour la demande de diligence raisonnable.

- Évaluation des risques inhérente
- Évaluation de risque de tiers
- Évaluation des risques de l'engagement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Composer, Activité, Pièces jointes

La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter définitivement du texte à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :

- **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
- **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

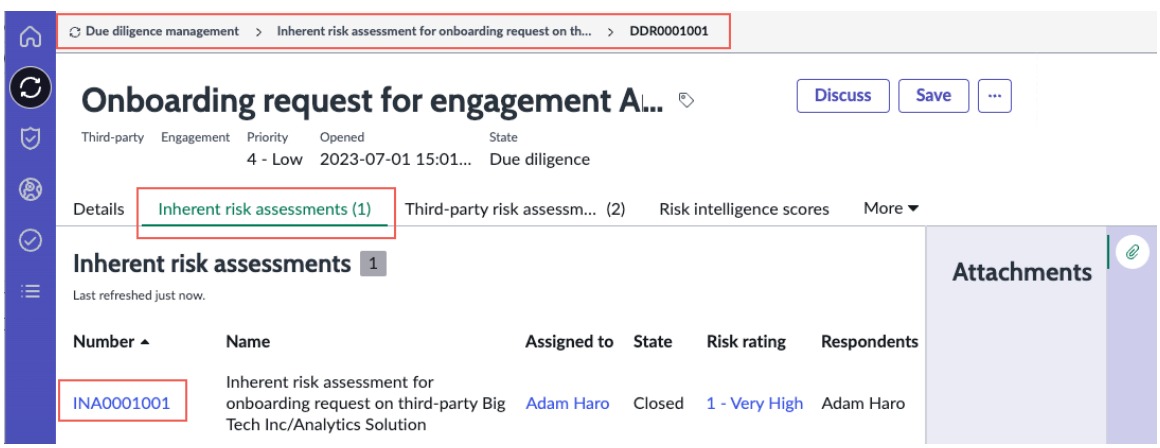
## Gestion des processus IRQ

La première étape interne après l'approbation d'une demande d'engagement consiste à démarrer le processus IRQ pour définir le risque en déterminant le score de risque du tiers.

## Accéder au processus IRQ

Sur la page Gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable, puis sélectionnez l'onglet **Évaluations des risques inhérentes** .

L'onglet affiche la liste de tous les processus IRQ pour la demande d'engagement. Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte INA.




## Affichage de la liste des évaluations des risques internes

**Onglet Évaluations des risques inhérentes**

### Onglet Évaluations des risques inhérentes

| Colonne | Description |
|---|---|
| Numéro | Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte INA. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Onglet Évaluations des risques inhérentes (suite)**

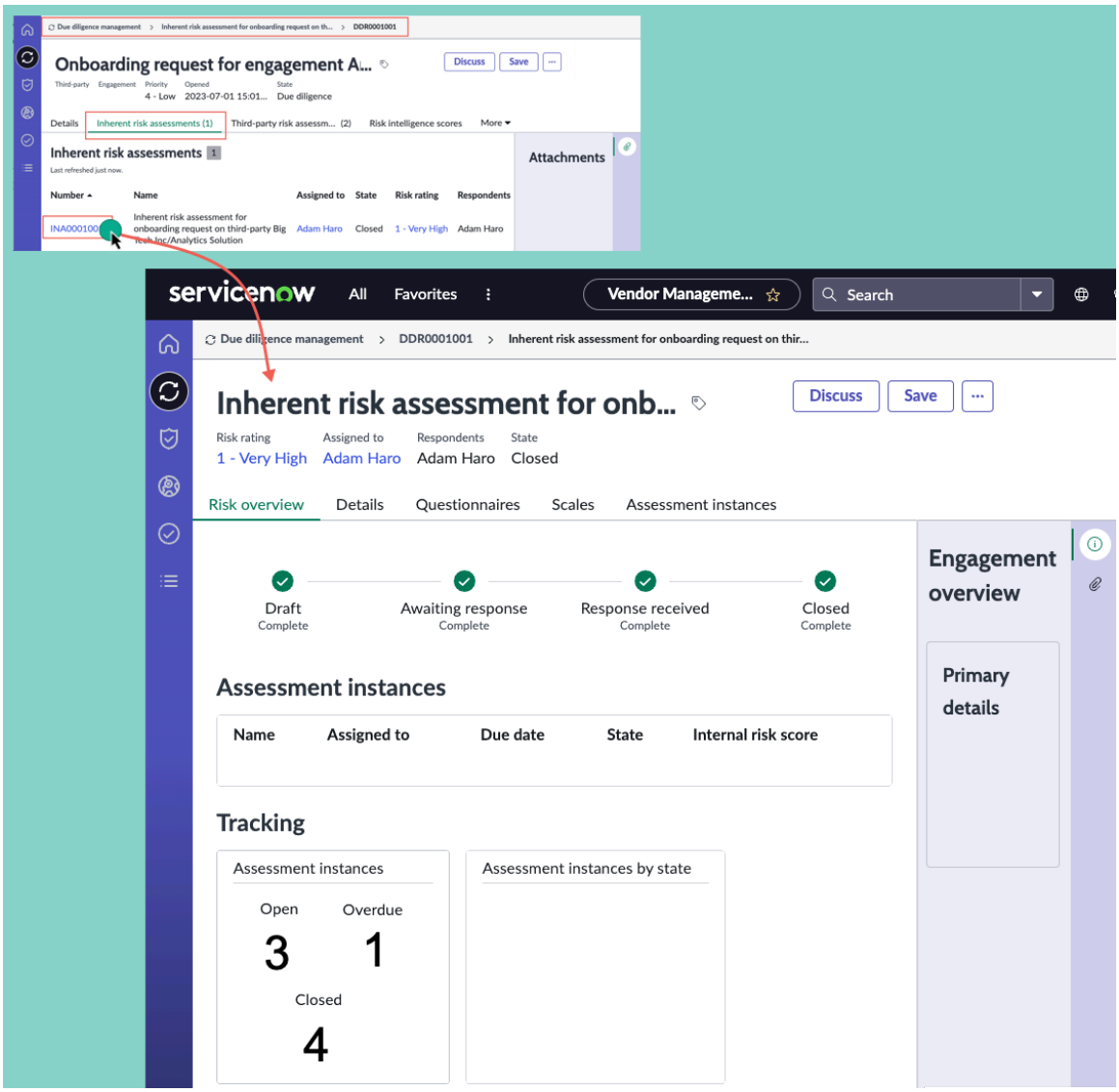
| Colonne | Description |
|---|---|
| | Sélectionnez un numéro INA pour travailler sur la page Évaluations des risques de tiers vers l'onglet **Vue d'ensemble des risques** .<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Nom, Affecté à, Cote de risque | Données de la demande d'engagement. |
| État | État actuel de l'évaluation des risques inhérente : Brouillon, En attente d'une réponse, Réponse reçue ou Fermé. |
| Personnes chargées de répondre | Utilisateurs ayant répondu à la demande. |

**Onglet Vue d'ensemble des risques sur la page Évaluations des risques inhérentes**

Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte INA. Sélectionnez un numéro INA pour travailler sur le processus IRQ sur la page Évaluations des risques inhérents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




- Les symboles indiquent l'état de chaque étape du processus IRQ pour la demande.

- Section **Instances d'évaluation** : liste des évaluations associées au tiers.
- **Section Suivi** : nombre d'évaluations associées au tiers dont l'état est **Ouvert**, **En retard** et **Fermé** .

### Onglet Détails sur la page Évaluations des risques inhérentes

- **Section de l'évaluation interne** : informations générales sur le tiers et calendriers pour l'évaluation globale et les dates d'échéance du questionnaire à partir de la demande de diligence raisonnable d'engagement.

- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter définitivement du texte à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :

  - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
  - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

- La section **Vue d'ensemble du tiers** fournit des informations clés sur le tiers associé à la demande d'engagement.

**Onglet Questionnaires de la page Évaluations des risques inhérentes**

L'onglet répertorie toutes les IRQ ouvertes. Sélectionnez un nom de questionnaire pour afficher les détails.

**Onglet Échelles de la page Évaluations des risques inhérentes**

Cet onglet répertorie les définitions des valeurs de cote et de niveau calculées. Voir Configurer les échelles de notation et la notation des risques et Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité pour obtenir des instructions sur la définition des paramètres.

**Onglet Instances d'évaluation sur la page Évaluations des risques inhérents**

Toutes les valeurs de l'onglet proviennent des évaluations internes qui ont été effectuées sur la troisième partie de l'engagement.

**Onglet Instances d'évaluation**

| Colonne | Description |
|---|---|
| Numéro | Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte INA.<br><br>L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. |
| Type de mesure | Questionnaire qui a déterminé les questionnaires utilisés dans l'évaluation. |
| Affecté à | Utilisateur responsable de la gestion et de la réponse à l'IRQ. |
| Date d'échéance | Délai du tiers pour répondre à tous les questionnaires et les renvoyer. |
| État | Étape actuelle du processus IRQ pour la demande d'engagement. |
| Score de risque interne | Une règle de score de risque d'engagement spécifie les critères de composant qui déterminent quels engagements sont |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Onglet Instances d'évaluation (suite)**

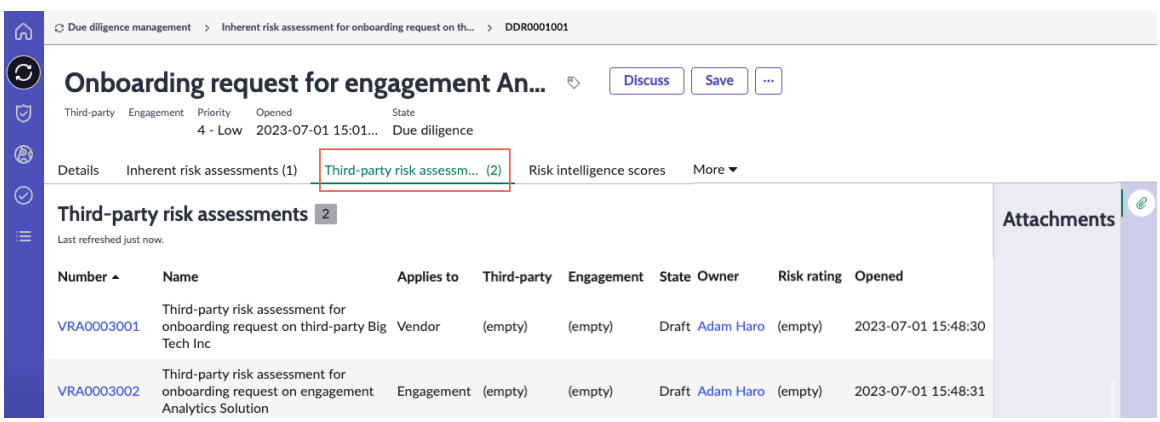
| Colonne | Description |
|---|---|
| | sélectionnés pour l'évaluation. Par exemple, une règle pourrait permettre des évaluations pour les missions qui impliquent plus de 40 000 $ d'activité annuelle. Les règles de notation d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements.<br><br>Consultez Définir des règles de définition du score de risque de l'engagement. |

## Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe)

Une fois le processus IRQ terminé, vous envoyez des questionnaires et des demandes de documents au contact tiers. Vous gérez l'évaluation des risques de tiers en collaborant avec les contacts pour vous assurer que les réponses sont complètes et exactes.

## Accès à une évaluation des risques externes

Sur la page Gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable d'engagement, puis sélectionnez l'onglet **Évaluations des risques de tiers** . Cet onglet affiche la liste de toutes les évaluations des risques de tiers (processus de diligence raisonnable externes) pour la demande d'engagement sélectionnée.

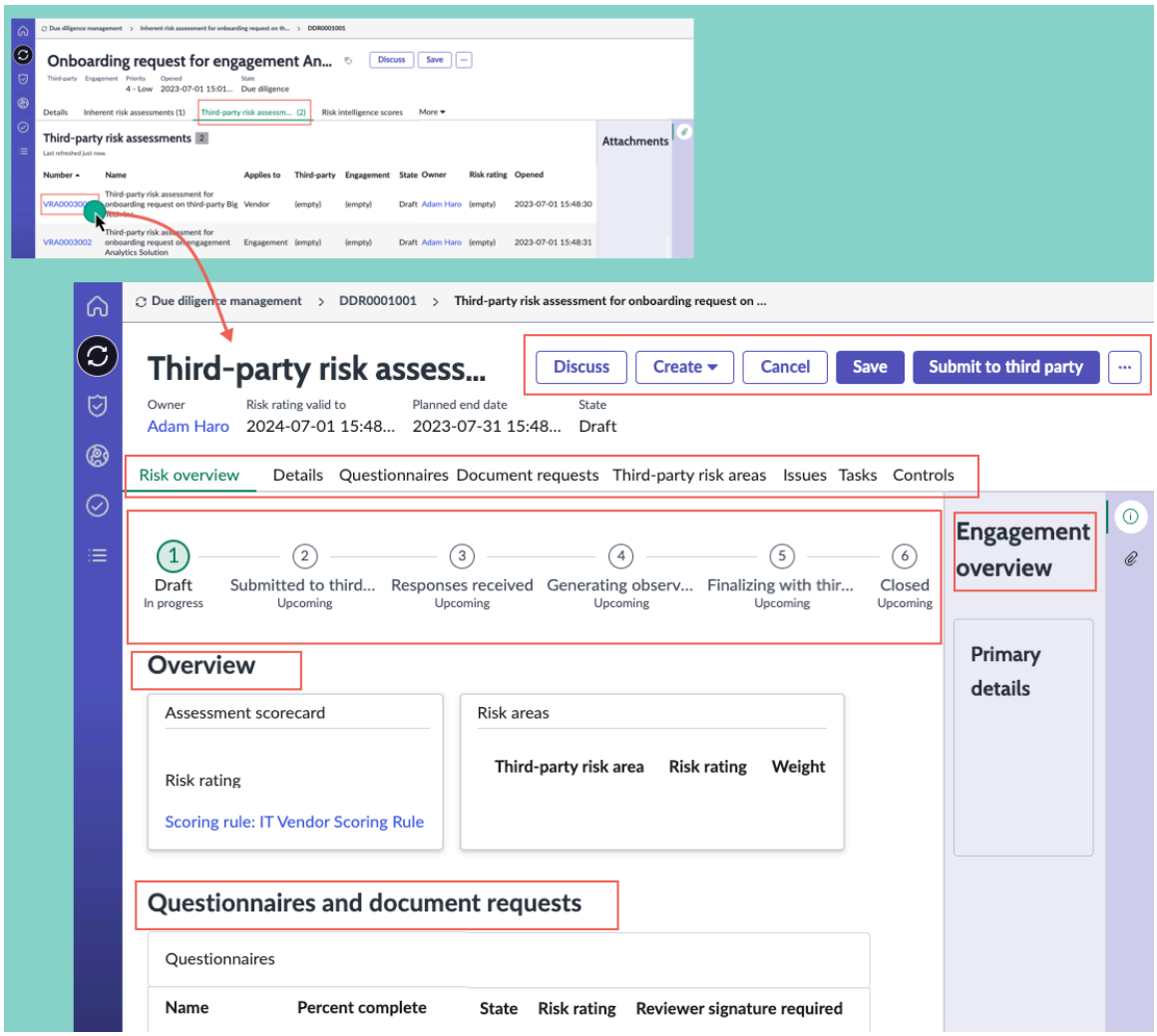



## Travail sur une évaluation des risques de tiers

Pour chaque évaluation des risques externes, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRA. Une évaluation des risques peut représenter le travail sur une demande d'engagement pour une organisation tierce ou une demande d'engagement pour un groupe au sein de l'organisation parente. Sélectionnez un numéro VRA pour travailler sur l'évaluation des risques dans l'onglet **Évaluations des risques de tiers** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Actions sur n'importe quel onglet

### Actions

| Action | Description |
|---|---|
| Discuter | Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message à d'autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** . |
| Créer | Créez un problème ou une tâche en suivant les instructions décrites dans les sections suivantes. |
| Enregistrer | Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toute modification que vous avez apportée à une valeur dans n'importe quel onglet. |
| Soumettre à un tiers | Soumettre tous les questionnaires et les demandes de documents au contact TP. L'action est enregistrée dans la section Activité de l'onglet **Détails** . |
| … Supprimer | Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de la demande d'engagement. |
| Ajout d'une pièce jointe | Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** ou sélectionnez l'icône de |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

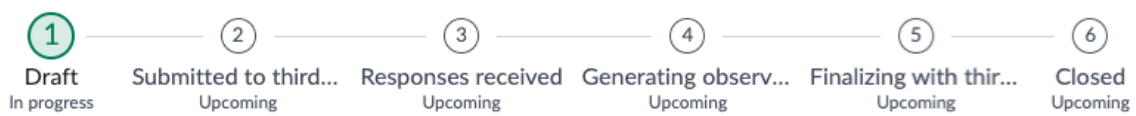
**Actions (suite)**

| Action | Description |
|---|---|
| | pièce jointe pour sélectionner et ajouter une pièce jointe. |

## Travailler sur des évaluations des risques de tiers

**Onglet Vue d'ensemble des risques sur la page Évaluations des risques de tiers**

- Les symboles indiquent l'état actuel du processus d'évaluation des risques externes pour la demande d'engagement. Voir États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe) pour la description des états.




- Section **Vue d'ensemble** : liste des évaluations associées à l'engagement.
- **Section Questionnaires et demandes de documents** : liste des questionnaires et des demandes de documents pour l'engagement.
- **Section Questionnaires de quatrième partie** : liste des questionnaires et des demandes de documents pour les prestataires 4PL et leurs sous-parties associés à l'engagement.
- **Section Suivi** : nombre d'évaluations associées au tiers dont l'état est **Ouvert**, **En retard** et **Fermé** .

**Onglet Détails sur la page Évaluations des risques de tiers**

- Section Évaluation des risques de tiers : informations générales sur le tiers et calendriers pour l'évaluation globale et les dates d'échéance du questionnaire à partir de la demande de diligence raisonnable d'engagement.

- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter définitivement du texte à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :
  - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
  - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

**Onglet Questionnaires sur la page Évaluations des risques de tiers**

L'onglet répertorie les questionnaires auxquels le contact de tiers répondra. Sélectionnez un nom pour afficher les détails. Consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document à l'aide de Designer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses, configurez la propriété système **Autoriser les évaluateurs TPR à modifier les réponses dans les questionnaires tiers** [sn_svdp.allow_assessor_edit]. Vous pouvez définir les options suivantes :

- Permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses (par défaut)
- Permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses
- Ne pas permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses

Consultez Configurer TPRM les propriétés.

**Onglet Demandes de documents sur la page Évaluations des risques de tiers**

L'onglet répertorie les demandes de documents que le contact de tiers doit renvoyer. Les informations contenues dans les colonnes vous aident à classer votre travail par ordre de priorité dans le suivi des contacts de tiers. En particulier, les valeurs État et Pourcentage d'achèvement sont des indicateurs clés. Sélectionnez un nom pour afficher les détails. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document à l'aide de Designer.

**Onglet Domaines de risque de tiers sur la page Évaluations des risques de tiers**

Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous voudrez peut-être évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines à risque. Certaines applications de plateforme font référence aux domaines à risque en tant que « zones à risque ». Reportez-vous à Définir un domaine de risque de tiers.

**Onglet Problèmes sur la page Évaluations des risques de tiers**

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement en utilisant des commentaires pour clore les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins. Consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Gérer les problèmes.

**Onglet Tâches sur la page Évaluations des risques de tiers**

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement en utilisant des commentaires pour clore les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

**Information associée**

États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe)

Définir un domaine de risque de tiers

Gérer les problèmes

Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement

## Gestion du processus d'approbation

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs qui peuvent approuver ou rejeter une demande DD et afficher les détails de leurs actions d'approbation. En outre, vous pouvez afficher les niveaux d'approbation d'une demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Processus d'approbation

Au cours du processus d'approbation, chaque aspect du risque est analysé par les parties prenantes internes appropriées. Toutes les personnes concernées internes (approbateurs) examinent les réponses au questionnaire et les documents justificatifs des contacts du tiers et de l'engagement. Si les réponses sont bonnes, un ou plusieurs approbateurs approuvent, puis ferment la demande DD. Si un contrat est préparé, la demande approuvée passe au processus de *risque contractuel* .

## Accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable

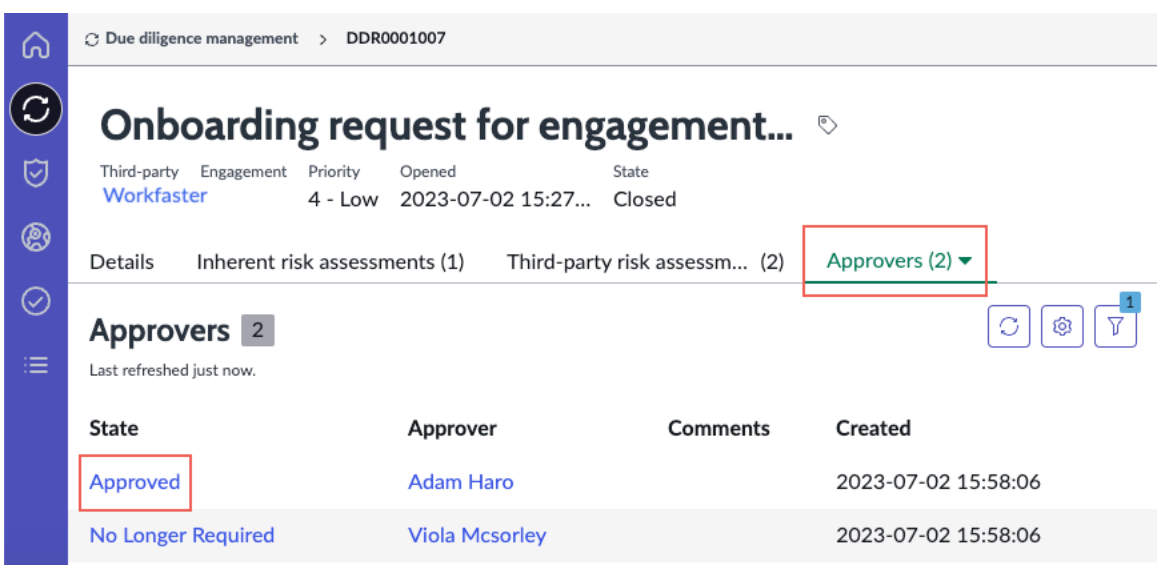
Vous pouvez accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux emplacements en sélectionnant le numéro **DDR** de toute demande DD. Sélectionnez l'onglet **Approbateurs** ou **l'onglet Niveaux d'approbation** .

## Onglet Approbateurs

Cet onglet répertorie les utilisateurs qui ont répondu à la demande d'engagement. Sélectionnez la valeur **État** pour afficher les détails de l'action d'approbation effectuée par l'approbateur.

L'état de l'approbation peut être l'une des valeurs suivantes :

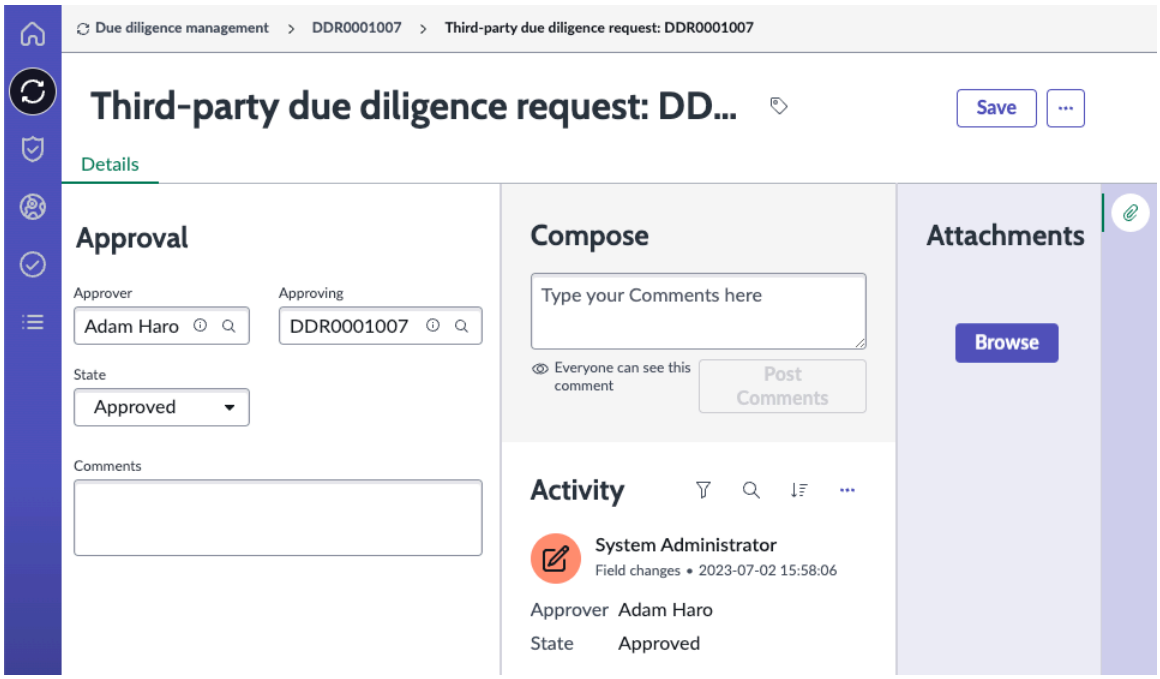
- Pas encore demandé
- Demandé
- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- N'est plus nécessaire



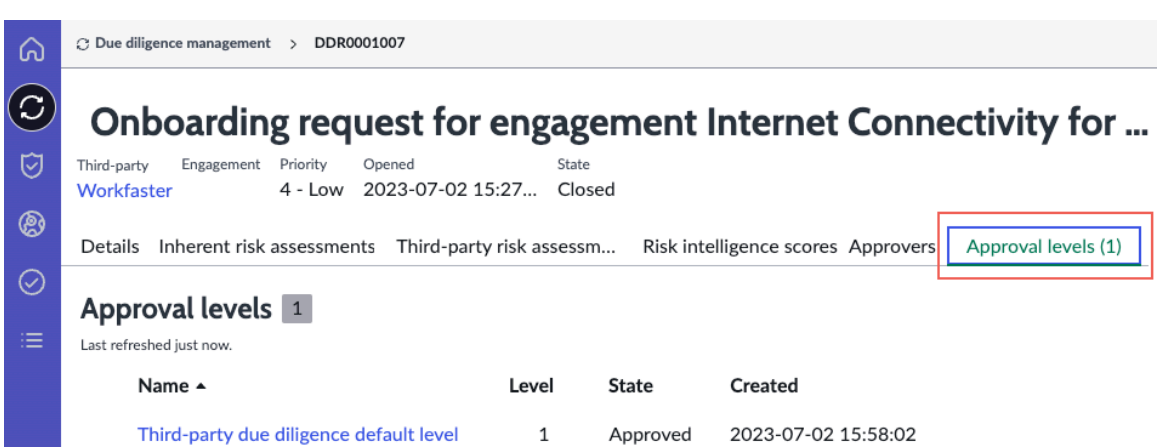

Sélectionnez la valeur **État** d'une demande pour afficher l'onglet **Détails** de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Onglet Niveaux d'approbation




**Remarque :**
Pour plus d'informations sur la façon dont les administrateurs TPR peuvent définir des niveaux et des règles d'approbation, consultez Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable et Configurer les règles d'approbation pour les demandes de diligence raisonnable.

## Gestion des demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Vous pouvez afficher une liste des demandes de rapport d'intelligence sur les risques (RIR), de leurs fournisseurs associés, de leurs scores et des URL de rapport. De plus, vous pouvez créer des demandes et effectuer des mises à jour à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

## Processus de demande de rapport d'intelligence sur les risques

Si vous avez le rôle d'évaluateur de risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez demander un RIR ou un score. Vous pouvez créer une demande RIR associée à un tiers ou à une demande de diligence raisonnable. Si vous souhaitez associer une demande RIR à une demande de diligence

Traduction automatique

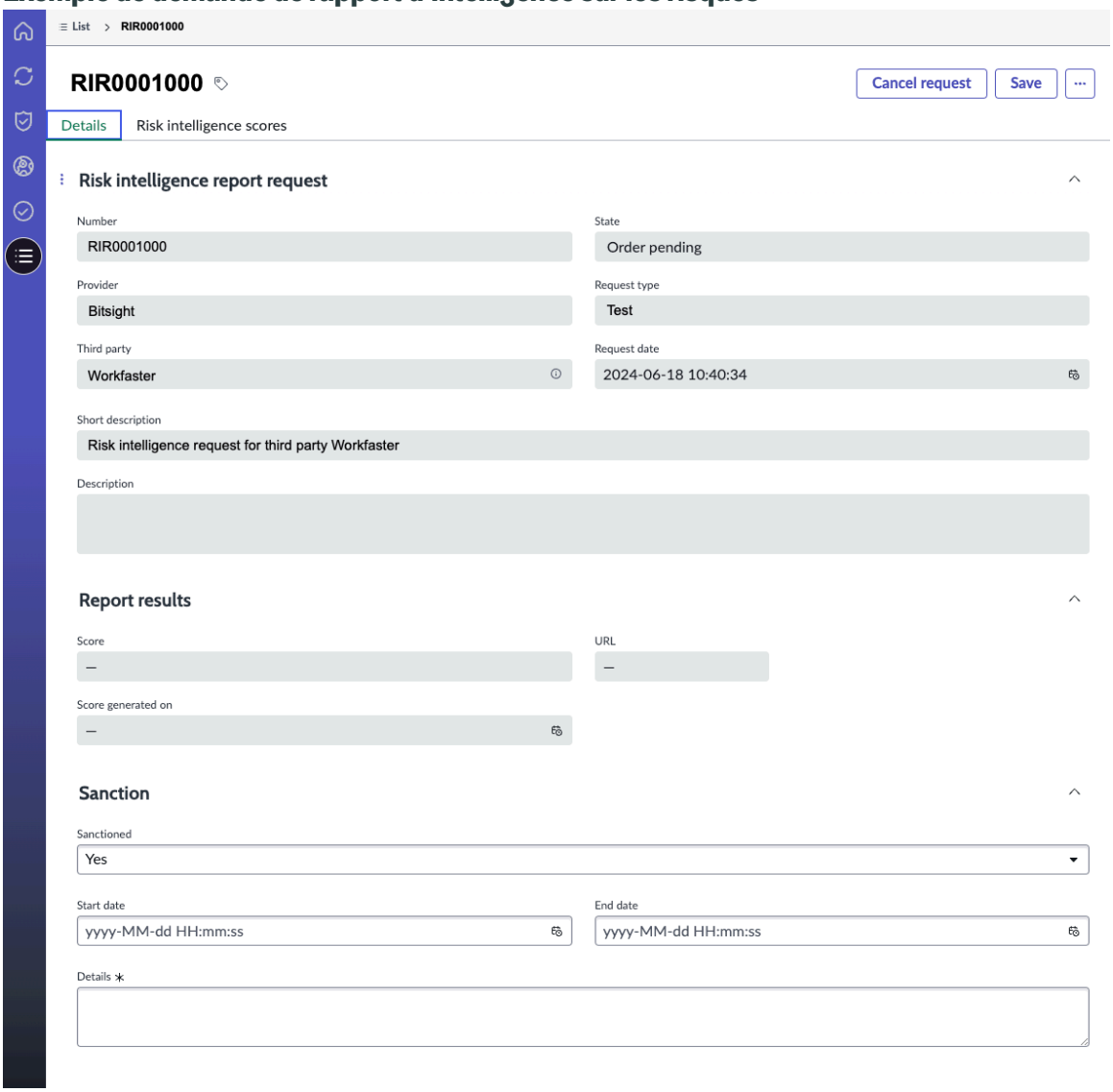
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

raisonnable, cela doit se faire après qu'un questionnaire de risque inhérent (IRQ) ait été rempli (c'est-à-dire lorsque la demande de diligence raisonnable est entrée dans l'état IRQ en cours). Vous pouvez mettre à jour la section Sanction à tout moment.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Demander un rapport d'intelligence sur les risques, Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable, Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risqueset Suivre les informations relatives aux sanctions.

L'exemple suivant montre comment une nouvelle demande de rapport d'intelligence sur les risques apparaît dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

**Exemple de demande de rapport d'intelligence sur les risques**




Le tableau suivant répertorie les informations capturées dans une demande RIR.

**Demande de rapport d'intelligence sur les risques**

| Champ | Description |
|---|---|
| **Section de demande de rapport d'intelligence sur les risques** | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Demande de rapport d'intelligence sur les risques (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification unique automatiquement attribué par le système et commençant par le texte RIR. |
| Fournisseur | Organisation responsable de la génération des renseignements sur les risques pour la demande. |
| Type de demande | Type de rapport ou de score fourni.<br>Chaque service proposé par le fournisseur renvoie un type particulier de cote ou de score de risque. Par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité.<br>**Remarque :** Les types de demande disponibles dépendent de ce qui a été configuré pour le fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Configurer un type de demande pour un fournisseur. |
| Tiers | Tiers qui doit être noté par le fournisseur. |
| Demande de diligence raisonnable | Demande de diligence raisonnable associée à la demande de renseignements sur les risques. Il est possible de demander des renseignements sur les risques dans le cadre d'une demande de diligence raisonnable.<br>Pour plus d'informations, consultez Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable. |
| Description brève | Texte qui explique et clarifie l'intention de la demande pour les parties prenantes. |
| État | État actuel de la demande :<br>• Ouvert<br>• Commande en attente<br>• Commande en cours<br>• Fermé terminé<br>• Fermé incomplet |
| Date de la demande | Date à laquelle la commande est en attente et prête à être envoyée au fournisseur. |
| Date de réception | Date de réception de la réponse du fournisseur. |
| **Section des résultats du rapport** | |
| Score | Score de risque global déterminé par le fournisseur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Demande de rapport d'intelligence sur les risques (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| URL | Lien vers des informations supplémentaires sur l'origine du score généré. |
| Score généré le | Date à laquelle le score est généré. |
| **Section Sanction** | |
| Sanctionné | Option permettant de sélectionner **Oui** pour indiquer que le tiers est sanctionné. Par défaut, ce champ est défini sur **Non** . |
| Date de début | Date de début de l'application sanctionnée. |
| Date de fin | Date de fin de l'application sanctionnée. |
| Détails | Texte qui explique et clarifie le type de sanction et son impact sur votre relation commerciale avec le tiers. |

## Onglet Demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Lors de l'affichage des données pour un tiers, vous pouvez sélectionner l'onglet **Demandes de rapport d'intelligence** sur les risques pour afficher la liste des demandes de rapport.

L'exemple suivant montre l'onglet **Demandes de rapports d'intelligence sur les risques** dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

**Onglet Demandes de rapports d'intelligence sur les risques**

Pour plus d'informations sur les demandes RIR, reportez-vous à Utilisation des rapports et des scores des renseignements sur les risques.

## États des demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Les demandes RIR ont les états potentiels suivants :

**Ouvert**

Une demande RIR entre dans cet état une fois que l'enregistrement a été créé et enregistré par le gestionnaire de risques tiers (TPR), l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat qui est affecté à la demande de diligence raisonnable. Pour chaque demande d'intelligence sur les risques, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte RIR.

**Commande en attente**

Une demande RIR entre dans cet état une fois que l'enregistrement a été examiné et soumis par le gestionnaire des risques tiers (TPR), l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat affecté à la demande de diligence raisonnable.

Les modifications suivantes ont lieu :

- La commande a été soumise au fournisseur.
- Le champ Date de la **demande** a été renseigné avec la date à laquelle cet enregistrement a été soumis.
- Tous les champs de la section de demande de rapport d'intelligence sur les risques sont en lecture seule.

**Commande en cours**

Une demande RIR entre dans cet état après réception de la commande par le fournisseur.

Les modifications suivantes ont lieu :

- Les enregistrements de scores sont générés avec la demande de rapport.
- Le champ **Score généré le** est mis à jour.

**Fermé incomplet**

Une demande RIR entre dans cet état après que la commande a été reçue par le fournisseur, mais n'a pas pu être traitée en raison d'une erreur, et que la commande a été fermée.

**Fermé terminé**

Une demande RIR entre dans cet état après que la commande a été reçue et traitée par le fournisseur.

**Annulé**

Une demande RIR entre dans cet état après qu'un gestionnaire TPR, un évaluateur TPR ou un négociateur de contrat a annulé la demande de rapport. Si vous devez annuler une demande, vous pouvez le faire alors que la demande est à l'état **Ouvert** ou **Commande en attente** . Si vous souhaitez créer un doublon d'une demande annulée, vous ne pouvez pas modifier cet enregistrement. Vous devez créer une nouvelle demande RIR.

## Intégrations des fournisseurs de renseignements sur les risques

L'application Gestion des risques liés aux tiers inclut la prise en charge des intégrations de fournisseurs de renseignements sur les risques. Ces directives peuvent aider votre organisation à développer une intégration de fournisseur de renseignements sur les risques pour les demandes de rapport d'intelligence sur les risques (RIR) pour des tiers et les demandes de diligence raisonnable.

## Exigences d'intégration

L'application TPRM permet à votre organisation de s'intégrer à des fournisseurs de contenu externes de renseignements sur les risques. Si vous disposez du rôle d'évaluateur de risque de tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez demander les scores ou les rapports pour des tiers à l'aide du formulaire de demande de renseignements sur les risques. Une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fois les rapports générés par le fournisseur, les liens vers les rapports sont téléchargés dans l'application Gestion des risques liés aux tiers et associés au tiers concerné.

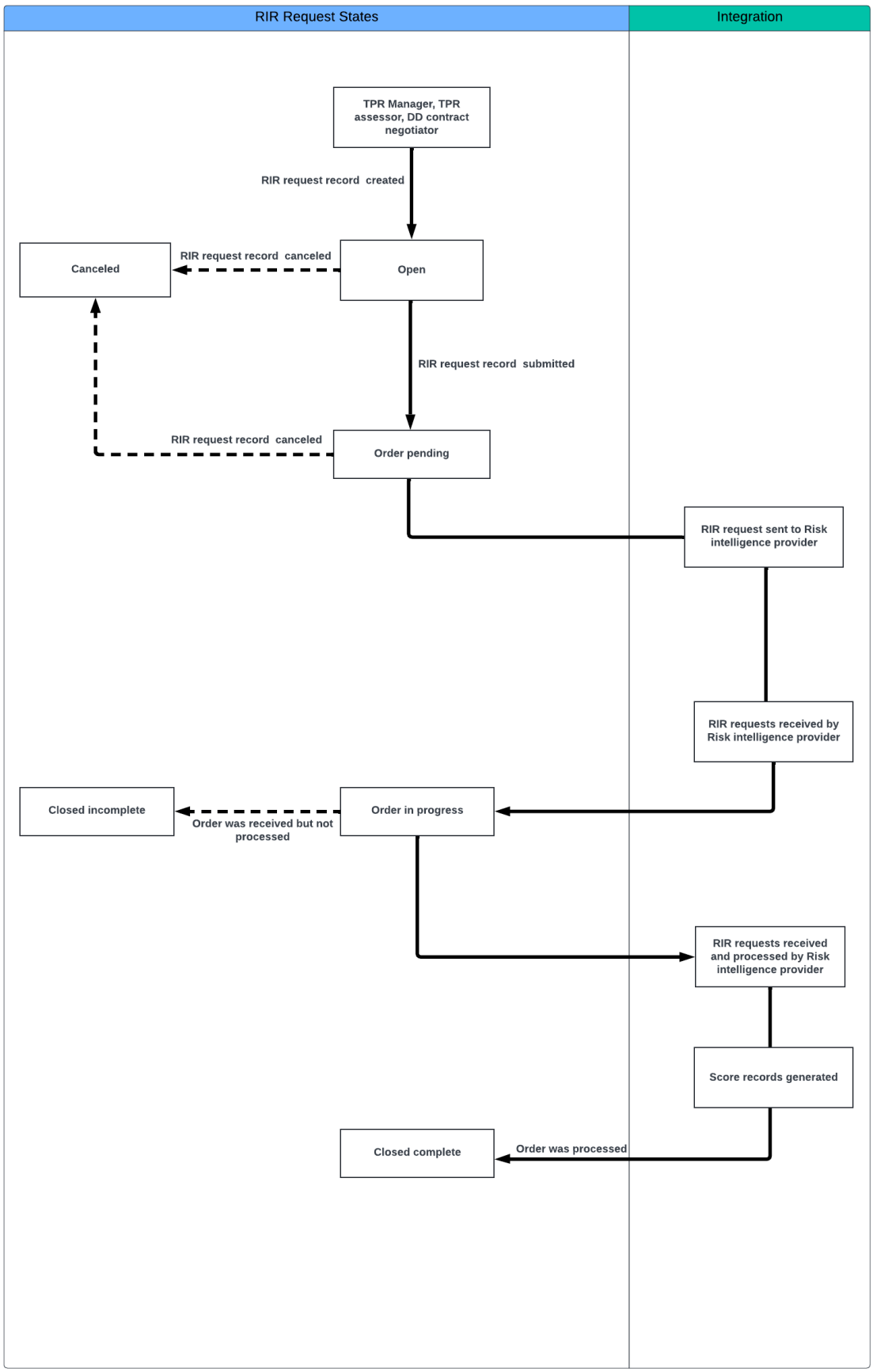
**Remarque :**
Avant de demander des rapports et des scores, un membre de l'équipe ayant le rôle de réviseur d'évaluation TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] doit enregistrer les fournisseurs et configurer à la fois les fournisseurs et les types de demande dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Pour en savoir plus, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.

Le diagramme suivant montre les états du flux de demande RIR et leur relation avec les exigences d'intégration pour les fournisseurs de renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Intégration des demandes RIR




Processus d’intégration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Toutes les demandes RIR dans l'état Commande en attente sont prêtes à être envoyées au fournisseur de renseignements sur les risques.
2. Une tâche nocturne est configurée par l'API d'intégration pour vérifier les enregistrements de demande de rapport qui sont dans l'état En attente de la commande.
3. L'API d'intégration met à jour l'état de l'enregistrement de la demande RIR sur Commande en cours,
4. L'API d'intégration envoie un paquet au fournisseur qui inclut les noms des enregistrements et leurs tables sources correspondantes :
   - rir_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request]
   - provider_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider_basic]
   - third_party_sysid [core_company]
   - third_party_name [core_company]
   - request_type_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - request_type_name [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - provider_service_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
5. Si le paquet n'est pas envoyé avec succès, l'API d'intégration met à jour l'état de la demande RIR sur Fermé incomplet.
6. Après réception de la demande RIR, le fournisseur de renseignements sur les risques la traite et collecte des informations, notamment l'URL, le score et le contenu.
7. Le fournisseur de renseignements sur les risques renvoie un paquet à charger dans l'application Gestion des risques liés aux tiers .

   Le paquet contient les noms suivants des enregistrements, leurs tables sources correspondantes et leur contenu :
   - rir_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request]
   - provider_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider_basic]
   - third_party_sysid [core_company]
   - request_type_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - provider_service_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
   - URL
   - score
   - évaluation
   - contenu

   **Remarque :**
   Le score ou la note doit être le score ou l'évaluation du fournisseur. Le fournisseur doit avoir configuré un mappage pour convertir le score du fournisseur en ServiceNow score via un enregistrement Service du fournisseur.
8. À l'aide des informations sur les paquets, l'API d'intégration crée un enregistrement de score de renseignements sur les risques [sn_vdr_risk_asmt_security_score] et remplit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le champ d'URL. Cette URL est utilisée pour télécharger et joindre les rapports à l'enregistrement de demande RIR associé [sn_tprm_dd_risk_intel_request].

9. L'API d'intégration met à jour l'état de la demande RIR de Commande en cours à Fermé terminé ou Fermé incomplet, selon que le fournisseur de renseignements sur les risques complète le rapport ou ne l'envoie pas et décide de fermer la commande.

## Limitations

L'API d'intégration ne met pas à jour l'enregistrement du score dans la table de scores. Si l'API ne parvient pas à remplir un champ lors de la création d'un enregistrement de score, un nouvel enregistrement de score est créé au lieu de mettre à jour l'enregistrement existant. Par exemple, si l'API n'a pas associé un score à une demande RIR, elle doit appeler à nouveau l'API pour créer un nouveau score et l'associer à la demande RIR.

## États des demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Les demandes de rapport d'intelligence sur les risques ont les états potentiels suivants :

**Ouvert**

Une demande RIR entre dans cet état une fois que l'enregistrement a été créé et enregistré par le gestionnaire de risques tiers (TPR), l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat qui est affecté à la demande de diligence raisonnable. Pour chaque demande d'intelligence sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte RIR.

**Commande en attente**

Une demande RIR entre dans cet état après que l'enregistrement a été soumis par le gestionnaire de risques tiers (TPR), l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat affecté à la demande de diligence raisonnable.

Les modifications suivantes ont lieu :

- La commande a été soumise au fournisseur.
- Le champ Date de la **demande** a été renseigné avec la date à laquelle cet enregistrement a été soumis.
- Tous les champs de la section de demande de rapport d'intelligence sur les risques sont en lecture seule.

**Commande en cours**

Une demande RIR entre dans cet état après réception de la commande par le fournisseur.

Les modifications suivantes ont lieu :

- Les enregistrements de scores sont générés avec la demande de rapport.
- Le champ **Score généré le** est mis à jour.

**Fermé incomplet**

Une demande RIR entre dans cet état après que la commande a été reçue par le fournisseur, mais n'a pas pu être traitée en raison d'une erreur, de sorte que la commande a été fermée.

**Fermé terminé**

Une demande RIR entre dans cet état après que la commande a été reçue et traitée par le fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Annulé**

Une demande RIR entre dans cet état après qu'un gestionnaire TPR, un évaluateur TPR ou un négociateur de contrat a annulé la demande de rapport. Si un gestionnaire TPR, un évaluateur TPR ou un négociateur de contrat doit annuler une demande, il peut le faire alors que la demande est à l'état **Ouvert** ou **Commande en attente** . Après l'annulation d'une demande RIR, cet enregistrement ne peut pas être modifié. Vous devez créer un enregistrement.

## Formulaire Règle d'approbation

Le formulaire de règle d'approbation capture toutes les informations nécessaires pour créer une règle d'approbation. Un administrateur ou un administrateur des risques tiers peut créer une règle d'approbation.

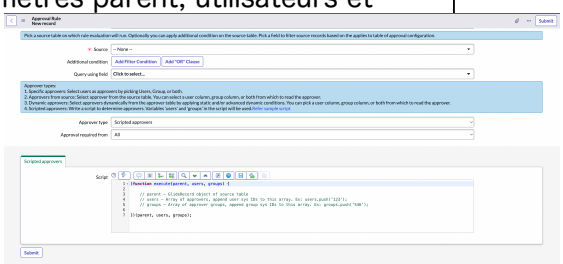
### Formulaire Règle d'approbation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d'approbation. |
| Source | Table à laquelle la règle d'approbation est appliquée.<br><br>La table Demande de diligence raisonnable d'un tiers [sn_tprm_dd_request] est la table source pour les demandes de diligence raisonnable. |
| Requête à l'aide du champ | Champ qui relie la table d'approbation et la table source.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ n'est requis que si vous n'utilisez pas la table Demande de diligence raisonnable de tiers [sn_tprm_dd_request] comme source. |
| Condition supplémentaire | Conditions de filtre que vous pouvez appliquer à la table source.<br><br>Ces conditions de filtre déterminent quand la règle est appliquée. |
| Type d'approbateur | Type d'approbateur :<br>• Approbateurs spécifiques : votre choix d'approbateurs.<br>• Approbateur à partir de la source : utilisateurs ou groupes de la table source.<br>• Approbateurs dynamiques : approbateurs sélectionnés dynamiquement dans n'importe quelle table.<br>• Approbateurs scriptés : script permettant de déterminer vos approbateurs. Dans l'exemple suivant, un nouvel enregistrement de règle d'approbation est affiché avec les approbateurs |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Règle d'approbation (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | scriptés comme **type d'approbateur** sélectionné. Un script est démarré dans lequel vous pouvez mettre à jour les paramètres parent, utilisateurs et groupes.  <br>**Remarque :**<br>Pour des raisons de sécurité, un utilisateur ayant le rôle administrateur n'a pas d'accès en écriture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation. Seul le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en écriture et création au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation.<br>Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer une règle d'approbation uniquement avec les types d'approbateurs suivants de la liste Type d'approbateur :<br>• Approbateurs spécifiques<br>• Approbateur issu de la source<br>Pour en savoir plus sur les rôles dans l'application GRC : Configurateur approuvé , reportez-vous à Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé. |
| Approbation requise de | Tout utilisateur ou toutes les personnes concernées dont l'approbation est requise. |
| Description | Brève note décrivant la règle d'approbation. |
| Approbateurs | |
| Approbateurs de | Table des approbateurs.<br>Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateur de la source** ou **Approbateurs dynamiques**. Ce champ |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Règle d'approbation (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | est par défaut défini sur la table source si l'approbateur est issu de la table source. |
| Filtrer par | Conditions pour filtrer les enregistrements de la table d'approbateurs.<br><br>Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**. |
| Avancés | Option permettant de définir une condition dynamique scriptée. |
| Champ d'utilisateur | Référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs de la table des approbateurs. |
| Champ de groupe | Référence du groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur à partir de la table d'approbateurs. |
| Condition dynamique | Champ de script permettant d'appliquer un filtre avancé à la table d'approbateurs. |
| Utilisateurs | Un ou plusieurs utilisateurs désignés comme approbateurs. |
| Groupe | Groupe d'approbateurs. |
| Approbateurs scriptés | |
| Script | Script pour déterminer les approbateurs. **Les utilisateurs et lesgroupes** du script sont sélectionnés en tant qu'approbateurs. |

## Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Le formulaire de demande de diligence raisonnable rassemble toutes les informations initiales dont vous avez besoin pour démarrer le processus de diligence raisonnable. Tout employé au sein de votre organisation peut demander une diligence raisonnable. Si vous sélectionnez un tiers existant, une partie importante des informations est automatiquement renseignée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

| Champ | Description |
|---|---|
| **Section Informations sur les tiers** | |
| Nom, numéro DUNS, téléphone, secteur d'activité, site Web et fax | Informations standard pour l'organisation parente.<br>Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise.<br>**Remarque :** Le tiers que vous identifiez ici peut être la cible de votre demande d'engagement ou être le parent du nouvel engagement. Vous ajoutez les informations sur l'organisation d'engagement dans la section Informations sur l'engagement suivante. |
| **Section des informations sur l'engagement** | |
| Nom | Nom qui identifie cet engagement sur tous les formulaires et listes. |
| Type | Type de produit ou de service fourni par l'organisation engagée. |
| Téléphone / Fax | Numéros de téléphone et de télécopieur du ministère ou de l'organisation subsidiaire auquel la mission se rapporte. Ce numéro peut différer de celui du tiers parent. |
| Date de début demandée | Date à laquelle vous souhaitez que l'engagement soit actif afin de pouvoir vous engager avec le tiers. Ces informations aident le gestionnaire des risques tiers (TPR) à classer votre demande par ordre de priorité. |
| Date de fin demandée | Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'engagement. |
| Utilisateur qui répondra à l'IRQ initiale | Personne ayant le rôle d'évaluateur de l'IRQ qui doit répondre à l'IRQ. Pour plus d'informations, consultez Répondre à une IRQ.<br>**Remarque :** Lors de l'examen de cette demande de diligence raisonnable, le gestionnaire ou le propriétaire TPR peut spécifier un autre utilisateur. |
| **Section d'adresse du tiers** | |
| Rue, ville, état/province, code postal, pays | Informations d'adresse standard pour l'organisation parente.<br>**Remarque :** Le tiers que vous identifiez ici peut être la cible de votre demande ou être le parent de l'organisation avec laquelle vous collaborez. Vous ajoutez les informations sur l'organisation d'engagement dans la section Adresse de l'engagement suivante. |
| **Section de l'adresse de l'engagement** | |
| Rue, ville, état/province, code postal, pays | Informations d'adresse standard pour l'organisation responsable de l'engagement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | Sélectionnez **Identique à l'adresse du tiers** si la cible de votre demande d'engagement est l'organisation tierce parente. |
| **Section du contact primaire du tiers** | |
| Prénom, nom, titre, adresse e-mail et téléphone | Les coordonnées standard de la personne de l'organisation tierce qui agit en tant que *contact de tiers* primaire.<br><br>Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers. |
| **Section du contact principal de l'engagement** | |
| Prénom, nom, titre, adresse e-mail et téléphone | Les coordonnées standard de la personne de l'organisation d'engagement qui agit en *tant que contact de tiers* primaire.<br><br>Si la cible de votre demande d'engagement est l'organisation tierce parente, sélectionnez **Identique au contact primaire du tiers**.<br><br>Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers. |

**Information associée**

Demande d'un devoir de diligence pour la gestion des risques liés aux tiers

Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers

## Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques

Utilisez le formulaire de demande d'intelligence sur les risques pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour demander des informations sur les risques à l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. En tant que gestionnaire des risques de tiers, évaluateur des risques de tiers et négociateur de contrat affecté à la demande de diligence raisonnable, vous pouvez demander des renseignements sur les risques.

### Demande de rapport d'intelligence sur les risques

| Champ | Description |
|---|---|
| **Section de demande de rapport d'intelligence sur les risques** | |
| Numéro | Système qui attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte RIR. |
| Fournisseur | Organisation responsable de la génération d'informations de renseignements sur les risques pour la demande. |
| Type de demande | Type de rapport ou de score fourni. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Demande de rapport d'intelligence sur les risques (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | Chaque service proposé par le fournisseur renvoie un type particulier de cote ou de score de risque. Par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité.<br>**Remarque :** Les types de demande disponibles dépendent de ce qui a été configuré pour le fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Configurer un type de demande pour un fournisseur. |
| Tiers | Tiers qui doit être noté par le fournisseur. |
| Demande de diligence raisonnable | Demande de diligence raisonnable associée à la demande de renseignements sur les risques. Il est possible de demander des renseignements sur les risques dans le cadre d'une demande de diligence raisonnable.<br>Pour plus d'informations, consultez Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable. |
| Description brève | Texte qui explique et clarifie l'intention de la demande pour les parties prenantes. |
| État | État actuel de la demande :<br>• Ouvert<br>• Commande en attente<br>• Commande en cours<br>• Fermé terminé<br>• Fermé incomplet |
| Date de la demande | Date à laquelle la commande est en attente et prête à être envoyée au fournisseur. |
| Date de réception | Date de réception de la réponse du fournisseur. |
| **Section des résultats du rapport** | |
| Score | Score de risque global déterminé par le fournisseur. |
| URL | Lien vers des informations supplémentaires sur l'origine du score généré. |
| Score généré le | Date à laquelle le score est généré. |
| **Section Sanction** | |
| Sanctionné | Option permettant de sélectionner **Oui** pour indiquer que le tiers est sanctionné. Par défaut, ce champ est défini sur **Non** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Demande de rapport d'intelligence sur les risques (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de début | Date de début de l'application sanctionnée. |
| Date de fin | Date de fin de l'application sanctionnée. |
| Détails | Texte qui explique et clarifie le type de sanction et son impact sur votre relation commerciale avec le tiers. |

**Information associée**

- Utilisation des rapports et des scores des renseignements sur les risques
- Demander un rapport d'intelligence sur les risques
- Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable
- Suivre les informations relatives aux sanctions

## Formulaire d'élément tiers

Utilisez le formulaire d'élément tiers pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer un enregistrement d'élément tiers à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En tant que gestionnaire des risques de tiers, évaluateur des risques de tiers ou propriétaire de demande de diligence raisonnable, vous pouvez créer un enregistrement d'élément tiers.

**Formulaire d'élément tiers**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom qui identifie cet élément tiers sur tous les formulaires et listes. |
| Classification | Type d'élément tiers :<br>• Installation<br>• Produit<br>• Principal<br>• Autre<br>**Remarque :** Cette sélection détermine le modèle de notation à appliquer à l'élément tiers. Vous pouvez créer de nouvelles classifications d'éléments tiers en accédant à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Éléments tiers** > **Classifications**. |
| Description | Texte qui explique et clarifie l'arrière-plan de l'élément tiers. |
| Notes | Informations supplémentaires sur l'élément tiers. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire d’élément tiers (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom alternatif | Nom alternatif pour faire référence à l’élément tiers.<br><br>Un nom alternatif peut être un nom simplifié, marqué ou localisé qui diffère du nom officiel fourni par le tiers. |
| Créé par | Utilisateur qui a créé l’élément tiers. |
| **Section Détails du contact** | |
| Prénom, Nom, Département de contact, Titre du contact, Téléphone de contact et E-mail de contact | Les coordonnées standard de la personne de l’organisation tierce qui agit en tant que *contact de tiers* primaire.<br><br>Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers. |
| Rue, ville, état/province, code postal, pays | Informations d’adresse standard pour l’organisation tierce. |
| Latitude et longitude | Valeurs utilisées pour marquer l’emplacement sur la carte de concentration de risque. Pour plus d'informations, consultez TPRM Carte de concentration de risque. |

**Information associée**

- Surveillance des éléments tiers
- Créer un enregistrement d’élément tiers
- Ajouter un enregistrement d’élément tiers à un engagement

## EcoVadis Formulaire de demande d’évaluation

Utilisez le formulaire de demande d’évaluation EcoVadis pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour enregistrer un tiers et demander des scores pour EcoVadis l’utilisation de Gestion des risques liés aux tiers. En tant que gestionnaire des risques liés aux tiers, vous pouvez demander des scores à .EcoVadis

**EcoVadis Formulaire de demande d’évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du fournisseur client | Nom du tiers que vous souhaitez enregistrer et évaluer pour EcoVadis les scores. |
| Pays | Pays où se trouve le tiers. |
| Statut | État de la demande.<br>• Demande créée<br>• Inscrit<br>• Questionnaire |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**EcoVadis Formulaire de demande d'évaluation (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Analyse d'experts<br>• Partage en attente<br>• Mis en file d'attente<br>• Pas en cours d'évaluation |
| ID d'intégration | URL du site web du tiers. |
| Type de campagne | Type de processus d'évaluation demandé.<br><br>**La MST** (Standard) fait référence au processus d'évaluation standard, qui peut durer de 12 à 14 semaines.<br><br>**L'appel d'offres** fait référence à un processus d'évaluation plus court, qui peut durer de 4 à 6 semaines. |
| **Informations de contact** | |
| Prénom du fournisseur, nom du fournisseur, e-mail du contact du fournisseur et téléphone du contact du fournisseur | Les coordonnées standard de la personne de l'organisation tierce qui agit en tant que *contact de tiers* primaire.<br><br>Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers. |
| **Informations sur le gestionnaire** | |
| Prénom de l'acheteur, nom de famille de l'acheteur, e-mail de contact de l'acheteur et téléphone de contact de l'acheteur | Coordonnées standard du gestionnaire des risques du tiers.<br><br>Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de gestionnaire des risques du tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers. |

## EcoVadis Résultats de la demande d'évaluation

Il existe plusieurs résultats possibles pour les demandes d'évaluation qui ne sont pas en cours d'évaluation, qu'elles aient été remplies ou annulées. En tant que gestionnaire des risques liés aux tiers, vous pouvez demander des scores à .EcoVadis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats de la demande

| Statut | Description |
|---|---|
| Tableau de résultats publié | Le dernier tableau de résultats est visible après sa publication par EcoVadis. |
| Demande de partage acceptée | Le dernier tableau de résultats est visible après avoir été partagé par EcoVadis. |
| Aucune réponse | Le dernier tableau de résultats n'est pas visible car le tiers ne répond pas. |
| Refus de participer | Le dernier tableau de résultats n'est pas visible en raison du refus du tiers de participer. |
| Demande de partage expirée | Le dernier tableau de résultats n'est pas visible en raison de l'expiration de la demande de partage. |
| Annulé | Le dernier tableau de résultats n'est pas visible en raison de l'annulation de la demande par votre organisation ou EcoVadis. |
| N/A | Le statut ne s'applique qu'aux sociétés d'audit uniquement. |
| Le partage du tableau de résultats est demandé | La demande de partage est en cours. |
| Questions personnalisées envoyées | Des questions personnalisées ont été envoyées au tiers. |
| Demande de questions personnalisées refusée | La demande de question personnalisée a été refusée par le tiers. |
| Questions personnalisées acceptées | La demande de question personnalisée a été acceptée par le tiers. |

## Séparation de domaine et Gestion des risques liés aux tiers

TPRM prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

## Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

## Vue d'ensemble de Domain Separation

L'application ServiceNow® GRC : Gestion des risques liés aux tiers (TPRM) vous permet d'identifier, d'évaluer et d'atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. TPRM fournit un processus centralisé pour gérer votre portefeuille de tiers, évaluer et noter les risques, et effectuer des mesures correctives. TPRM Prend en charge Séparation de domaine au niveau *de base* (niveau 0 ou niveau des données). Votre fournisseur de services gérés peut configurer TPRM au niveau du *processus* de séparation de domaine.

## Comment fonctionne Séparation de domaine dans TPRM

- Toutes les TPRM tables prennent en charge le niveau de données de Séparation de domaine. Aucune configuration spéciale n'est nécessaire, si ce n'est l'ajout de colonnes liées au domaine à des vues de formulaire ou des vues de listes.
- Lorsqu'il TPRM est installé sur une instance où Séparation de domaine est activé, toutes les TPRM données sont automatiquement séparées par domaine. Consultez la documentation de Séparation de domaine de plateforme pour en savoir plus.

## Cas d'utilisation

Les domaines de locataire gèrent leurs propres données d'application de la même manière que les données sont gérées sur une instance.

## Tables séparées par domaine

Il n'y a pas de colonne **Domaine** dans les tables d'application TPRM .

Toutes les TPRM tables prennent en charge Séparation de domaine au niveau des données avec des colonnes sys_domain et sys_domain_path.

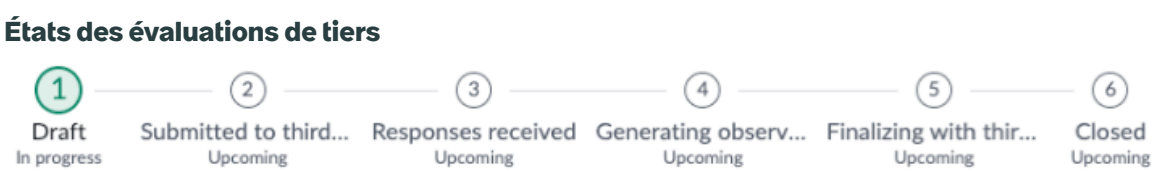
**Information associée**

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

## États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe)

Le processus de collecte des données d'évaluation auprès d'un tiers se déroule entre plusieurs *états*. Par exemple, pendant l'état **Soumis à un tiers** , le tiers répond aux tâches, aux problèmes et s'efforce de remplir les questionnaires.

## États des évaluations de tiers




**Brouillon**

Un enregistrement d'évaluation externe est ouvert à l'état **de brouillon** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Modèle d'évaluation :** Un ensemble de questionnaires externes et de demandes de documents qui sont générés automatiquement en fonction des réponses IRQ. Un administrateur peut aussi spécifier manuellement les questionnaires et les demandes de documents.
- **Cote de risque :** Cote de risque globale générée automatiquement en fonction des réponses IRQ.
- **Propriétaire:** Le propriétaire est la personne qui est propriétaire d'une évaluation à des fins d'audit, et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Il incombe aux propriétaires de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et de résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son terme, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire ou d'évaluateur TPR.

**Soumis à un tiers**

Les questionnaires et les demandes de documents pour l'évaluation ont été envoyés au contact tiers. Les parties prenantes internes attendent des réponses.

**Réponses reçues**

Une fois que les contacts du tiers ont rempli tous les questionnaires et demandes de documents, votre équipe interne de gestion des risques de tiers examine et analyse les réponses. L'équipe peut renvoyer des questions particulières à des fins de suivi, de clarification ou de réponses manquantes.

**Génération d'observations**

Lorsque toutes les réponses sont fournies, le système peut générer automatiquement des problèmes pour les réponses incorrectes.

Les contacts de tiers répondent aux problèmes. Votre équipe interne de gestion des risques de tiers prend la décision finale d'accepter les réponses ou de corriger les problèmes.

**Finalisation avec un tiers**

Votre équipe de risque de tiers examine toutes les données d'évaluation. Dans certains cas, l'équipe réinitialise l'évaluation à l'état **Brouillon** pour redémarrer le cycle de vie de l'évaluation.

**Fermé**

Lorsque toutes les données sont acceptables, l'évaluation est terminée et un membre de l'équipe ferme l'évaluation. Si l'engagement doit faire l'objet d'un contrat, l'état **Fermé** lance le processus de gestion des risques du contrat.

## Cotes de risque de tiers et calculs de notation

Effectuez une évaluation complète des risques externes lors du calcul de plusieurs évaluations et scores à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez mieux comprendre le processus de calcul global et découvrir comment les paramètres et configurations définis par l'utilisateur influencent les résultats des questionnaires.

## Échelle d'évaluation des risques

Chaque fois que vous créez un questionnaire, le système applique une cote de risque par défaut. Vous pouvez configurer l'échelle d'évaluation des risques, qui comprend les catégories, les valeurs minimales et maximales, pour répondre à vos besoins spécifiques en matière de questionnaire, qui peuvent varier pour chaque évaluation. Par exemple, vous

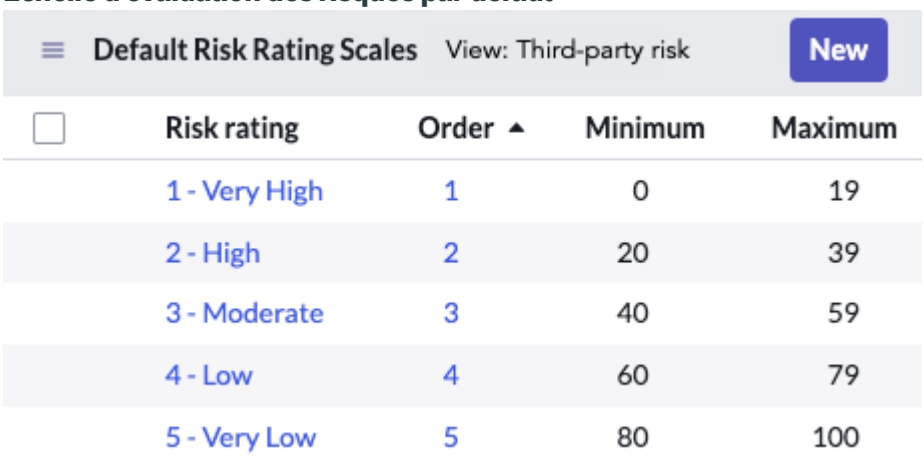
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez définir les valeurs de cote de risque sous forme de couleurs plutôt que **de 1 - Très élevé** à **5 - Très faible**.

L'exemple suivant montre les évaluations de risque par défaut fournies dans le cadre du système de base.

**Échelle d'évaluation des risques par défaut**




| Risk rating | Order ▲ | Minimum | Maximum |
|---|---|---|---|
| 1 - Very High | 1 | 0 | 19 |
| 2 - High | 2 | 20 | 39 |
| 3 - Moderate | 3 | 40 | 59 |
| 4 - Low | 4 | 60 | 79 |
| 5 - Very Low | 5 | 80 | 100 |

## Mécanisme de calcul du score

Le mécanisme de calcul du score pour chaque évaluation des risques externes utilise le moteur de calcul du score d'évaluation Now Platform® . Ce moteur effectue ces calculs à l'aide d'une série d'équations connexes qui sont recalculées dynamiquement. Vous définissez les paramètres suivants qui affectent l'évaluation calculée :

- Questions (mesures)

  Pour en savoir plus sur la définition d'une question, reportez-vous à la section Définir une question.

- Définition d'échelle de mesure

  Pour en savoir plus sur la définition de l'échelle des mesures, reportez-vous à la section Définir une question.

- Catégories

  Pour en savoir plus sur la définition d'une catégorie, reportez-vous à la section Configurer et gérer une banque de questions.

- Poids

  Pour en savoir plus sur la définition d'une pondération, reportez-vous à la section Définir les critères du composant.

- Échelle d'évaluation des risques

  Pour en savoir plus sur la définition d'une échelle d'évaluation des risques, reportez-vous à la section Configurer les échelles de notation et la notation des risques.

- Échelle d'évaluation du service d'entreprise

  À la fin du calcul du score, si un tiers ou un engagement est associé à un service d'entreprise que vous avez défini dans la table Service [cmdb_ci_service], cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pondération de criticité est prise en compte dans le calcul. Les différents services aux entreprises peuvent présenter différents niveaux de risques associés. En ajustant la pondération de criticité, vous pouvez utiliser les valeurs résultantes pour ajuster vos stratégies d'atténuation des risques.

**Remarque :**
Un service aux entreprises est une séquence définie de tâches ou d'activités qui contribuent à la livraison d'un service, par exemple la messagerie, les services informatiques ou le commerce électronique.

Vous pouvez définir les poids de criticité en accédant à **Tout** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Échelle d'évaluation de Service d'entreprise**.

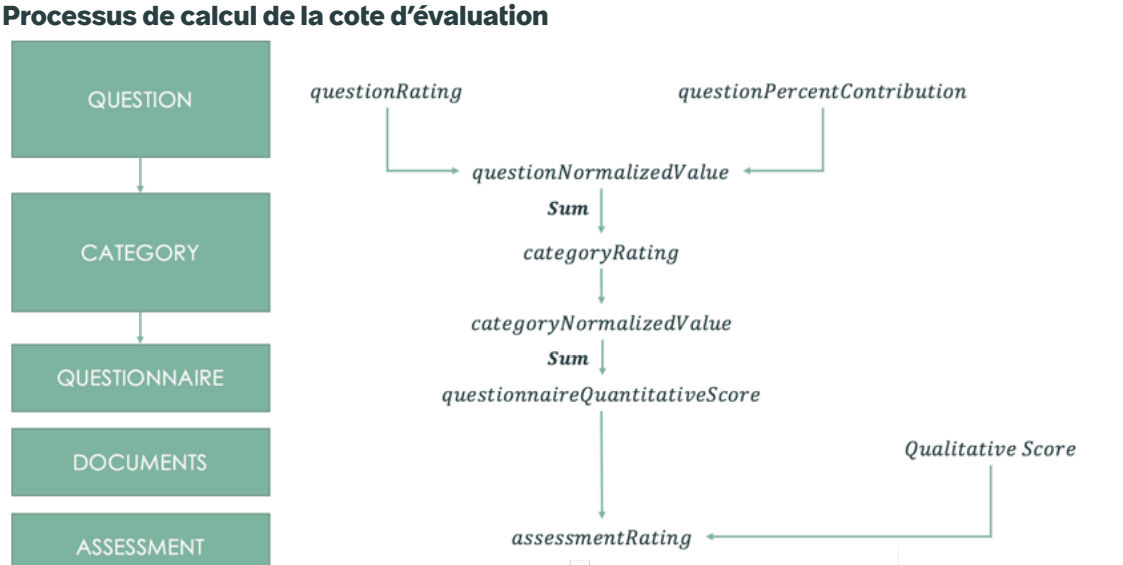
Dans le cadre du système de base, quatre cotes sont définies :

- 1 – Très critique
- 2 – Assez critique
- 3 – Peu critique
- 4 – Non critique

Vous pouvez associer chaque tiers ou engagement à plusieurs services d'entreprise.

L'infographie suivante illustre le processus de calcul de la cote d'évaluation.

**Processus de calcul de la cote d'évaluation**




1. Les valeurs suivantes sont calculées pour chaque question du questionnaire :

   a. questionRatings : l'évaluation de chaque question est calculée en fonction des réponses. L'évaluation est déterminée par la définition de l'échelle de mesure et les valeurs associées aux réponses.

   b. questionPercentContribution : le pourcentage de contribution de chaque question dans sa catégorie est déterminé par ce calcul. Cette valeur est basée sur le poids affecté par le gestionnaire des risques du tiers à la question et le poids global de la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

   c. questionNormalizedValue : la valeur normalisée de chaque question est calculée en multipliant l'évaluation des questions, le pourcentage de contribution aux questions et une valeur constante (100). Cette valeur vous permet de comparer des questions avec différents poids et évaluations.

2. Les cotes suivantes sont calculées pour les catégories de chaque questionnaire :
   a. categoryRating : la note de chaque catégorie est calculée en additionnant les valeurs normalisées de toutes les questions de la catégorie. La cote de la catégorie est dérivée de l'échelle d'évaluation des risques associée.
   b. categoryNormalizedValue : l'évaluation de la catégorie est normalisée en la multipliant par le poids de la catégorie pour vous permettre de comparer les valeurs dans toutes les catégories.
3. Questionnaire, questionnaireQuantitativeScore : le score quantitatif global de l'évaluation est calculé en additionnant les scores de la catégorie normalisée. Ce score représente le score de risque pour le questionnaire.
4. Documents, Score qualitatif : le calcul de l'évaluation qualitative du risque pour les demandes de documents est basé sur la réponse à la question par défaut « Avez-vous un document « nom de document » ? sur la demande de document. Si nécessaire, l'évaluateur de risque de tiers peut remplacer cette évaluation.
5. Évaluation, évaluationNotation : la note finale de l'évaluation est calculée en prenant la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque de tiers. Les pondérations sont déterminées par la méthode de notation du domaine de risque.

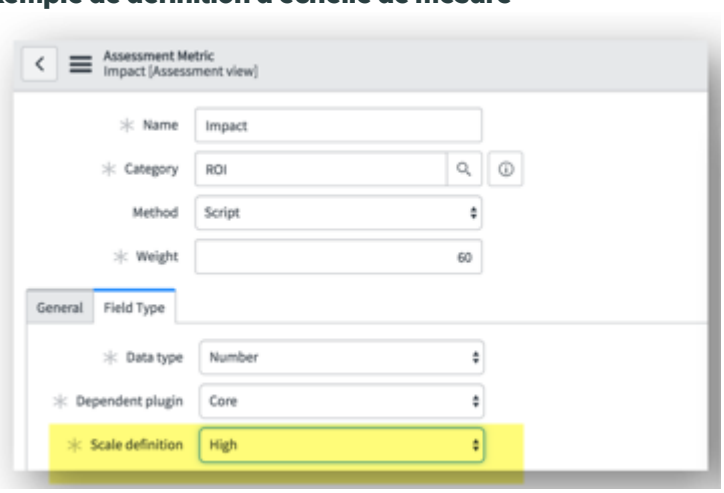
## Calcul questionRating

Le calcul `questionRating` vous permet de définir le degré relatif de signification de chaque mesure d'évaluation individuelle par rapport à d'autres mesures. Cette variable clé permet de calculer la valeur normalisée plus tard dans le processus.

Vous pouvez définir la **définition d'échelle** pour une mesure d'évaluation individuelle en la définissant sur **Élevée** ou **Faible**.

L'exemple suivant montre comment le champ Définition de l'échelle de mesure a été défini dans le formulaire Mesure d'évaluation.

### Exemple de définition d'échelle de mesure




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Élevé** signifie que les grandes valeurs numériques indiquent un résultat positif. Si la définition de l'échelle métrique est élevée, l'équation suivante est utilisée :

  `questionRating = (valeur - minValue) / (maxValue - minValue)`

- **Faible** signifie que les petites valeurs numériques indiquent un résultat positif. Si la définition de l'échelle métrique est faible, l'équation suivante est utilisée :

  `questionRating = 1 - ((valeur - minValue) / (maxValue - minValue))`

L'exemple suivant montre le champ de valeur de question qui est défini dans le formulaire de question d'instance d'évaluation.

**Exemple de valeur de question d'évaluation**

La **valeur** utilisée dans l'équation est tirée de la réponse à la question. La configuration de la mesure définit la réponse correcte, qui est la valeur, et les autres valeurs associées aux autres réponses incorrectes ou moins souhaitables.

## Calcul questionPercentContribution

`questionPercentContribution` définit le degré de signification de la mesure d'évaluation dans la catégorie où elle est incluse. Cette variable clé est utilisée dans le calcul de la valeur normalisée plus tard dans le processus.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la `questionPercentContribution`.

`questionPercentContribution = (questionWeight / sumOfAllQuestionWeightsWithinCategory)`

**Remarque :**
sumOfAllQuestionWeightsWithinCategory est la somme des pondérations de la catégorie pour les questions auxquelles une réponse a été apportée.

La **catégorie** représente un thème pour l'évaluation des enregistrements évaluables dans un type de mesure. Vous pouvez définir l'exemple de cette catégorie avec le retour sur investissement (ROI), le risque, les performances, la sécurité, les données personnelles, etc.

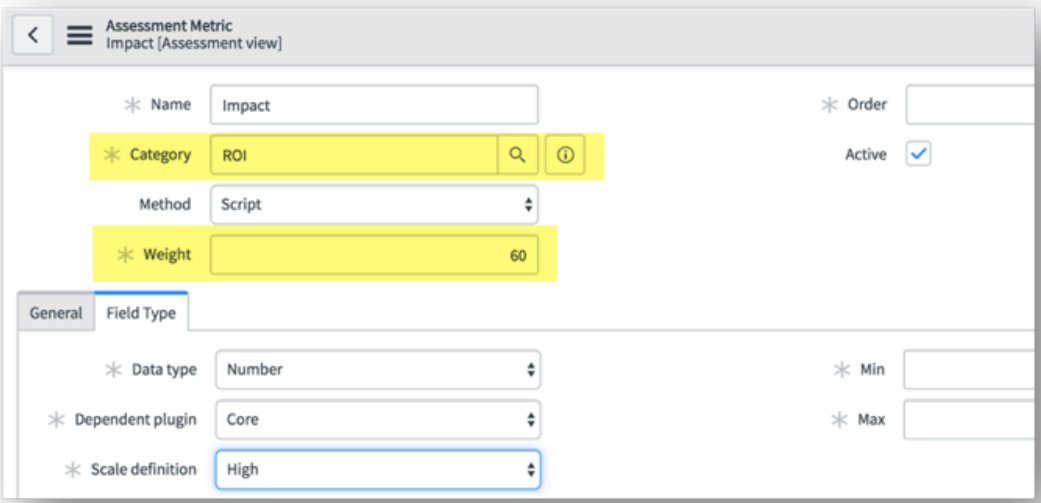
Le **poids** est une valeur numérique qui représente l'importance de la mesure associée à d'autres mesures. Un poids plus élevé par rapport au poids global de la catégorie a une plus grande influence sur le score final. Vous pouvez définir le poids, le définir sur n'importe quel nombre entier et l'appliquer aux questions et aux catégories.

L'exemple suivant montre la catégorie de question et le champ de poids que vous pouvez définir dans le formulaire Mesure d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Exemple de catégorie et de pondération des questions d'évaluation**




## Calcul questionNormalizedValue

La questionNormalizedValue permet de comparer de manière égale des questions ayant des poids et des évaluations différents sur la même échelle.

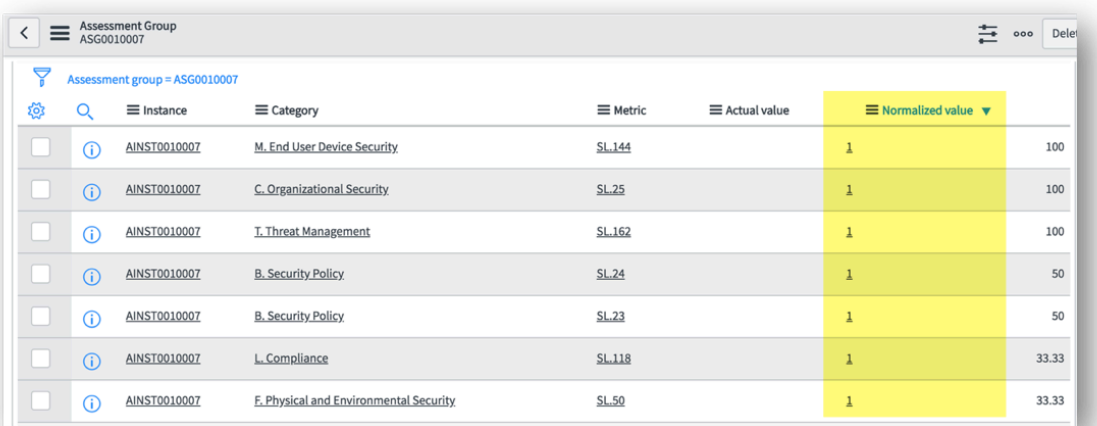
L'équation suivante est utilisée pour calculer la questionNormalizedValue.

questionNormalizedValue = 100 * questionRating * questionPercentContribution

Chaque réponse à chaque question (mesure d'évaluation) du questionnaire a une **valeur normalisée**. Cette valeur normalisée vous permet d'effectuer une comparaison significative qui est ensuite déployée dans la catégorie et les résultats d'évaluation globaux.

L'exemple suivant montre une liste de valeurs normalisées pour un groupe d'évaluation.

**Liste de valeurs normalisées pour un exemple de groupe d'évaluation**




## Calcul de categoryRating

Maintenant qu'il existe des valeurs normalisées pour chaque mesure au sein de la catégorie, categoryRating calcule une valeur pour l'ensemble de la catégorie qui peut ensuite être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

normalisée à l'aide de l'équation categoryNormalizedValue pour faciliter les comparaisons entre catégories.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la questionPercentContribution.

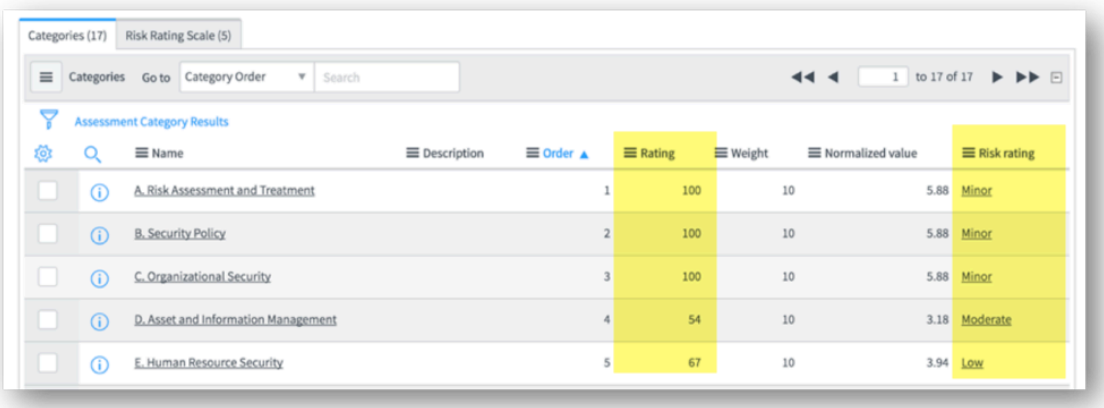
categoryRating = sumOfAllQuestionNormalizedValuesWithinCategory

**L'évaluation** de la catégorie est la somme de toutes les valeurs normalisées pour les mesures de la catégorie.

La **cote de risque** déclarée pour chaque catégorie est dérivée de l'échelle de cote de risque associée.

L'exemple suivant montre la liste des évaluations de catégorie et des évaluations de risque pour une catégorie d'évaluation.

**Exemple de liste de cotes de catégories et d'évaluation des risques**




## Calcul de categoryNormalizedValue

Une fois les évaluations de catégorie établies, l'équation categoryNormalizedValue utilise cette évaluation et le poids de la catégorie pour normaliser le résultat dans toutes les catégories.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la catégorie NormalizedValue.

categoryNormalizedValue = categoryRating * (categoryWeight / sumOfAllCategoryWeights)

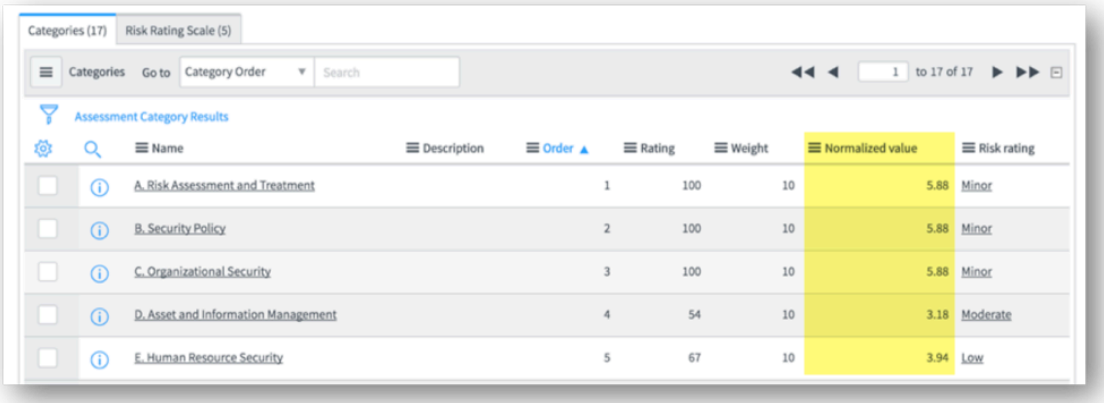
Cette valeur normalisée calculée effectue une comparaison plus significative qui est ensuite déployée avec les résultats de l'évaluation globale. Les valeurs **categoryWeight** supérieures augmentent la valeur normalisée de la catégorie.

L'exemple suivant montre la liste des valeurs normalisées pour une catégorie d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Exemple de liste de valeurs normalisées de catégories




## questionnaireCalcul du score quantitatif

Toutes les catégories étant normalisées, le score quantitatif global de l'évaluation est calculé.

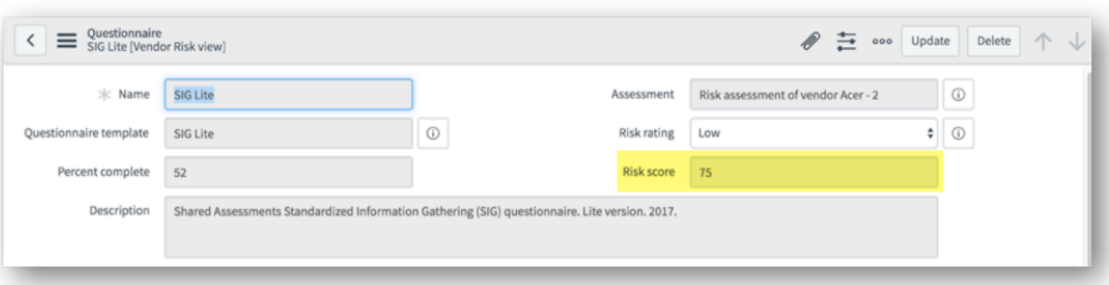
L'équation suivante est utilisée pour calculer le `questionnaireQuantitativeScore`.

`questionnaireQuantitativeScore = sumOfAllCategoryNormalizedValues`

Le résultat de l'équation `questionnaireQuantitativeScore` est la somme des scores de la catégorie normalisée. Il est présenté comme le **score de risque** dans l'enregistrement du questionnaire.

L'exemple suivant montre un score de risque pour un questionnaire.

### Enregistrement de questionnaire avec exemple de score de risque




## Score qualitatif pour les documents

Les demandes de documents ont une cote de risque qui est un score qualitatif. La cote de risque préliminaire est basée sur la réponse à la question par défaut « Avez-vous un document « nom de document » ? ».

L'évaluation du risque lié au document utilise l'échelle indiquée dans le tableau suivant.

### Échelle d'évaluation des risques du document

| Réponse | Cote de risque |
|---|---|
| Oui | Faible |
| Aucune réponse ou aucune réponse | Élevé |

Traduction automatique

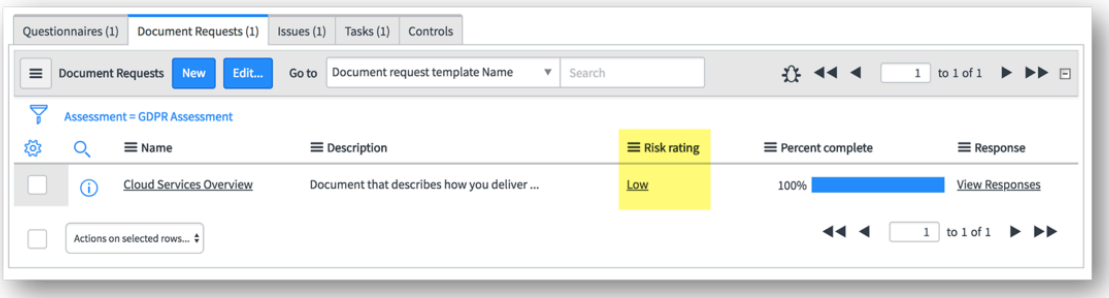
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Échelle d'évaluation des risques du document (suite)

| Réponse | Cote de risque |
|---|---|
| N/A | Modéré |

L'exemple suivant montre une cote de risque pour une demande de document.

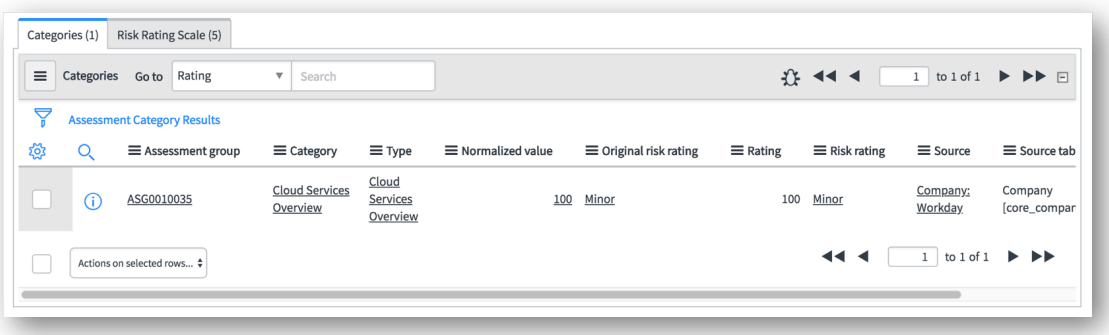
#### Exemple d'évaluation des risques de demande de document




Une fois le document examiné, il peut s'avérer déficient, de sorte que l'évaluateur des risques du tiers peut remplacer la note par défaut. L'évaluation conserve la **cote de risque** actuelle et la **cote de risque d'origine**. La **cote de risque** déclarée pour chaque catégorie est dérivée de l'échelle de cote de risque associée.

L'exemple suivant montre une liste connexe de catégories qui inclut la cote de risque d'origine et actuelle.

#### Exemple de liste connexe de catégories




## Calcul de l'évaluation

Pour toute évaluation des risques externes, la note finale de l'évaluation est calculée comme la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque de tiers.

L'équation suivante est utilisée pour calculer l'assessmentRating.

assessmentRating = (AVG (questionnaire + demande de document pour un domaine à risque) * poids affecté à ce domaine à risque + (questionnaire + demande de document pour un autre domaine à risque) * poids affecté à ce domaine à risque) / somme des poids

- Questionnaire 1 = défini dans le domaine à risque de sécurité
- Questionnaire 2 = défini dans le domaine des risques financiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Questionnaire 3 = défini dans le domaine des risques financiers
- Demande de document 1 = défini dans le domaine de risque de sécurité

Les critères du domaine de risque sont définis comme illustré dans le tableau suivant :

**Critères du domaine de risque**

| Domaine à risque | Méthode de calcul du score | Poids |
|---|---|---|
| Risque de sécurité | Risque moyen | 10 |
| Risque financier | Risque maximal | 20 |

La note finale de l'évaluation est calculée à l'aide de l'équation suivante :

`assessmentRating = (AVG (Questionnaire 1 + Demande de document 1) * 10 + MAX (Questionnaire 2 + Questionnaire 3) * 20) / (10 + 20).`

La note finale est la note d'évaluation globale qui prend en compte les scores et les notes de toutes les évaluations effectuées pour un tiers ou un engagement. Il est calculé en prenant la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque. Ce processus de calcul garantit que toutes les mesures, catégories et pondérations pertinentes sont prises en compte en fonction de la façon dont vous avez défini ces paramètres et configurations. Le processus de calcul et les facteurs impliqués peuvent vous aider à prendre des décisions éclairées et à prendre les mesures appropriées en fonction de la note finale.

## Exemples de questionnaires

Le questionnaire que vous utilisez peut dépendre de votre secteur d'activité, de votre zone géographique, de votre juridiction ou de la nature particulière de vos activités. Ces questionnaires sont fournis dans le cadre du système de base et sont des exemples qui ne doivent pas être implémentés dans votre programme de gestion des risques sans avoir été préalablement examinés et approuvés par votre équipe juridique.

## Types de modèle de questionnaire

| Nom | Domaine à risque | Réglementation ou finalité | Classification |
|---|---|---|---|
| IRQ : intégration d'engagement d'une tierce partie | N/A | Diligence raisonnable externe du périmètre envoyée | Modèle IRQ |
| IRQ – Intégration d'engagement d'un tiers – Singapour | N/A | Diligence raisonnable externe du périmètre envoyée | Modèle IRQ |
| IRQ – Intégration d'engagement d'un tiers – UE | N/A | Diligence raisonnable externe du périmètre envoyée | Modèle IRQ |
| IRQ : engagement d'une tierce partie Diligence raisonnable supplémentaire | N/A | Diligence raisonnable externe | Modèle IRQ |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Domaine à risque | Réglementation ou finalité | Classification |
|---|---|---|---|
| | | du périmètre envoyée | |
| IRQ : renouvellement de l'engagement d'un tiers | N/A | Diligence raisonnable externe du périmètre envoyée | Modèle IRQ |
| IRQ : séparation d'un ingénieur tiers, pas de diligence raisonnable | N/A | Diligence raisonnable externe du périmètre envoyée | Modèle IRQ |
| IRQ : séparation d'un ingénieur tiers avec diligence raisonnable | N/A | Diligence raisonnable externe du périmètre envoyée | Modèle IRQ |
| OSHA - Exemple de questionnaire | Risque de conformité | OSHA | Modèle de questionnaire |
| FDA - Exemple de questionnaire | Risque de conformité | FDA | Modèle de questionnaire |
| Finances : exemple de questionnaire | Risque financier | | Modèle de questionnaire |
| ABAC - Exemple de questionnaire | Risque de lutte contre l'extorsion et la corruption | | Modèle de questionnaire |
| Contrôle des exportations - Exemple de questionnaire | Risque de continuité d'activité | | Modèle de questionnaire |
| Chaîne d'approvisionnement : exemple de questionnaire | Risque de continuité d'activité | | Modèle de questionnaire |
| CCPA - Exemple de questionnaire | Risque lié à la confidentialité | | Modèle de questionnaire |
| HIPPA - Exemple de questionnaire | Risque lié à la confidentialité | | Modèle de questionnaire |
| RGPD - Exemple de questionnaire | Risque lié à la confidentialité | | Modèle de questionnaire |
| BCM : exemple de questionnaire | Risque de continuité d'activité | | Modèle de questionnaire |
| NIST : exemple de questionnaire | Risque de sécurité | | Modèle de questionnaire |
| Environnement complet - Exemple de questionnaire | Risque environnemental | | Modèle de questionnaire |
| Environmental Lite - Exemple de questionnaire | Risque environnemental | | Modèle de questionnaire |
| ESG : exemple de questionnaire | Risque environnemental | | Modèle de questionnaire |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Domaine à risque | Réglementation ou finalité | Classification |
|---|---|---|---|
| Exemple de questionnaire CAIQ 4.0.2 | Risque de sécurité | | Modèle de questionnaire |
| Exemple de questionnaire FCPA - Royaume-Uni | Risque de lutte contre l'extorsion et la corruption | | Modèle de questionnaire |
| Exemple de questionnaire de question générale TPRM | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| Diligence raisonnable de la chaîne d'approvisionnement allemande - Exemple de questionnaire - UE | Risque de continuité d'activité | | Modèle de questionnaire |
| PCI DSS - Exemple de questionnaire | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| SOX - Exemple de questionnaire | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| AML : exemple de questionnaire | Risque de lutte contre l'extorsion et la corruption | | Modèle de questionnaire |
| SEC : exemple de questionnaire | Risque financier | | Modèle de questionnaire |
| CFPB - Exemple de questionnaire | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| FTC : exemple de questionnaire | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| Loi sur la qualité de l'air de la CAA - Exemple de questionnaire | Risque environnemental | | Modèle de questionnaire |
| Loi sur l'assainissement de l'eau de CWA - Exemple de questionnaire | Risque environnemental | | Modèle de questionnaire |
| Exemple de questionnaire de l'administrateur de l'aviation fédérale de la FAA - États-Unis | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| Ministère des Transports du ministère des Transports - Exemple de questionnaire - États-Unis | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| IRS Internal Revenue Service - Exemple de questionnaire - États-Unis | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| Résilience opérationnelle - Exemple de questionnaire | Risque lié à la résilience | | Modèle de questionnaire |
| Concours - Exemple de questionnaire | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| Résilience de la chaîne d'approvisionnement - Exemple de questionnaire | Risque lié à la résilience | | Modèle de questionnaire |
| 12CFR Part 1016 Privacy - Sample Questionnaire (Confidentialité partie 1016 - Exemple de questionnaire) | Risque lié à la confidentialité | | Modèle de questionnaire |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Domaine à risque | Réglementation ou finalité | Classification |
|---|---|---|---|
| GLBA Gramm-Leach-Bliley Act - Exemple de questionnaire - États-Unis | Risque lié à la confidentialité | | Modèle de questionnaire |
| RBI Reserve Bank of India - Exemple de questionnaire - Inde | Risque financier | | Modèle de questionnaire |
| Facturation médicale : exemple de questionnaire | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| Directive MiFID II sur les marchés d'instruments financiers II - Exemple de questionnaire - UE | Risque financier | | Modèle de questionnaire |
| Paiement PSD2 - Exemple de questionnaire - UE | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| Minerais de conflit - Exemple de questionnaire | Risque lié à la réputation | | Modèle de questionnaire |
| Hi-Trust Health Info Trust Alliance - Exemple de questionnaire | Risque de sécurité | | Modèle de questionnaire |
| Loi de 2010 sur la corruption - Exemple de questionnaire | Risque de lutte contre l'extorsion et la corruption | | Modèle de questionnaire |
| CPRA California Privacy Rights Act - Exemple de questionnaire | Risque lié à la confidentialité | | Modèle de questionnaire |
| Contrôles de sécurité critiques CIS - Exemple de questionnaire | Risque de sécurité | | Modèle de questionnaire |
| Cyber Essentials - Exemple de questionnaire | Risque de sécurité | | Modèle de questionnaire |
| Autorité monétaire MAS de Singapour BCM - Exemple de ques. -Singapour | Risque de continuité d'activité | | Modèle de questionnaire |
| Loi sur la protection des données personnelles PDPA - Exemple de ques. -Singapour | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| CSA Cyber Security Agency of Singapore - Exemple de question - Singapour | Risque de sécurité | | Modèle de questionnaire |
| Sustainable Singapore Blueprint - Sample Ques - Singapore | Risque environnemental | | Modèle de questionnaire |
| Loi sur le contrôle des marchandises stratégiques - Exemple de ques. -Singapour | Risque de continuité d'activité | | Modèle de questionnaire |
| Loi sur la sécurité et la santé au travail WSHA - Exemple de ques. -Singapour | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |
| Réglementation de Singapour en matière de lutte contre la corruption et les pots-de-vin - Sample Ques. -Singapour | Risque de lutte contre l'extorsion et la corruption | | Modèle de questionnaire |
| TradeFirst - Exemple de questionnaire - Singapour | Risque de continuité d'activité | | Modèle de questionnaire |
| EU-OSHA - Exemple de ques. -UE | Risque de conformité | | Modèle de questionnaire |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Domaine à risque | Réglementation ou finalité | Classification |
|---|---|---|---|
| Élément de risque du produit : échantillon | | | Modèle de questionnaire |
| Élément Risque de l'installation – Échantillon | | | Modèle de questionnaire |
| Risque du centre de données de l'installation d'élément : échantillon | | | Modèle de questionnaire |
| Risque du bénéficiaire effectif de l'élément : échantillon | | | Modèle de questionnaire |
| Élément : informations sur le produit. Collecte : échantillon | | Collection d'éléments tiers | Modèle de questionnaire |
| Élément : informations générales sur l'installation. Collecte : échantillon | | Collection d'éléments tiers | Modèle de questionnaire |
| Élément : informations sur le centre de données de l'installation. Collecte : échantillon | | Collection d'éléments tiers | Modèle de questionnaire |
| Élément : informations sur le propriétaire effectif. Collecte : échantillon | | Collection d'éléments tiers | Modèle de questionnaire |

## Directives pour l'importation de données de feuille de calcul

Avant d'essayer d'importer les données du questionnaire à partir d'une Microsoft feuille de calcul Excel dans Gestion des risques liés aux tiers des tables, vous devez vérifier que son format répond à des directives particulières.

## Paramètres de propriété qui affectent les données de la feuille de calcul

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

**Délimiteur de texte dans les feuilles de calcul [**sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et le caractère virgule.

**Taille maximale du fichier de feuille de calcul [**sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Taille maximale de fichier en Mo pouvant être importée.

Consultez Configurer TPRM les propriétés.

## Colonnes prises en charge

Les colonnes obligatoires sont marquées d'un *. Les en-têtes de colonne doivent apparaître dans la première ligne de la feuille de calcul.

- Matricule*
- Catégorie*
- Question*
- Ordre *
- Type de données*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Description
- Score obtenu
- Réponse correcte
- Définition d'échelle
- Dépend de
- Affiché quand
- Min.
- Max.
- Poids
- Obligatoire
- Autoriser des informations supplémentaires
- Autorisation non applicable
- Toutes les autres colonnes de la table Mesure d’évaluation [asmt_metric]

### Types de questions pris en charge

- Case à cocher
- Oui/Non
- Choix
- Pièce jointe
- Date
- Date/Heure
- Pourcentage
- Chaîne
- Sélection multiple
- Numéro
- Échelle numérique

### Formats Excel pris en charge

Conditions requises :

- Chaque fichier ne peut avoir qu’une seule feuille de calcul.
- Vous pouvez séparer plusieurs choix dans une cellule à l’aide de sauts de ligne (Alt/Option + Entrée). D’autres options sont disponibles dans les propriétés système.

- .xlsx
- .xls
- .xlm
- .xltx
- .xlt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- .xlw
- .xlsb
- .csv

**Information associée**

Configurer TPRM les propriétés

## Numéros d'ID uniques pour TPRM les enregistrements

Lorsque vous créez (ou que le système génère) un nouvel enregistrement (par exemple, une demande de diligence raisonnable ou une tâche), le système affecte automatiquement un numéro d'ID unique qui permet d'identifier le type de données dans l'enregistrement. Vous pouvez utiliser le numéro d'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

## Préfixes de texte uniques pour les numéros d'identification qui identifient le type d'enregistrement

- **Contrats** : Pour chaque contrat, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte C ou CNTR.
- **Contrôles** : Pour chaque contrôle, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte CTRL.
- **Demandes de diligence raisonnable** : Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR.
- **Règles de définition du score de risque de l'engagement** : Pour chaque règle de score de risque d'engagement, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte ERS.
- **Gestion pilotée par événement** : Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte EMR. Dans la table de l'historique des exécutions de règles, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique pour chaque exécution qui commence par le texte EMH.
- **IRQ** : Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte INA.
- **Demandes de renseignements sur les risques** : Pour chaque demande d'intelligence sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte RIR.
- **Enjeux** : Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRI.
- **Tâches** : Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRT.
- **Évaluations des risques externes (processus de diligence raisonnable externe dans le cadre duquel des contacts de tiers répondent aux demandes d'informations)** : Pour chaque évaluation des risques externes, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRA.
- **Règle de définition du score de risque de tiers** : Pour chaque règle de notation des risques de tiers, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte VRS.
- **Évaluation de la hiérarchisation des risques** : Pour chaque évaluation de la hiérarchisation des risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VTA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans TPRM.

### TPRM rôles

| Nom convivial [role name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Lecteur tiers [vendor_reader] | Accès en lecture aux enregistrements de contacts de tiers. | Aucun |
| Éditeur tiers [vendor_editor] | Créer/mettre à jour/supprimer des enregistrements de contacts de tiers. | Aucun |
| Réviseur de l'évaluation par un tiers<br><br>[sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] | Affichez les données d'évaluation et de questionnaire. En plus de consulter, ils peuvent laisser des commentaires sur les tables suivantes :<br>• Évaluation de la hiérarchisation<br>• Évaluation interne<br>• Évaluation des risques externes<br>• Problèmes de risque de tiers<br>• Tâches de risque de tiers<br>• Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers | Contient :<br>• compliance_reader<br>• risk_reader<br>• task_editor<br>• vendor_reader |
| Évaluateur TPR (évaluateur des risques de tiers)<br><br>[sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] | • Comprend toutes les autorisations du rôle de réviseur d'évaluation de tiers, plus : Gérer les tiers, les contacts de tiers, les évaluations des risques externes et les problèmes.<br>• Vous pouvez définir les options suivantes pour la propriété `sn_svdp.allow_assessor_edit` :<br>◦ Permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses dans les questionnaires tiers (par défaut). | Contient :<br>• compliance_reader<br>• vendor_assessment_reviewer<br>• vendor_editor<br>• vendor_reader |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom convivial [role name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | ◦ Permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses.<br>◦ Ne permettez pas aux évaluateurs de TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses.<br>Consultez Configurer TPRM les propriétés. | |
| Approbateur TPR<br>[sn_vdr_risk_asmt.approbateur] | Inclut toutes les autorisations du rôle de réviseur d'évaluation tiers plus : approuver les IRQ. | Contient vendor_assessment_reviewer |
| Gestionnaire TPR (gestionnaire des risques des tiers)<br>[sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] | Comprend toutes les autorisations du rôle d'évaluateur TPR, plus :<br>• Gérer les modèles d'évaluation tiers et les évaluations planifiées.<br>• Gérez les engagements et les contacts d'engagement.<br>• Gérez les règles de notation pour les tiers et les engagements. | Contient vendor_assessor |
| Administrateur TPR (administrateur des risques de tiers)<br>[sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] | Comprend toutes les autorisations du rôle de gestionnaire TPR, plus :<br>Créez et modifiez les éléments suivants :<br>• Modèles d'évaluations de tiers<br>• Modèles de hiérarchisation des risques<br>• Modèles de questionnaires de niveaux de risques<br>• Modèles de questionnaires de tiers | Contient<br>• vendor_risk_manager<br>• assessment_admin |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom convivial [role name] | Description | Contient des rôles |
| --- | --- | --- |
| | • Modèles de demandes de documents<br>• Évaluations planifiées | |
| Négociateur des risques contractuels<br><br>[sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] | Comprend toutes les autorisations du rôle d'évaluateur TPR, plus :<br><br>Permet aux utilisateurs du département juridique de modifier l'état du contrat et les dates de début et d'expiration.<br><br>Vous pouvez ajouter des utilisateurs dotés de ce rôle au groupe d'utilisateurs **Négociateurs des risques contractuels** . Consultez Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités. | Contient vendor_assessor |
| [vendor_contact]<br>• Contact *de tiers* appelé lors de la réponse à un questionnaire/tâche/problème externe pour un tiers.<br>• Contact *d'engagement* appelé lors de la réponse à un questionnaire/tâche/problème pour un engagement. | Vous affectez le rôle de contact de tiers aux utilisateurs de l'organisation tierce dont le risque est évalué. Les contacts de tiers se voient attribuer le rôle de snc_external pour leur donner accès aux ressources et aux actions du portail du tiers.<br><br>**Important :** Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès à votre Now Platform instance et n'accorde l'accès qu'au portail du tiers.<br><br>Vous affectez la responsabilité du **contact principal** au contact de tiers qui peut répondre directement aux questions d'évaluation ou affecter un autre contact du tiers pour répondre aux questions. Les contacts principaux peuvent gérer d'autres contacts pour le tiers. | Contient snc_external |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Information associée**

Affecter TPRM des rôles à des utilisateurs et à des groupes d'utilisateurs

## Modèle de données de gestion des risques liés aux tiers

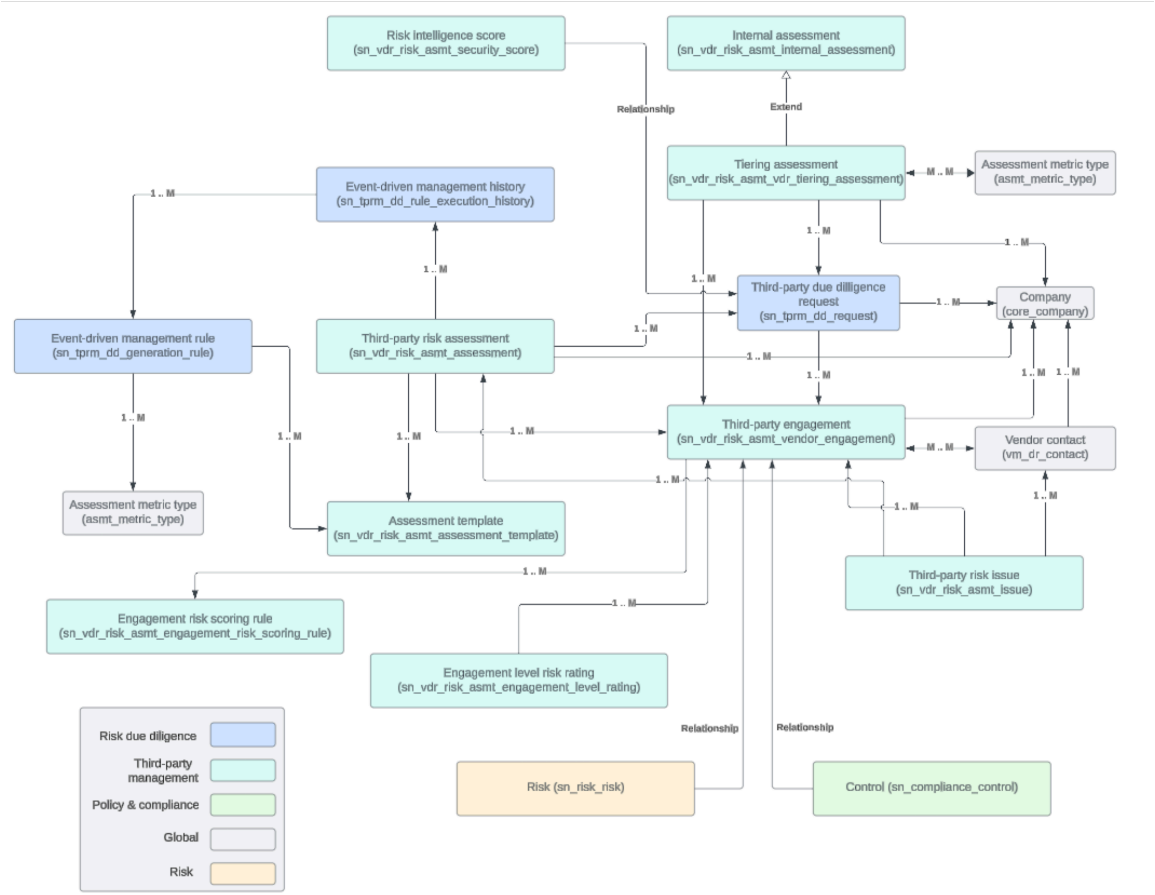
Utilisez le Gestion des risques liés aux tiers modèle de données (TPRM) pour évaluer, surveiller et atténuer les risques pour votre programme de gestion des risques.

## TPRM Vue d'ensemble du modèle de données

L'application Gestion des risques liés aux tiers est l'un des Gouvernance, risque et conformité produits.

Le modèle suivant est utilisé pour prendre en charge TPRMles options de .

### Modèle de données TPRM




Le modèle de données d'évaluation des risques de tiers comprend divers composants et relations :

Composants:

- Score des renseignements sur les risques [sn_vdr_risk_asmt_security _score]
- Évaluation interne [sn_vdr_asmt_internal_assessment]
- Évaluation de la hiérarchisation [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Historique de gestion pilotée par événement [sn_tprm_dd_rule_execution_history]
- Demande de diligence raisonnable d'un tiers [sn_tprm_dd_request]
- Société [core_company]
- Règle de gestion pilotée par événement [sn_tprm_dd_generation_rule]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluation des risques de tiers [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Engagement d'un tiers [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Contact du fournisseur [vm_dr_contact]
- Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]
- Modèle d'évaluation [sn_vdr_risk_asmt_assessment_template]
- Problème de risque de tiers [sn_vdr_risk_asmt_issue]
- Règle de définition du score de risque de l'engagement [sn_vdr_risk_asmt_engagement_risk_scoring_rule]
- Cote de risque au niveau de l'engagement [sn_vdr_risk_asmt_engagement_level_rating]
- Risque [sn_risk_risk]
- Contrôle [sn_compliance_control]

Relations:

- Le composant d'évaluation des risques de tiers peut avoir une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Historiques de gestion pilotée par événement
  - Demandes de diligence raisonnable de tiers
  - Société
  - Engagements de tiers
  - Problèmes de risque de tiers
  - Modèles d'évaluations
- Le composant Historiques de gestion pilotés par événement peut avoir une relation plusieurs-à-un avec le composant Règles de gestion pilotées par événement.
- Le composant de règles de gestion pilotées par événement peut avoir une relation un à plusieurs avec le composant de type de mesure d'évaluation et le composant de modèle d'évaluation.
- Le composant de l'engagement de tiers peut avoir une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Société
  - Règle de définition du score de risque de l'engagement
  - Problème de risque de tiers
- Le composant d'engagement de tiers peut avoir une relation de plusieurs à plusieurs avec le composant de contact du fournisseur.
- Le composant de contact du fournisseur peut avoir une relation un à plusieurs avec la société et un composant de problème de risque de tiers.
- Le composant de cote de risque au niveau de l'engagement peut avoir un un à plusieurs avec le composant d'engagement de tiers.
- La composante Engagement de tiers est liée à la composante Risque et contrôle.
- Le composant de score d'intelligence sur les risques est lié au composant de diligence raisonnable de tiers.
- Le composant d'évaluation de la hiérarchisation peut avoir une relation un à plusieurs avec les composants suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Diligence raisonnable d’un tiers
  - Engagement d'un tiers
  - Société
- Le composant d’évaluation de hiérarchisation peut avoir une relation plusieurs-à-plusieurs avec le composant de type de mesure d’évaluation.
- Le composant de diligence raisonnable d’un tiers peut avoir une ou plusieurs relations avec les composants suivants :
  - Historique de gestion pilotée par événement
  - Évaluation de risque de tiers
  - Société
- Les éléments suivants sont liés à la diligence raisonnable en matière de risques :
  - Règle de gestion pilotée par événement
  - Historique de gestion pilotée par événement
  - Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers
- Les composants suivants sont liés à la gestion des tiers :
  - Score des renseignements sur les risques
  - Évaluation interne
  - Évaluation de la hiérarchisation
  - Évaluation de risque de tiers
  - Engagement d'un tiers
  - Modèle d'évaluation
  - Problème de risque de tiers
  - Règle de définition du score de risque de l'engagement
  - Cote de risque de l'engagement
- La composante d’évaluation interne est une extension de la composante d’évaluation des niveaux.
- Le composant Contrôle est associé à Gestion de la politique et de la conformité.
- La composante Risque est liée à Gestion des risques.
- Les composants suivants sont globaux :
  - Contact du fournisseur
  - Société
  - Type de mesure d'évaluation

La table suivante répertorie les rôles requis pour les composants du modèle de TPRM données.

### Rôles pour le modèle de TPRM données

| Rôle | Description |
|---|---|
| sn_vdr_risk_asmt.approbateur | Approuvez les demandes de diligence raisonnable dans le cadre du processus de gestion des risques liés aux tiers. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rôles pour le modèle de TPRM données (suite)**

| Rôle | Description |
|---|---|
| sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator | Travailler dans l'étape du processus de risque contractuel du processus d'intégration. |
| sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer | Modifier les évaluations. |
| sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor | Gérez les tiers, les contacts de tiers, les évaluations des risques de tiers et les problèmes, et remplissez les demandes d'évaluation des risques de tiers. |
| sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin | Bénéficiez d'un contrôle total sur toutes les données de gestion des risques du fournisseur et sur tous les types de mesures d'évaluation. |
| sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager | Gérez les tiers, les contacts de tiers, les modèles d'évaluation de tiers, les modèles de questionnaire, les modèles de demande de documentation et les évaluations planifiées. |

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

## Composants principaux

TPRM est basé sur l'envoi d'évaluations et le calcul des scores à partir des réponses reçues.

Vous pouvez utiliser ces composants de base pour effectuer des évaluations :

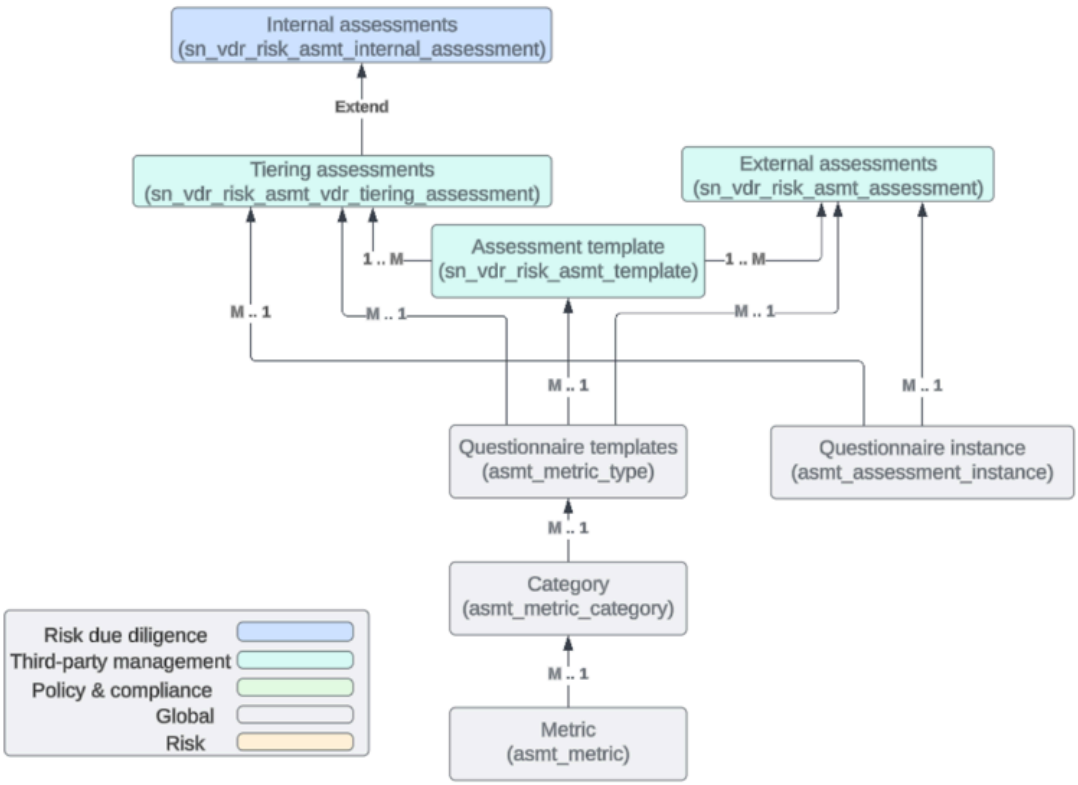
- Évaluation de risque de tiers
- Engagement d'un tiers
- Diligence raisonnable d'un tiers
- Configuration du score
- Renseignements sur les risques

Le diagramme suivant montre les principales tables et flux pour une évaluation des risques de tiers du modèle de TPRM données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modèle de données d'évaluation des risques de tiers




Voici les composants et les relations qui composent le modèle de données d'évaluation des risques de tiers.

Composants:

- Évaluations internes [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]
- Évaluations de la hiérarchisation [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Évaluations externes [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Modèle d'évaluation [sn_vdr_risk_asmt_template]
- Modèles de questionnaire [asmt_metric_type]
- Instance de questionnaire [asmt_assessment_instance]
- Catégorie [asmt_metric_category]
- Mesure [asmt_metric]

Relations:

- Le composant Mesure peut avoir une relation plusieurs-à-un avec le composant Catégorie.
- Le composant Catégorie peut avoir une relation plusieurs-à-un avec le composant Questionnaire.
- Le composant Modèles de questionnaire peut avoir une relation plusieurs-à-un avec les composants suivants :
  - Modèle d'évaluation
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Évaluations externes

Traduction automatique

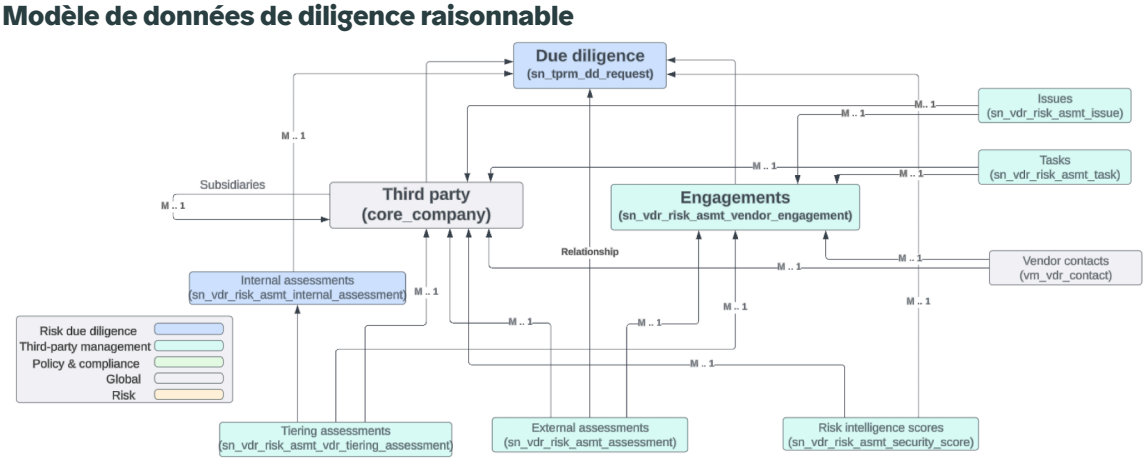
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le composant d’instance de questionnaire peut avoir une relation plusieurs-à-un avec les composants suivants :
  - Évaluations externes
  - Évaluations de la hiérarchisation
- Le composant du modèle d’évaluation peut avoir une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Évaluations externes
- Le composant d’évaluation interne est une extension du composant d’évaluation de hiérarchisation.
- Les composants de l’évaluation interne sont liés à la diligence raisonnable en matière de risques.
- Les composants suivants sont liés à la gestion des tiers :
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Évaluations externes
  - Modèles d'évaluations
- Les composants suivants sont globaux :
  - Modèles de questionnaire
  - Catégorie
  - Mesure
  - Instance de questionnaire

Pour en savoir plus sur les évaluations, reportez-vous à Évaluation de votre risque de tiers.

Le diagramme suivant montre les principales tables et flux utilisés pour la diligence raisonnable dans le modèle de TPRM données.

**Modèle de données de diligence raisonnable**




Voici les composants et les relations qui composent le modèle de données de diligence raisonnable.

Composants:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tiers [core_company]
- Engagements [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Diligence raisonnable [sn_tprm_dd_request]
- Problèmes [sn_vdr_risk_asmt_issue]
- Tâches [sn_vdr_risk_asmt_task]
- Contacts du fournisseur [vm_vdr_contact]
- Scores des renseignements sur les risques [sn_vdr_risk_asmt_security_score]
- Évaluations externes [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Évaluations de la hiérarchisation [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Évaluations internes [sn_vdr_risk_asmt_vdr_internal_assessment]

Relations:

- Le composant tiers a une relation un à plusieurs avec les filiales.
- Le composant tiers a une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Contacts du fournisseur
  - Évaluations internes
  - Évaluations externes
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Scores des renseignements sur les risques
  - Problèmes
  - Tâches
- Le composant Diligence raisonnable a une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Contacts du fournisseur
  - Évaluations internes
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Scores des renseignements sur les risques
- Le composant Engagements a une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Contacts du fournisseur
  - Évaluations internes
  - Évaluations externes
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Problèmes
  - Tâches
- Le composant tiers est lié au composant de diligence raisonnable.
- Le composant Engagements est lié au composant Diligence raisonnable.
- Le composant Évaluations externes est lié au composant Diligence raisonnable.

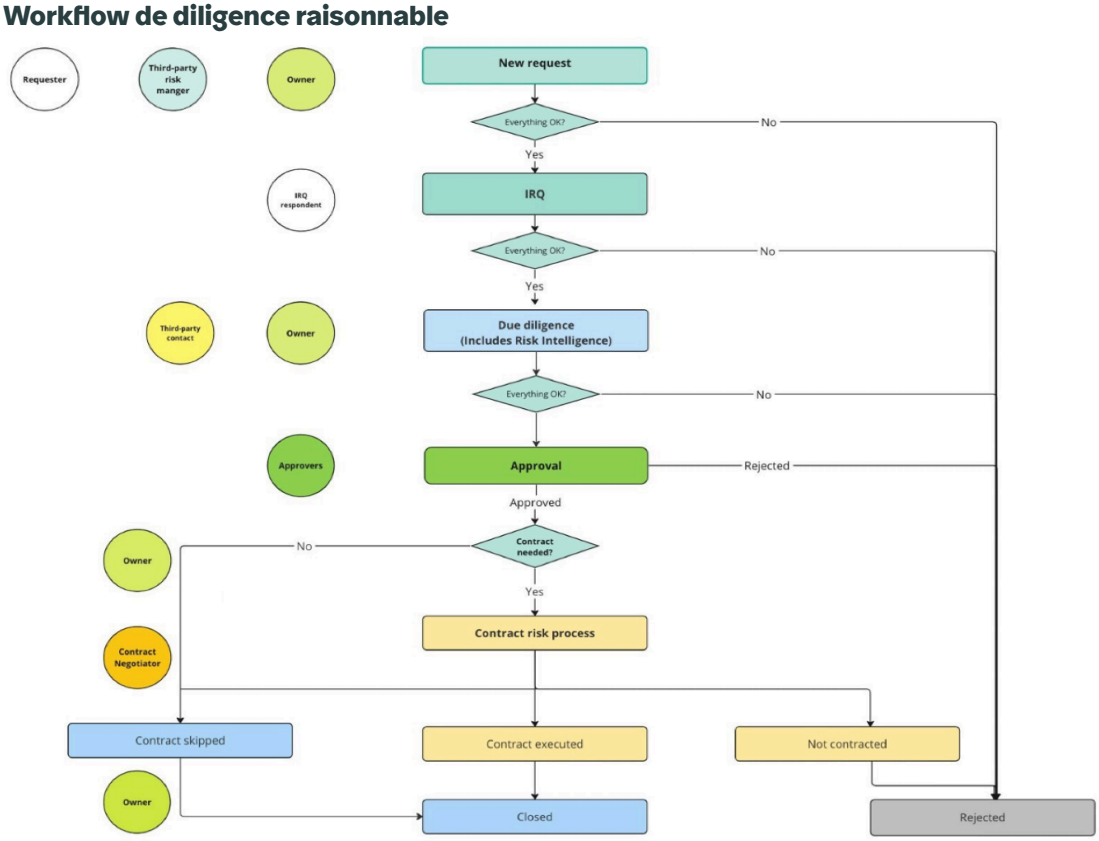
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le composant d'évaluation interne est une extension du composant d'évaluation de hiérarchisation.
- Les éléments suivants sont liés à la diligence raisonnable en matière de risques :
  - Diligence raisonnable
  - Évaluations internes
- Les composants suivants sont liés à la gestion des tiers :
  - Engagements
  - Problèmes
  - Tâches
  - Scores des renseignements sur les risques
  - Évaluations externes
  - Évaluations de la hiérarchisation
- Les composants suivants sont globaux :
  - Tiers
  - Contact du fournisseur

Le diagramme suivant montre les rôles, les processus et les choix requis qui font partie du workflow de diligence raisonnable.

**Workflow de diligence raisonnable**



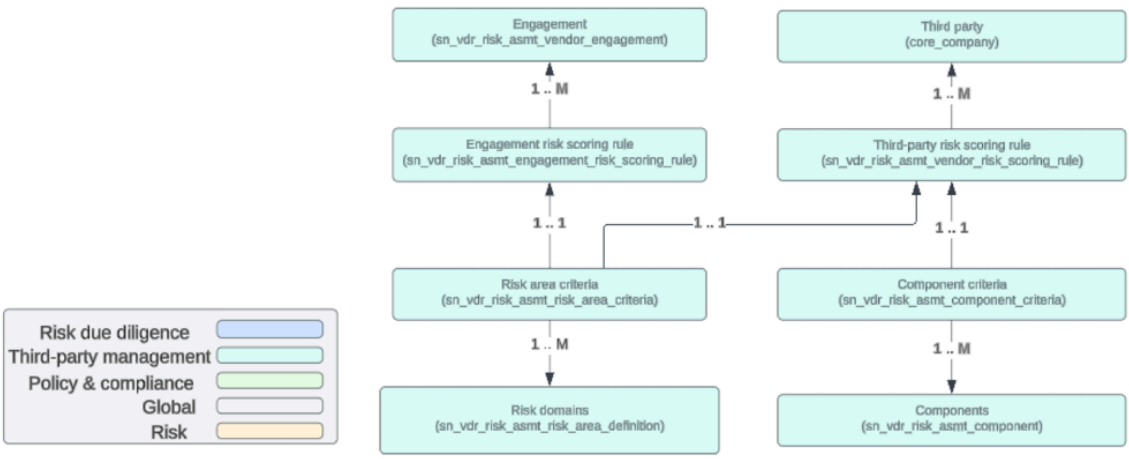

Pour en savoir plus sur le workflow de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Workflow de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant montre les principales tables utilisées pour noter le TPRM modèle de données.

### Modèle de données de notation




Voici les composants et les relations qui constituent le modèle de données de notation.

Composants:

- Tiers [core_company]
- Règle de définition du score de risque de tiers [sn_vdr_risk_asmt_vendor_risk_scoring _rule]
- Critères du composant [sn_vdr_risk_asmt_component_criteria]
- Composants [sn_vdr_risk_asmt_component]
- Engagement [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Règle de définition du score de risque de l'engagement [sn_vdr_risk_asmt_engagement_risk_scoring_rule]
- Critères du domaine de risque [sn_vdr_risk_asmt__risk_area_criteria]
- Domaines à risque [sn_vdr_risk_asmt_risk_area_definition]

Relations:

- Le composant de critères de domaine de risque a une relation un à plusieurs avec le composant de domaine de risque.
- Le composant de critères de domaine de risque a une relation de un à un avec le composant de règle de définition du score du risque de l'engagement et le composant de la règle de définition du score du risque de tiers.
- La règle de définition du score de risque d'engagement a une relation un à plusieurs avec le composant Engagement.
- Le critère Composant a une relation un à plusieurs avec les Composants.
- Les critères du composant ont une relation de un à un avec le composant de la règle de définition du score de risque de tiers.
- Le composant de règle de définition du score de risque de tiers a une relation un à plusieurs avec le composant tiers.
- Tous ces composants sont liés à la gestion des tiers.

Traduction automatique

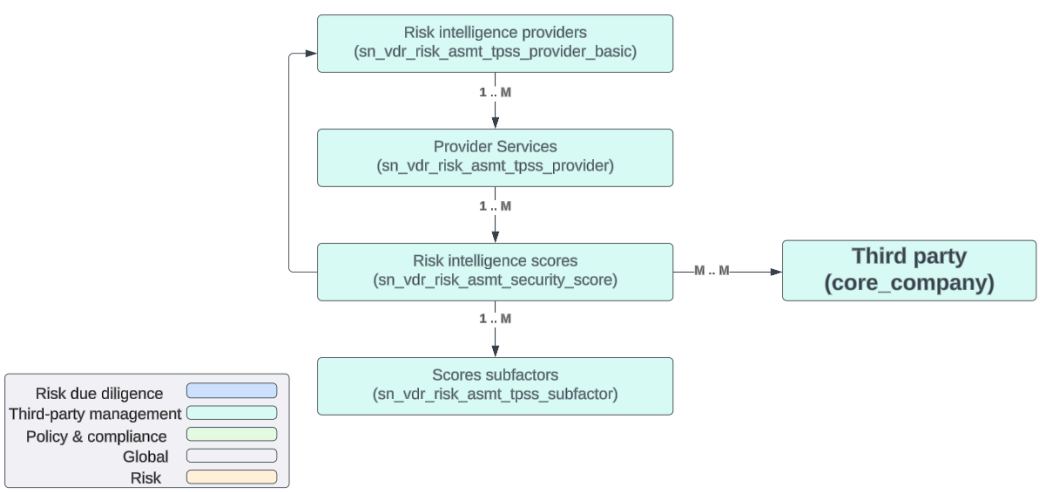
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la configuration de score pour TPRM configurer la manière dont les scores des évaluations des risques externes sont agrégés aux engagements et aux tiers. Les tables de critères contiennent les informations relatives à l'agrégation des scores de plusieurs enregistrements (MIN, MAX, AVG) ou de plusieurs tables (pondérations de chaque table). Utilisez les règles de notation pour regrouper des tiers ou des engagements et affecter des critères. Vous pouvez configurer tous les enregistrements de ces tables sans aucune personnalisation.

Pour en savoir plus sur la notation, reportez-vous à la section Cotes de risque de tiers et calculs de notation.

Le diagramme de modèle suivant montre les principales tables utilisées pour les renseignements sur les risques dans le TPRM modèle de données.

**Modèle de renseignements sur les risques**




Voici les composants et les relations qui composent le modèle de données des renseignements sur les risques.

Composants:

- Tiers [core_company]
- Services du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
- Scores des renseignements sur les risques [sn_vdr_risk_asmt_security_score]
- Sous-facteurs de score [sn_vdr_risk_asmt_tpss_subfactor]

Relations:

- Le composant Fournisseurs de renseignements sur les risques a une relation un à plusieurs avec le composant Services aux fournisseurs.
- Le composant Services fournisseurs a une relation un à plusieurs avec le composant Scores des renseignements sur les risques.
- Le composant des scores des renseignements sur les risques a une relation un à plusieurs avec le composant des sous-facteurs des scores.
- Le composant Scores des renseignements sur les risques est lié au composant des fournisseurs de renseignements sur les risques.
- Tous ces composants sont liés à la gestion des tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les renseignements sur les risques, reportez-vous à la section Gestion des demandes de rapports d'intelligence sur les risques.

## TPRM Tables qui étendent les tables de plateforme

TPRM a accès aux informations sur les risques et aux informations sur les clients dans la même plateforme.

L'accès aux informations sur les risques et aux informations sur les clients sur la même plateforme est conforme aux directives de l'Office of the Comptroller of the Currency (OCC).

**Tables qui étendent Société [core_company]**

Les tables qui étendent l'entreprise [core_company] fonctionnent avec le modèle, quel que soit le nombre d'extensions vers le TPRM bas.

- service_now_customer : application Service-now Operations.
- sn_bom_financial_institution : application Opérations de services financiers.
- sn_customer_service_organization : application Customer Service Management (CSM)
- customer_account : Gestion du service client (CSM)

**Tables qui s'étendent à partir de sn_customer_service_organization**

- sn_Customer Gestion des services (CSM) _business_location application Gestion du service clientèle (CSM).
- sn_outsourced_service_provider : application Customer Service Management (CSM).
- sn_hcls_organization : application Gestion des services de santé (HSM).

**Tables qui s'étendent à partir de sn_Customer Service Management (CSM)_business_location**

- sn_Customer Service Management (CSM)_business_location_internal : application Customer Service Management (CSM)
- sn_Customer Service Management (CSM)_business_location_external : application Customer Service Management (CSM)
- sn_hcls_location : application Gestion des services de santé (HSM)

## TPRM et le module d'extension Explicit Roles

L'activation du module d'extension Gestion des risques liés aux tiers installe également le module d'extension Explicit Roles. Les administrateurs affectent les rôles snc_internal et snc_external pour fournir aux utilisateurs internes et externes l'accès à l'instance.

Lorsque des contacts de tiers sont créés, ils sont automatiquement affectés au rôle snc_external, ce qui leur donne accès aux ressources liées au portail du tiers.

Différentes tables fournissent un accès basé sur les rôles à l'enregistrement en définissant le champ **Rôles** . Si le champ **Rôles** est vide, tous les utilisateurs ont accès à cet enregistrement. Par exemple, si le champ **Rôles** d'un Catalogue de services élément comporte un champ **Rôles** vide, tous les utilisateurs ont accès à cet Catalogue de services élément.

Toutefois, lorsque le module d'extension Explicit Roles est installé, le champ **Rôles** est mis à jour sur **snc_internal**. En outre, tous les utilisateurs se voient attribuer le rôle snc_internal. En reprenant l'exemple précédent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Avant l'installation du module d'extension Explicit Roles, si un Catalogue de services élément avait un champ **Rôles** vide, il était accessible à tous les utilisateurs.
- Après l'installation du module d'extension Rôles explicites, le champ **Rôles** de l'élément Catalogue de services est mis à jour sur snc_internal et tous les utilisateurs existants se voient attribuer le rôle snc_internal, ce qui rend l'élément de catalogue accessible à ces utilisateurs.
- Après cela, tous les nouveaux utilisateurs doivent se voir attribuer le rôle snc_internal, sinon ils n'auront pas accès à cet Catalogue de services élément.

Le tableau suivant décrit les changements apportés aux tables affectées par le module d'extension Explicit Roles.

**Tables affectées par le module d'extension Explicit Roles**

| Table | Changements |
|---|---|
| Contrôle d'accès [sys_security_acl] | Le rôle snc_internal est affecté à tous les ACL existants ou nouvellement créés sans exigence de rôle. |
| Élément de catalogue [sc_cat_item] | Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Si la propriété glide.sc.use_user_criteria est définie sur false, les éléments de catalogue nouvellement créés se voient automatiquement affecter le rôle snc_internal. Si la propriété est définie sur true, le critère d'utilisateur externe SNC est ajouté à tous les éléments de catalogue nouvellement créés, excluant les utilisateurs externes de l'affichage de l'enregistrement. |
| Page [content_page] | Pour les sites dotés d'une page de connexion où le champ **Rôles de lecture** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Pour les sites qui n'ont pas de page de connexion ou qui ont créé automatiquement des pages de contenu, le rôle public est ajouté. |
| Menu de navigation [sys_app_application] | Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les menus de navigation nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide sont également automatiquement affectés au rôle snc_internal. |
| Panneau d'aide sur la vue d'ensemble [sys_ui_overview_help_panel] | Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les panneaux de vue d'ensemble nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide se voient également attribuer le rôle snc_internal. |
| Page d'accueil [sys_portal_page] | Pour tous les enregistrements dans lesquels le champ Rôles de **lecture** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les pages du portail nouvellement créées avec un champ de **rôles de lecture** vide sont également automatiquement affectées au rôle snc_internal. |
| Processeur [sys_processor] | Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les processeurs nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide sont également automatiquement affectés au rôle snc_internal. |
| Rapport [sys_report] | Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, snc_internal est ajouté. Les rapports nouvellement créés dont le champ **Rôles** est vide lors du partage sont également automatiquement affectés au rôle snc_internal. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Rapports Vue d’ensemble des risques du fournisseur : vue héritée

La page Vue d’ensemble des risques du fournisseur est remplacée par les rapports sur les risques liés aux tiers dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs.

## Affichage des rapports

Pour ouvrir la vue d’ensemble des risques du fournisseur, accédez à **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Vue d'ensemble**. La page affiche des rapports qui fournissent des informations sur votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Le champ

## Le processus IRQ, plus complet, remplace la hiérarchisation

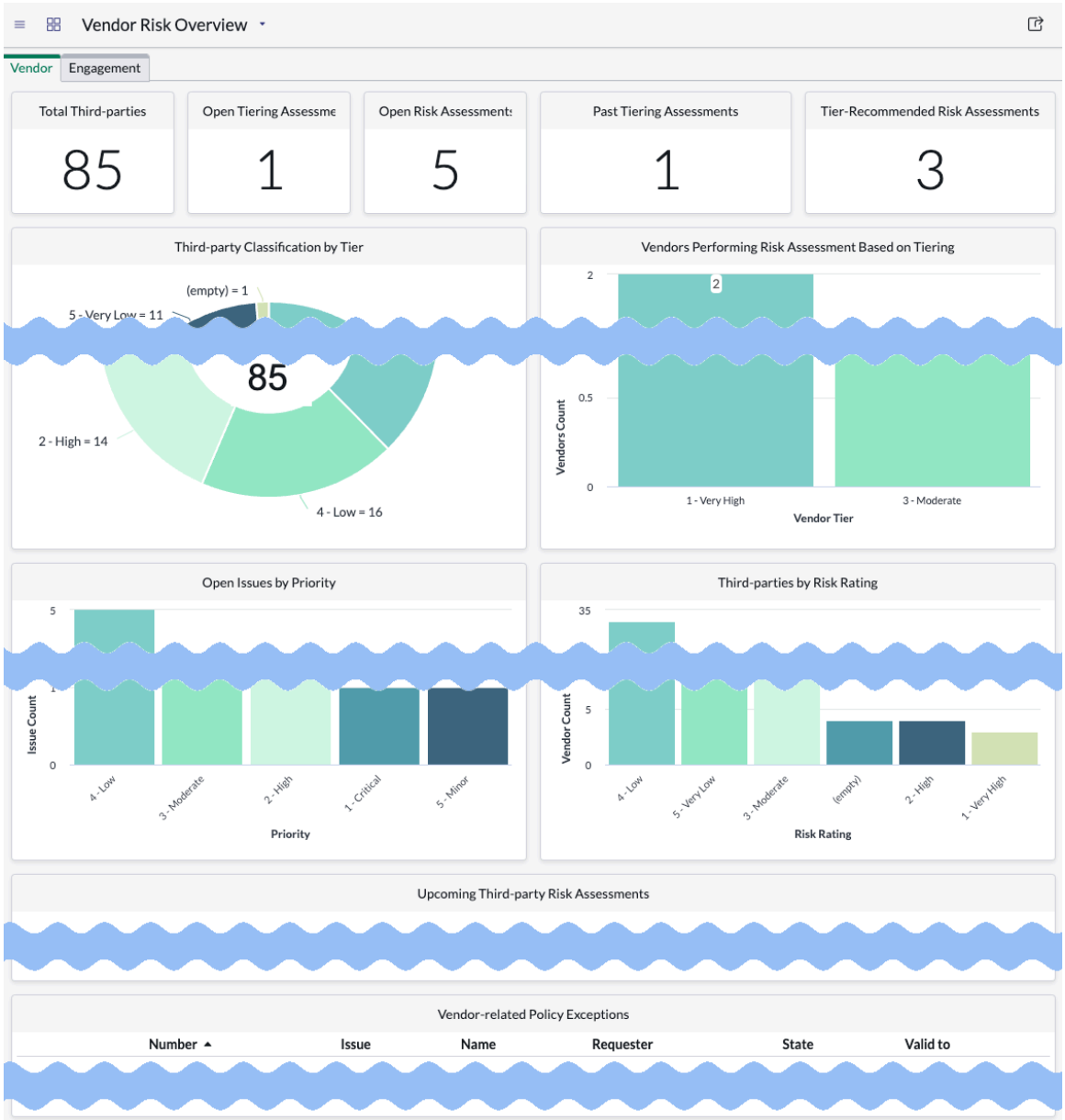
Dans l’application TPRM , l’IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus initial d’évaluation des niveaux. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par niveaux où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des personnes interrogées et du niveau de risque.

Pour assurer une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Vue d’ensemble du risque du fournisseur : onglet Fournisseur




### Rapports dans l’onglet Fournisseur

| Rapport | Description |
|---|---|
| Nombre total de fournisseurs | Nombre total de tiers. |
| Évaluations de la hiérarchisation en cours | Nombre de tiers avec des évaluations de hiérarchisation actives ouvertes. |
| Ouvrir les évaluations des risques | Nombre de tiers avec des évaluations des risques actives ouvertes. |
| Évaluations de la hiérarchisation antérieure | Nombre de tiers qui n’ont pas terminé l’évaluation de hiérarchisation dans le délai d’évaluation. |
| Évaluations des risques recommandés par niveau | Nombre de tiers effectuant des évaluations de risque basées sur la hiérarchisation. |

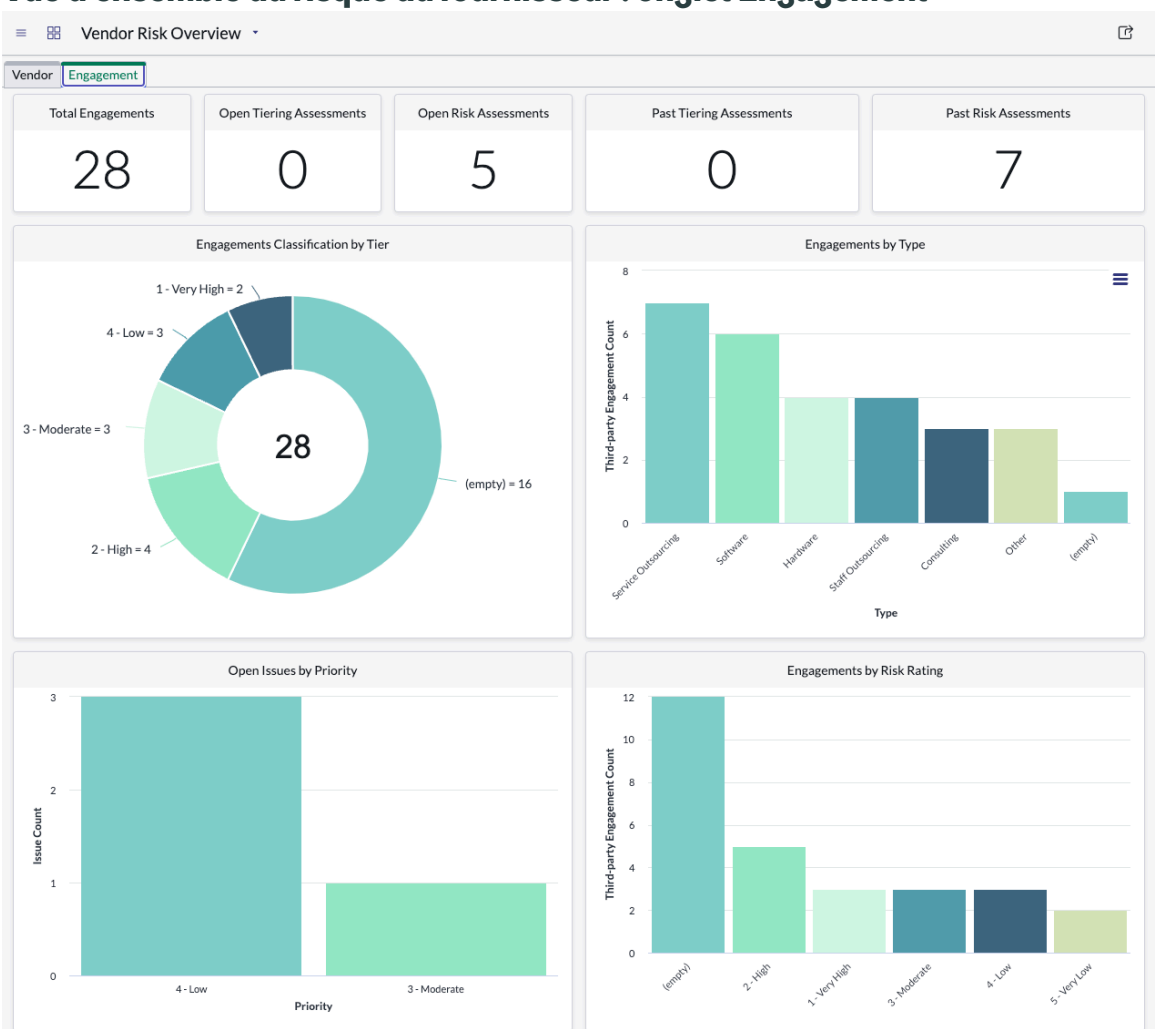
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports dans l'onglet Fournisseur (suite)

| Rapport | Description |
|---|---|
| Classification des fournisseurs par niveau | Rapport en anneau montrant le nombre de tiers affectés à chaque niveau de risque. |
| Fournisseurs effectuant l'évaluation de risque basée sur la hiérarchisation | Nombre de tiers avec des évaluations des risques basées sur la hiérarchisation actives, triées par risque de tiers. |
| Problèmes en cours par priorité | Tous les problèmes ouverts de risque de tiers triés par priorité. |
| Fournisseurs par évaluation des risques | Nombre de tiers triés par cote de risque. |
| Évaluations des risques du fournisseur à venir | Nombre d'évaluations des risques de tiers planifiées. |
| Exceptions de politique liées au fournisseur | Toutes les exceptions de politique générées à partir de problèmes de risque de tiers. |

## Vue d'ensemble du risque du fournisseur : onglet Engagement




### Rapports dans l'onglet Engagement

| Rapport | Description |
|---|---|
| Nombre total d'engagements | Nombre total d'engagements. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rapports dans l'onglet Engagement (suite)**

| Rapport | Description |
|---|---|
| Évaluations de la hiérarchisation en cours | Nombre d'engagements avec évaluations de hiérarchisation active ouvertes. |
| Ouvrir les évaluations des risques | Nombre d'engagements avec évaluations des risques actives ouvertes. |
| Évaluations de la hiérarchisation antérieure | Nombre d'engagements qui n'ont pas terminé l'évaluation de hiérarchisation au cours de la période d'évaluation. |
| Évaluations des risques antérieurs | Nombre d'engagements avec évaluations des risques actives basées sur la hiérarchisation. |
| Classification des engagements par niveau | Rapport en anneau montrant le nombre d'engagements affectés à chaque niveau. |
| Engagements par type | Nombre d'engagements de chaque type. |
| Problèmes en cours par priorité | Tous les problèmes d'engagement ouverts triés par priorité. |
| Engagements par cote de risque | Nombre d'engagements triés par cote de risque. |

**Important :**
À partir de la version 18.1.3, le tableau de bord Vue d'ensemble des Gestion des risques liés aux tiers risques du fournisseur est déconseillé. S'il Gestion des risques liés aux tiers a été installé avant la version 18.1.3, le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du fournisseur est toujours disponible.

# Caractéristiques communes GRC

Chacune des quatre applications principales Gouvernance, risque et conformité a des fonctionnalités et des capacités uniques. De plus, il existe de nombreuses fonctionnalités communes à toutes les GRC applications.

Vous pouvez par exemple exécuter des GRC applications à l'aide de l'application ServiceNow® mobile. Les packs de contenu et les intégrations sont disponibles à partir de plusieurs GRC applications. Des informations, telles que les niveaux de prise en charge de Domain Separation, sont également incluses ici.

## Configurateur d'affectation pour les alertes non réglementaires

Les règles d'affectation permettent d'automatiser les enregistrements de tâches de l'organisation, tels que les tâches d'action, et les enregistrements autres que les tâches, tels que les problèmes, les incidents, les alertes réglementaires, etc.

Le module Configurateur d'affectation vous permet de définir automatiquement une valeur dans les champs assigned_to et assignment_group lorsqu'un ensemble de conditions se produit et s'applique à Gestion des risques intégrée des tables basées sur des enregistrements telles que les problèmes, les incidents, les tickets de conformité, les risques, les contrôles et bien d'autres.

Une règle d'affectation doit également répondre à ces critères supplémentaires pour fonctionner :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’enregistrement de la tâche a été créé ou mis à jour. Les règles d’affectation ne s’appliquent pas aux changements non enregistrés sur un formulaire.
- L’enregistrement de tâche doit être désaffecté. L’enregistrement ne peut pas comporter de valeur existante pour les champs assigned_to ou assignment_group . Les règles d’affectation ne peuvent pas remplacer les affectations existantes (y compris les affectations définies par une valeur par défaut ou une règle d’affectation précédemment exécutée).
- La règle d’affectation est la première qui correspond à la table et aux conditions. Si plusieurs règles d’affectation correspondent aux conditions, seule la règle dont la valeur d’ordre est la plus basse s’exécute.

### Configurer les affectations

Les règles de configuration d’affectation permettent d’automatiser les enregistrements de tâches de l’organisation, tels que les tâches d’action, et les enregistrements autres que les tâches, tels que les problèmes, les incidents, les alertes réglementaires, et autres.

**Avant de commencer**
L’application GRC : Assignment and Approval Configurations (sn_grc_appr) pour les configurations d’approbation et d’affectation est installée avec l’application GRC: Compliance Case Management .

Rôle requis : administrateur

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Configurations d’affectation et d’approbation** > **Configurations d’affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configuration d’affectation s’affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Configuration de l’affectation Nouvel enregistrement.

   **Remarque :**
   Vous ne pouvez pas avoir plus d’une configuration d’approbation s’appliquant à la table avec la même priorité.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Bibliothèque de l'agence de régulation

Bibliothèque de l'agence de régulation est une nouvelle application disponible dans ServiceNow Store pour téléchargement et activation.

Profil recherché : Praticiens GRC.

Bibliothèque de l'agence de régulation est un organisme indépendant chargé d’appliquer des lois, des normes ou des lignes directrices dans un domaine, une activité ou des opérations commerciales spécifiques.

Bibliothèque de l'agence de régulation établit une bibliothèque centralisée d’organismes chargés d’identifier les organismes de réglementation pertinents qui sont chargés de superviser des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

industries ou des secteurs particuliers dans chaque juridiction. La bibliothèque centralisée consolide toutes les communications réglementaires par e-mail et met en œuvre des règles de notification pour les violations de confidentialité ou de sécurité des données dans les cas de conformité signalés.

- Identifiez les juridictions géographiques couvertes.
- Classez en fonction de l'orientation réglementaire ou du secteur d'activité.
- Établir un point de communication et d'interaction entre l'organisme et l'entité qu'il réglemente.
- Permet à l'équipe de conformité d'organiser et de rationaliser la connexion avec les réglementations afin de gérer efficacement les réglementations et les politiques.

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Bibliothèque de l'agence de régulation, y compris les tables et les rôles d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Rôles et tables installés avec Bibliothèque de l'agence de régulation.

## Téléchargez et activez le plugin GRC : Bibliothèque de l'agence de régulation

Vous pouvez activer l'application GRC si Bibliothèque de l'agence de régulation vous disposez du rôle administrateur. Cette application comprend des données de démonstration et vous donne accès aux profils des organismes de réglementation.

### Avant de commencer

Dans ServiceNow Store, vous devez confirmer que vous disposez d'autorisations (ou de licences) sur l'application et ses applications dépendantes.

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout** > .
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application Bibliothèque de l'agence de régulation .

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, activez-les d'abord si elles ne sont pas déjà installées.

   L'installation de votre application installe automatiquement les applications dépendantes, si elles ne sont pas déjà installées.
5. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les charger, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première activation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**Remarque :**

Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration** pour une application du magasin pendant l'installation, les données de démonstration ne peuvent pas être activées ultérieurement à partir du gestionnaire d'applications. Pour plus d'informations sur l'activation ou la réactivation des données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Solution de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée [KB0722909] dans la base de connaissances.

6. Sélectionnez **Installer**.

## Ajouter un organisme de réglementation

Ajoutez un organisme Conformité de l'espace de travail de réglementation pour identifier les autorités de réglementation compétentes qui sont responsables de la surveillance des industries ou des secteurs au sein de chaque juridiction.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les juridictions consolident toutes les communications réglementaires par e-mail et mettent en œuvre les règles de notification des violations de la confidentialité ou de la sécurité des données pour les cas de conformité signalés.

Dans le , les Now Platformorganismes de réglementation sont capturés dans la bibliothèque Compliance. L'ajout des organismes de réglementation à la bibliothèque de conformité vous aide à identifier les réglementations qui ont été enfreintes ou enfreintes et empêche votre organisation d'obtenir des pénalités ou des amendes.

En tant qu'analyste de ticket, vous pouvez choisir et ajouter l'organisme réglementaire associé à un ticket de conformité. Par défaut, tous les organismes de réglementation du système sont affichés. Après avoir ajouté l'organisme de réglementation, vous devez analyser les réglementations qui ont été enfreintes et définir leur statut de signalement. L'état des rapports vous aide à déterminer si le règlement doit être signalé ou non.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Conformité réglementaire** > **Organismes de réglementation**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Créer une agence.
   Pour obtenir une description des champs, consultez la rubrique Formulaire Créer une agence.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Créer une agence

Utilisez le formulaire Créer une agence pour Conformité de l'espace de travail créer un organisme de réglementation. L'organisme de réglementation est un nouveau type d'enregistrement qui gère les changements réglementaires ou la gestion des tickets de conformité.

## Formulaire Créer une agence

Pour obtenir une description des valeurs des champs de formulaire, consultez la table suivante.

**Formulaire Créer une agence**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'organisme de réglementation. |
| Résumé | Bref résumé de l'organisme de réglementation. |
| Description | Description détaillée de l'organisme de réglementation. |
| Acronyme | Acronyme de l'organisme de réglementation, le cas échéant. |
| Logo | Logo de l'organisme de régulation. |
| Propriétaire exécutif | Propriétaire exécutif de l'organisme de réglementation. |
| Lien vers le site Web | Lien vers le site Web sur lequel l'organisme de réglementation est répertorié. |
| Informations supplémentaires | |
| Secteur | Secteur de classification de l'organisme de réglementation. |
| Date de l'établissement | Date d'établissement de l'organisme de réglementation. |
| Type | Type de classification de l'organisme de réglementation. |
| Thème | Thème de l'organisme de régulation. |
| Catégorie | Catégorie de l'organisme réglementaire (réglementation, législatif, assemblée, etc.). La valeur par défaut est Réglementaire, car vous ajoutez une nouvelle alerte réglementaire. |
| Paramètres | |
| Domaine fonctionnel | Domaine fonctionnel de l'organisme de réglementation. |

## Ajouter une personne-ressource réglementaire à une agence

Ajoutez un contact réglementaire auprès d'un organisme de réglementation spécifique ou au sein d'une juridiction dans Conformité de l'espace de travail. En mappant un contact réglementaire à un organisme spécifique, ce contact est informé de vos rapports de ticket, de votre audit de ticket et de vos fermetures de tickets au fur et à mesure qu'ils se produisent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'analyste de ticket, vous pouvez mapper un ou plusieurs contacts à un organisme de réglementation. Par défaut, tous les contacts réglementaires du système sont affichés. Lorsque vous ajoutez un contact réglementaire, vous devez analyser à quelle juridiction il appartient.

### Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Conformité réglementaire** > **Contacts réglementaires**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Créer un nouveau contact réglementaire.
   Pour obtenir une description des champs, consultez la rubrique Créer un nouveau formulaire de contact réglementaire.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

#### Créer un nouveau formulaire de contact réglementaire
Utilisez le formulaire Créer une nouvelle personne-ressource réglementaire pour Conformité de l'espace de travail créer une personne-ressource réglementaire auprès d'un organisme de réglementation ou d'une administration.

## Créer un nouveau formulaire de contact réglementaire
Pour obtenir une description des valeurs des champs de formulaire, consultez la table suivante.

**Créer un nouveau formulaire de contact réglementaire**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du contact réglementaire. |
| Organisme de réglementation | Organisme de réglementation auquel vous ajoutez le contact réglementaire. |
| Actif | Option permettant de sélectionner si vous souhaitez rendre le contact réglementaire actif. |
| Utilisateur | Nom d'utilisateur du contact réglementaire. |
| E-mail | Adresse e-mail du contact réglementaire. |
| Numéro de téléphone | Numéro de téléphone du contact réglementaire. |
| Adresse | Adresse de contact du contact réglementaire. |
| Désignation | Désignation de la personne-ressource réglementaire. |
| Appliquer à une juridiction mondiale | Contact qui s'applique également à une juridiction mondiale. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Composer un e-mail dans un organisme de réglementation

Rédigez et envoyez un e-mail dans un organisme de réglementation afin de pouvoir communiquer avec différentes parties prenantes à l'intérieur Conformité de l'espace de travail ou à l'extérieur de votre organisation.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez rédiger et envoyer des e-mails sur les organismes de réglementation concernant vos modifications et demandes à plusieurs parties prenantes. Vous pouvez gérer les e-mails à partir de la page de l'organisme de réglementation.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Composez un e-mail pour un ticket de conformité ou une demande de conformité.
4. Sélectionnez  icône.
5. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de brouillon d'e-mail

| Champ | Description |
|---|---|
| À | ID d'e-mail du destinataire. Vous pouvez ajouter plusieurs ID d'e-mail, séparés par des virgules, dans ce champ pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires. |
| Objet | Bref résumé ou titre de votre e-mail. |
| Message par e-mail | Corps de votre message qui comprend des informations, des demandes ou des détails que vous souhaitez transmettre au destinataire. Vous pouvez mettre en forme le texte, ajouter des pièces jointes et inclure des liens dans cette section.<br>**Remarque :** Vous pouvez envoyer des e-mails à la fois aux utilisateurs internes et aux personnes concernées externes qui n'ont pas accès à votre instance. Vous devez fournir les détails de base de l'enregistrement dans la ligne d'objet ou le corps de l'e-mail pour les informer de l'enregistrement auquel vous faites référence. |

7. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Joindre un fichier**.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Expérience mobile pour Gouvernance, risque et conformité

Gérez votre travail, vos affectations de tâches, vos demandes, vos approbations et d'autres actions de suivi des applications GRC directement à partir de votre équipement mobile. Recevez des notifications en temps opportun concernant les alertes actuelles, ainsi que l'état des risques et de la conformité pour vos actifs critiques, vos fournisseurs et vos services aux entreprises essentiels impactés.

À partir de New York, les applications suivantes fournissent un accès mobile :

- Gestion de l'expérience mobile pour GRC Policy and Compliance
- Expérience mobile pour GRC Gestion des risques

## GRC Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur

Les termes suivants sont utilisés dans GRC les applications et/ou au sein de l'industrie GRC .

### GRC Mises à jour de la nomenclature

À partir de la version précédente, de nombreux termes de toutes les GRC applications principales ont été mis à jour.

**Remarque :**
Ces mises à jour de terme s'appliquent à l'ensemble des étiquettes de navigation, boutons, messages d'information, titres de rapport, liens connexes, onglets et autres éléments de l'interface utilisateur.

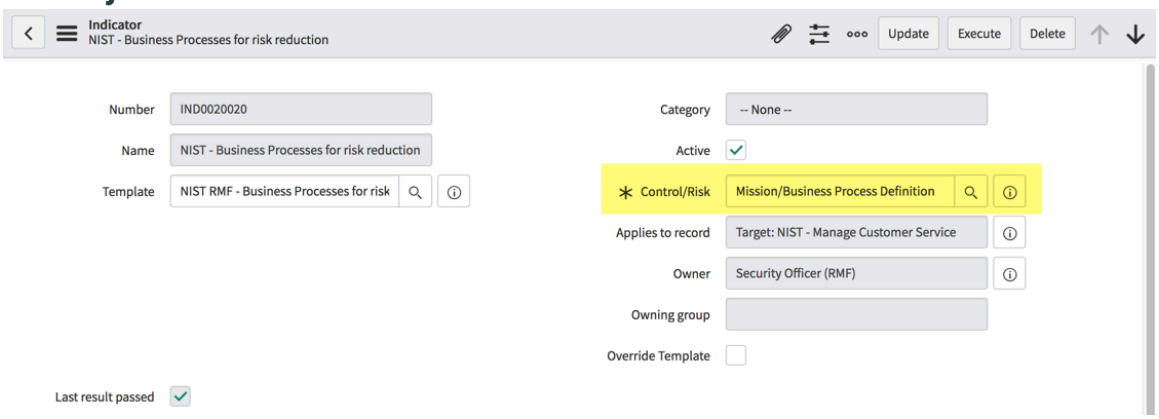
| Module GRC | Précédent | Actuel |
|---|---|---|
| **Définition du champ d'application** | **Profil** | **Entité** |
| | **Types de profils** | **Types d'entités** |
| | **Classes de profil** | **Classes d'entités** |
| | **Mes profils** | **Mes entités** |
| | **Tous les profils** | **Toutes les entités** |
| **Administration** | **Couches de profil** | **Niveaux d'entité** |
| | **Règles de classe de profil** | **Règles de classe d'entité** |
| **Indicateurs** | **Indicateurs** > **Élément** champ | **Champ Contrôle/Risque** |
| | | **Le champ Catégorie** indique s'il s'agit d'un indicateur de conformité ou de risque |
| | **Modèle de l'indicateur** > **Contenu** champ | **Objectif du contrôle/Définition du risque** |
| **Problèmes** | **Détails** > **Contenu** champ | **Objectif du contrôle/Définition du risque** |
| | **Détails** > **Élément** champ | **Contrôle/Risque** |

Traduction automatique

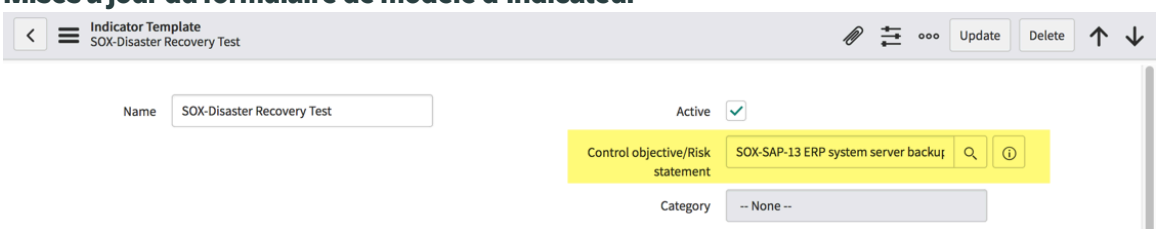
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Module GRC | Précédent | Actuel |
|---|---|---|
| **Politique et Conformité** | **Déclaration de politique** | **Objectif de contrôle** |
| **Risque** | **Tous les risques** > **Instruction** > **champ** | **Mes risques** > **Définition du risque** champ |
| | **Mes risques** > **Instruction** champ | **Mes risques** > **Définition du risque** champ |

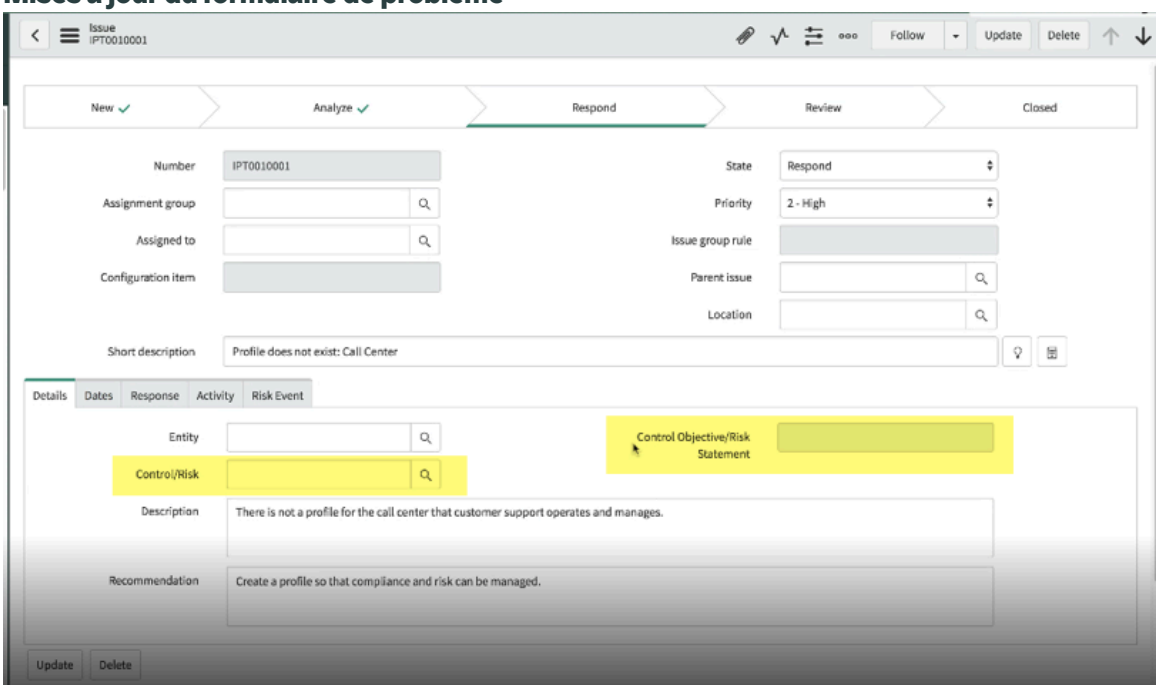
## Mises à jour du formulaire d'indicateur




## Mises à jour du formulaire de modèle d'indicateur



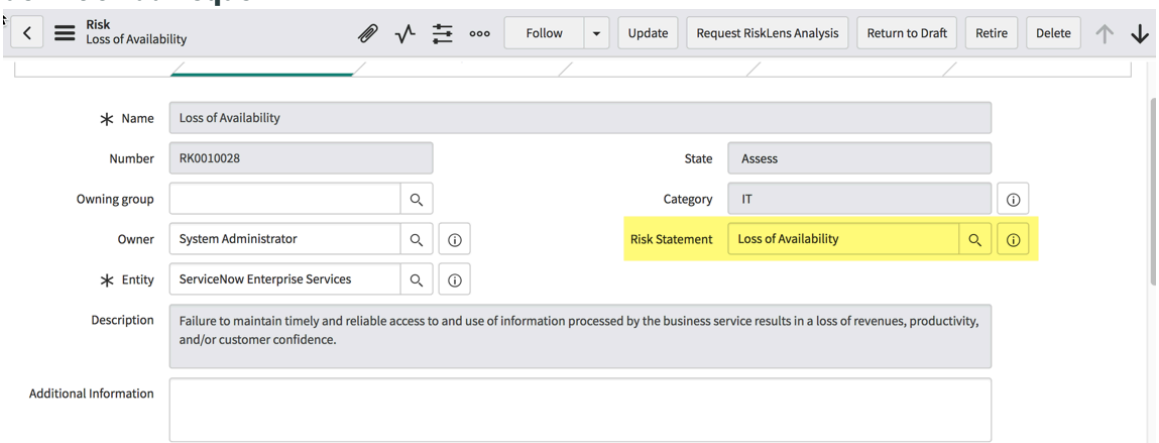

## Mises à jour du formulaire de problème




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Enregistrement du risque affichant les zones en surbrillance pour le champ de définition du risque




## Références de l'industrie

- Glossaire de l'ENISA
- Glossaire ISACA
- Glossaire ISO des risques
- Glossaire de l'OCEG
- Guide de conformité PCI

### Acronymes de l'industrie

| Terme | Définition |
|---|---|
| Bâle III | Il s'agit d'une norme internationale pour le secteur bancaire que les régulateurs peuvent utiliser lorsqu'ils établissent des réglementations sur le montant des fonds propres dont les banques doivent disposer pour compenser le risque potentiel. Plus le risque d'une banque est élevé, plus elle doit disposer de fonds propres pour s'assurer qu'elle reste solvable. Il s'agit de la troisième norme de ce type publiée par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, d'où le nom de Bâle III. |
| CISA (en anglais seulement) | Loi sur l'échange d'informations sur la cybersécurité |
| Le CISM | Gestionnaire certifié de la sécurité de l'information |
| COBIT | Les objectifs de contrôle pour les technologies de l'information et connexes (COBIT) fournissent un cadre de gouvernance informatique pour gérer les risques et les problèmes de conformité en fonction des meilleures pratiques. Publié par l'IT Governance Institute et l'Information Systems Audit and Control Association (ISACA). |
| COSO (en anglais seulement) | Le Committee of Sponsoring Organizations (COSO) a été créé en 1985 pour parrainer la Commission nationale sur la déclaration financière frauduleuse. COSO est une initiative indépendante du secteur privé qui a étudié les facteurs de causalité qui peuvent mener à des rapports financiers frauduleux et a élaboré des recommandations à l'intention des sociétés ouvertes, de la SEC et d'autres organismes de réglementation et établissements d'enseignement. |
| EDPA (en anglais seulement) | Loi européenne sur la protection des données |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Acronymes de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| L'ENISA | Agence européenne de la sécurité des réseaux et de l'information |
| EUP (Île-du- | L'utilisation de l'énergie dans les produits (EUP) est une directive de l'UE qui oblige les entreprises à concevoir des produits qui consomment moins d'énergie. |
| Directive européenne sur la protection des données | Il s'agit de l'une des premières et des plus importantes lois sur la protection des données qui traite spécifiquement de la protection de la vie privée sur Internet. |
| FCA | Financial Conduct Authority |
| RGPD | Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est un règlement, entré en vigueur le 25 mai 2018, remplaçant la directive 95/46/CE sur la protection des données afin de renforcer et d'harmoniser les droits des citoyens de l'Union européenne en matière de protection des données. |
| GRI | Global Reporting Initiative (GRI) est un groupe international qui a créé le cadre du G3 pour l'information sur le développement durable. |
| ITGI (en anglais seulement) | IT Governance Institute |
| IPI (IPI) | Les informations d'identification personnelle (IPI) sont les informations qui permettent de déduire directement ou indirectement l'identité d'une personne. |
| PCI DSS | La norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) est un ensemble de normes de sécurité conçues pour garantir que toutes les entreprises qui acceptent, traitent, stockent ou transmettent des informations de carte de crédit maintiennent un environnement sécurisé. |
| SOLVABILITÉ II | SOLVABILITÉ II |
| SOX | La loi Sarbanes-Oxley (SOX) a créé le Conseil de surveillance de la comptabilité des sociétés ouvertes et a ajouté des exigences pour les sociétés cotées en bourse, leurs dirigeants, leurs conseils d'administration et leurs auditeurs. Il a alourdi les peines pour les fraudes financières commises par les entreprises. Cette loi américaine a été promulguée en réponse aux scandales financiers très médiatisés d'Enron et de WorldCom. Son objectif est de protéger les actionnaires et le grand public contre les erreurs comptables et les pratiques frauduleuses au sein de l'entreprise. La loi SOX s'applique aux sociétés qui exercent des activités publiques aux États-Unis. |

## Conditions de l'industrie

| Terme | Définition |
|---|---|
| ALE | Perte estimée annualisée (ALE) = Perte estimée unique (SLE) x Taux d'occurrence annualisé (ARO). Utilisé dans l'évaluation quantitative du risque. |
| ARO | Taux d'occurrence annualisé. |
| Acceptation | Un risque spécifique peut être accepté par la direction, ce qui empêche d'autres investissements dans des contrôles plus approfondis ou des niveaux d'atténuation plus élevés, s'il se situe dans le niveau de tolérance ou si des mesures d'atténuation et de contrôle supplémentaires coûteraient en fait beaucoup plus cher que l'impact (ou l'importance) estimé du risque. |
| Assertion | Toute déclaration officielle ou ensemble de déclarations faites par la direction sur l'objet. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Évaluation | Examen général des différents aspects d'une société ou d'une fonction qui comprend des éléments qui ne sont pas couverts par une initiative d'assurance structurée. |
| Attestation | Processus de validation que quelque chose est vrai. Par exemple, l'efficacité ou la conformité d'un contrôle peut être attestée par le biais d'un questionnaire, signé électroniquement par son prestataire. |
| Audit | Inspection et vérification officielles pour vérifier si une norme ou un ensemble de lignes directrices sont suivis, si les dossiers sont exacts ou si des objectifs d'efficience et d'efficacité sont atteints. En ServiceNow®, une organisation identifie tous les contrôles qu'elle souhaite tester en une seule fois et attribue la responsabilité de l'audit global à une seule personne. Une seule tâche gère le test de tous les contrôles. |
| Activités d'audit | L'une des tâches d'un audit qui est affectée à une personne pour l'exécution de l'audit. |
| Comité d'audit | Un comité, souvent composé de membres du conseil d'administration, chargé de superviser l'information financière et les contrôles internes. |
| Documentation d'audit (documents de travail) | Dossiers tenus par l'auditeur sur les procédures appliquées, les tests effectués, les informations obtenues et les conclusions pertinentes tirées de la mission. La documentation constitue le principal support du rapport de l'auditeur. |
| Éléments probants | Faits recueillis au cours des procédures d'audit qui fournissent une base raisonnable pour se forger une opinion sur les états financiers faisant l'objet de l'audit. |
| Objectif de l'audit | Lorsqu'il obtient des éléments probants à l'appui d'affirmations d'états financiers, l'auditeur élabore des objectifs d'audit précis à la lumière de ces affirmations. Par exemple, un objectif lié à l'assertion d'exhaustivité pour les soldes d'inventaire est que les quantités d'inventaire comprennent tous les produits, matériaux et fournitures disponibles. |
| Observations d'audit | Utilisé par les auditeurs internes pour identifier les lacunes de contrôle ou identifier de nouveaux risques. |
| Contrôles automatisés | Contrôles internes exécutés automatiquement par les systèmes informatiques. Les contrôles manuels sont exécutés par une personne chargée de cette tâche et sont généralement effectués sur un sous-ensemble de transactions et de données. Des contrôles automatisés peuvent être exécutés sur chaque transaction ou élément de données pertinent, ce qui garantit une plus grande précision avec moins d'efforts. |
| Documents de référence | Les réglementations, les certifications, les cadres de travail, les normes et les bonnes pratiques qu'une organisation choisit ou qui sont nécessaires pour se conformer aux réglementations. Les sources de référence sont liées aux contrôles, aux risques et aux politiques. |
| Risque de gestion | Risques susceptibles de nuire à la capacité d'une entité d'atteindre ses objectifs et d'exécuter ses stratégies. |
| Score calculé | Le score calculé est dérivé du score inhérent et du score résiduel en tant que résultat global. Désigne l'exposition réelle au risque en fonction de la qualité du système de contrôle mis en œuvre. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Chaîne de traçabilité | Principe juridique relatif à la validité et à l'intégrité de la preuve. Elle exige la reddition de comptes pour tout ce qui est utilisé comme preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire. Cela permet de s'assurer qu'il peut être comptabilisé à partir du moment où il a été recueilli jusqu'au moment où il est présenté devant un tribunal. |
| Responsable de la conformité (CCO) | Officiel de l'entreprise chargé de superviser et de gérer les problèmes de conformité au sein d'une organisation Cette personne s'assure qu'une entreprise se conforme aux exigences réglementaires et que l'entreprise se conforme aux politiques et procédures internes. |
| Directeur des opérations (COO) | Aussi appelé directeur des opérations, un cadre en charge des opérations quotidiennes de l'entreprise. |
| Directeur de la gestion des risques | Aussi appelé Chief Risk Management Officer, un cadre en charge de la gestion des risques de l'entreprise et des efforts de conformité d'une entreprise. |
| Contenu des documents de référence | Enregistrements avec les exigences spécifiques citées par un document de référence. La notice de citation relie les documents de référence à son contrôle applicable. |
| Conformité | L'acte d'adhérer et de démontrer le respect des lois, des règlements ou des politiques. La conformité concerne les réglementations dans de nombreux domaines, notamment la finance, l'environnement, le commerce mondial, la sécurité des travailleurs et la protection de la vie privée. |
| Confidentialité | Préserver les restrictions autorisées en matière d'accès et de divulgation, y compris les moyens de protection de la vie privée et des renseignements exclusifs. |
| Contrôle du confinement | Contrôle conçu pour limiter l'impact (ou l'importance) d'un risque, s'il se produit. |
| Contrôle | Activités de contrôle réelles qui sont effectuées par une organisation. Les enregistrements de contrôle comprennent des informations de base requises sur le contrôle (propriétaire, activité, fréquence, etc.). Les contrôles peuvent être liés à des contenus, des politiques et des risques sources faisant autorité.<br><br>Toute action entreprise par la direction, le conseil d'administration et d'autres parties pour gérer les risques. La direction planifie, organise et dirige l'exécution de mesures suffisantes pour fournir une assurance raisonnable que les objectifs et les buts sont atteints. Les enregistrements de contrôle comprennent des informations de base requises sur le contrôle (propriétaire, activité, fréquence, etc.). Les contrôles peuvent être liés à des contenus, des politiques et des risques sources faisant autorité. |
| Cadre de travail de contrôle | Ensemble de contrôles fondamentaux qui effectuent et préservent la cartographie croisée des contrôles pour prévenir les pertes financières, les pertes d'informations, ou plus généralement pour prévenir les risques au sein d'une entreprise. |
| Instance de contrôle | Exécution réelle d'une définition de test de contrôle, périodiquement ou sur demande, montrant le résultat de l'échantillon de données, l'attestation ou le résultat manuel des activités de test. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Définitions de tests de contrôle | Les définitions des tests de contrôle spécifient comment et quand les contrôles sont testés, y compris les étapes de test, les résultats attendus, le groupe ou la personne responsable des tests et le calendrier des tests. Les instances de test de contrôle sont automatiquement générées à partir du calendrier de test. Les rattrapages sont automatiquement créés lorsque les tests de contrôle échouent ou lorsque des observations d'audit sont notées. |
| Contrôles correctifs | Contrôles internes qui entrent en jeu une fois qu'un problème est détecté. Par exemple, supprimer l'accès aux utilisateurs qui disposent de privilèges excessifs ou exécuter un plan de sauvegarde et de récupération après un sinistre physique. |
| Gestion de la performance de l'entreprise | La gestion de la performance d'entreprise (CPM) est une combinaison de gestion de stratégie, de planification, de reporting et de consolidation, ainsi que de modélisation des revenus, des coûts et de la rentabilité qui permet aux entreprises de mesurer leurs performances et de les améliorer. |
| Détecter | Progression continue vers l'atteinte des objectifs ainsi que des conditions et événements indésirables réels et potentiels à l'aide de mesures de gestion et de contrôles. |
| Contrôle de détection | Contrôle conçu pour détecter un événement ou un résultat non intentionnel. Il peut également détecter si et quand un risque spécifique se produit. |
| Effet | Mesure de la probabilité, du timing et de l'impact d'un événement sur un élément |
| Un contrôle interne efficace | Assurance raisonnable que les objectifs opérationnels sont atteints, que les états financiers publiés sont préparés de manière fiable et que l'entité se conforme aux lois et règlements applicables. |
| Engagement | Projet d'audit qui peut inclure des tâches d'audit permettant d'atteindre un ensemble d'objectifs ou de buts. |
| Événement | Une action, une occurrence ou un changement de condition observable. Un événement inclut un changement dans les connaissances sur une condition, même si la condition n'a pas changé. |
| Entité | Concept fondamental de GRC, les entités sont utilisées pour modéliser tout élément de l'entreprise pour lequel des contrôles et des risques peuvent être associés. Par exemple : unités commerciales, serveurs, ordinateurs portables. |
| Type d'entité | Utilisé pour faire référence à plusieurs entités similaires. Par exemple : unité commerciale Asie/Pacifique, serveurs Linux, MacBook Pro. |
| Évaluer | Pour mesurer quelque chose par rapport à des critères. |
| Preuve (question de preuve) | Comprend des informations écrites et électroniques (telles que des chèques, des enregistrements de transferts électroniques de fonds, des factures, des contrats et d'autres informations) qui permettent à l'auditeur de tirer des conclusions par le biais du raisonnement. |
| Fraude | Tout acte illégal caractérisé par la tromperie, la dissimulation ou l'abus de confiance. Ces actes ne dépendent pas de la menace de violence ou de la force physique. Les fraudes sont perpétrées par des parties et des organisations pour obtenir de l'argent, des biens ou des services et pour éviter le paiement ou la perte de services ou pour obtenir un avantage personnel ou commercial. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Contrôles généraux | Politiques et procédures visant à assurer le bon fonctionnement des systèmes informatiques, y compris les contrôles sur les opérations réseau, l'acquisition et la maintenance de logiciels, et la sécurité d'accès. |
| Gouvernance, risque et conformité (GRC) | La gouvernance, la gestion des risques et la conformité aux réglementations sont traditionnellement des fonctions distinctes de l'entreprise. GRC est l'ensemble intégré de capacités qui permettent à une organisation d'atteindre ses objectifs de manière fiable tout en faisant face à l'incertitude et en agissant avec intégrité. Il englobe les performances en matière de gouvernance, d'assurance et de gestion, les risques et la conformité.<br><br>GRC est l'activité de la façon dont une organisation fonctionne à travers la gestion des risques tout en restant conforme aux normes externes et internes pour optimiser les performances. GRC englobe la façon dont les processus, les contrôles, la sécurité et la culture s'intègrent pour garantir l'intégrité de l'organisation. |
| Impact | Utilisé pour évaluer la gravité d'un risque, ainsi que la probabilité. Il évalue le niveau de conséquence qu'un risque spécifique aurait sur une organisation si/quand il se produirait. |
| Indicateur | Mesure utilisée pour collecter des données afin de surveiller les contrôles et les risques, ainsi que pour collecter des éléments d'audit. |
| Probabilité | Probabilité que le risque identifié se produise avant la mise en œuvre de toute stratégie d'intervention. |
| Risque inhérent | Le niveau d'exposition au risque, en termes de probabilité et d'impact (ou d'importance), en supposant qu'aucun contrôle interne connexe et aucune mesure d'atténuation ne soient encore en place. |
| Score inhérent | Score du risque avant l'implémentation de toute stratégie d'intervention. |
| Importance | Importance du risque avant la mise en œuvre de toute stratégie d'intervention. |
| Intégrité | Propriété selon laquelle une information, un système d'information ou un composant d'un système n'a pas été modifié ou détruit de manière non autorisée.<br><br>État dans lequel l'information est restée inchangée à partir du moment où elle est produite par une source, pendant la transmission, le stockage et la réception éventuelle par la destination. |
| Audit interne | Un département, une division, une équipe de consultants ou d'autres praticiens qui fournit des services d'assurance et de consultation indépendants et objectifs conçus pour ajouter de la valeur et améliorer les opérations d'une organisation. L'activité d'audit interne aide une organisation à atteindre ses objectifs en adoptant une approche systématique et disciplinée pour évaluer et améliorer l'efficacité des processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle. |
| Auditeurs internes | Employés du client chargés de fournir des analyses, des évaluations, des assurances, des recommandations et d'autres informations à la direction et au conseil d'administration de l'entité. L'une des responsabilités importantes des auditeurs internes est de surveiller l'exécution des contrôles. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Contrôles internes | Les politiques, procédures, pratiques et structures organisationnelles conçues pour fournir une assurance raisonnable que les objectifs business sont atteints et que les événements indésirables sont évités ou détectés et corrigés. |
| Problème | Une GRC tâche qui permet aux utilisateurs finaux de documenter les problèmes de contrôle et de risque et de suivre la réponse pour corriger ou accepter le problème. |
| Gouvernance IT | La direction, les structures organisationnelles et les processus qui garantissent que l'informatique de l'entreprise soutient et étend les stratégies et les objectifs de l'entreprise. C'est la responsabilité de la direction et du conseil d'administration. |
| IL GRC | Englobe les logiciels et le matériel, ainsi que les politiques et procédures connexes, utilisés pour soutenir les efforts de conformité et de gestion des risques d'un point de vue informatique, sur la base des meilleures pratiques établies. |
| Probabilité | La probabilité que quelque chose se soit produit. |
| Gestion | Action de diriger, de contrôler et d'évaluer en interne une entité, un processus ou une ressource. |
| Commandes manuelles | Contrôles effectués manuellement, et non par ordinateur. |
| Matériau (matérialité) | Un risque est important lorsqu'il est possible d'en calculer l'impact financier. |
| Atténuation | Réduire le risque associé à une violation particulière d'une règle. Avant qu'un risque ne survienne, des mesures d'atténuation appropriées sont mises en place pour résoudre d'éventuelles défaillances de contrôle connexes et/ou pour réduire l'exposition au risque. |
| Objectif | Quelque chose qu'une entité a l'intention d'atteindre ou d'accomplir. |
| Audit opérationnel | Audit destiné à évaluer les différents contrôles internes, l'économie et l'efficacité d'une fonction ou d'un service. |
| Contrôles opérationnels | Contrôles relatifs au fonctionnement quotidien d'une société ou d'une entreprise pour s'assurer que tous les objectifs sont atteints. |
| Risques opérationnels | Risques liés aux personnes, aux processus et aux systèmes nécessaires à la réalisation de la mission et des objectifs d'une organisation. |
| Objectivité | La capacité d'évaluer les dossiers des clients sans idées préconçues ni préjugés. |
| Obligations | Les assertions sur les obligations portent sur la question de savoir si les passifs sont des obligations de l'entité à une date donnée. Par exemple, la direction affirme que les montants capitalisés au titre des contrats de location inscrits au bilan représentent le coût des droits de l'entité sur les biens loués et que le passif locatif correspondant représente une obligation de l'entité. |
| Propriétaire | Le propriétaire d'un risque, d'un contrôle ou d'une tâche d'atténuation/de rattrapage accepte sa responsabilité. Ils peuvent déléguer certaines tâches liées à la propriété, mais ils restent responsables devant l'organisation. |
| Révision par les pairs | Programme de surveillance de la pratique dans le cadre duquel la documentation d'audit d'un cabinet de CPA est examinée périodiquement par des associés indépendants d'autres cabinets afin de déterminer si elle est conforme aux normes de la profession. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Plan | La planification de l'audit consiste à élaborer une stratégie globale pour la conduite et la portée de l'audit. La nature, l'étendue et le calendrier de la planification varient en fonction de la taille et de la complexité de l'entité, de l'expérience de l'entité et de la connaissance de l'entreprise. Lors de la planification de l'audit, l'auditeur tient compte des activités et du secteur d'activité de l'entité, de ses méthodes et procédures comptables, des méthodes utilisées pour traiter l'information comptable, du niveau de risque de contrôle évalué prévu et de son jugement préliminaire sur l'importance relative de l'audit. |
| Politique | Document qui consigne un principe de haut niveau ou un plan d'action qui a été décidé. L'objectif est d'influencer et d'orienter la prise de décision actuelle et future afin qu'elle soit conforme à la philosophie, aux objectifs et aux plans stratégiques établis par les équipes de direction de l'entreprise. Outre le contenu de la politique, les politiques décrivent les conséquences du non-respect de la politique, les moyens de gérer les exceptions et la manière dont la conformité à la politique est vérifiée et mesurée.<br><br>En ServiceNow®, les politiques approuvées sont publiées dans le Base de connaissancesfichier . Les politiques sont liées aux documents de référence et aux enregistrements de contrôle. Les déclarations de politique définissent les détails spécifiques qu'un processus suit dans une politique. |
| Contrôle préventif | Un contrôle conçu pour éviter un événement involontaire. |
| Procédure | Une action, telle qu'une étape effectuée dans le cadre d'un programme d'audit ou dans le cadre des contrôles internes du client.<br><br>Fournit le « mode d'emploi » des politiques et guide leur mise en œuvre. Les procédures sont spécifiques au public et fournissent des instructions précises qui garantissent la conformité à une politique donnée. ServiceNow® traite les politiques et les procédures de la même manière ; par conséquent, les termes peuvent être utilisés de manière interchangeable. Cela peut différer des cadres de travail, tels que COBIT 5.1, qui définit les politiques et les procédures comme deux éléments distincts. |
| L'esprit critique | Aborder un audit avec un état d'esprit interrogatif. |
| Impact qualitatif | Inclut les évaluations Impact (fait référence à l'importance d'un risque) et Probabilité (fait référence à la probabilité qu'un risque se produise). Le score est calculé en multipliant l'impact par la probabilité. Un impact souvent exprimé à l'aide d'une échelle ordinale ou d'une échelle nominale. |
| Impact quantitatif | Un effet positif/négatif sur les actifs financiers, les actifs corporels, les actifs incorporels, la continuité de l'activité et la santé et la sécurité. Calculé selon la perte estimée unique (SLE) x le taux d'occurrence annualisé (ARO) = perte estimée annualisée (ALE). Un impact quantitatif est exprimé numériquement. |
| Questionnaire | Un questionnaire de contrôle interne est une liste de questions sur le système de contrôle interne auxquelles il faut répondre (avec des réponses telles que oui, non ou sans objet) lors du travail sur le terrain de l'audit. Le questionnaire fait partie de la documentation sur la compréhension qu'a l'auditeur des contrôles internes du client. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Échantillon aléatoire (échantillonnage en nombre aléatoire) | Probabilité identique que chaque élément de la population soit sélectionné pour un échantillon. En outre, l'utilisation de nombres aléatoires pour sélectionner un échantillon aléatoire d'une population. |
| Assurance raisonnable (contrôle interne) | Un contrôle interne, aussi bien conçu et exploité soit-il, ne peut garantir l'atteinte des objectifs d'une entité en raison des limites inhérentes à tous les systèmes de contrôle interne. |
| Rattrapage | Une fois qu'une défaillance a été identifiée et évaluée, des mesures correctives appropriées peuvent être mises en place pour atténuer ou éliminer le problème Probabilité résiduelle : probabilité que le risque identifié se produise après la mise en œuvre d'une stratégie d'intervention. |
| Besoin | C'est quelque chose qu'une entité doit aborder à la suite d'une promesse. |
| Probabilité résiduelle | Probabilité que le risque identifié se produise après l'implémentation d'une stratégie d'intervention. |
| Risque résiduel | Niveau d'exposition au risque, en termes de probabilité et d'impact (ou d'importance), une fois que les contrôles internes et les mesures d'atténuation connexes sont en place et efficaces. |
| Score résiduel | Score du risque après l'implémentation de toute stratégie d'intervention. |
| Importance résiduelle | Importance du risque après l'implémentation de toute stratégie d'intervention. |
| Risque | Un risque est une menace ou une vulnérabilité qui pourrait nuire aux objectifs business d'une organisation. Tous les risques sont contenus dans un référentiel de risques. Les risques peuvent être liés à n'importe quel élément, politique, contrôle et tâche de rattrapage. Les risques nécessitant une attention immédiate ou continue peuvent être atténués, évités ou contrôlés à l'aide des contrôles définis et des tests de contrôle connexes. Une définition du risque est une conséquence définie qui peut se produire si une menace exploite une vulnérabilité.<br><br>Le risque est mesuré en termes d'impact (ou d'importance) et de probabilité. Les types de risques comprennent les risques opérationnels (fraude, par exemple), les risques de non-conformité (ne pas déposer les documents appropriés pour se conformer à la législation) et les risques stratégiques (tels qu'un incident qui affecte la réputation d'une marque). Risque métier associé à l'utilisation, à la propriété, à l'exploitation, à l'implication, à l'influence et à l'adoption des technologies de l'information au sein d'une entreprise. |
| Analyse des risques | L'examen systématique de l'information disponible pour déterminer la fréquence à laquelle des événements spécifiés peuvent se produire et l'ampleur de leurs conséquences. |
| Appétit au risque | Niveau de risque qu'une organisation est prête à accepter dans la poursuite de ses objectifs. |
| Cote de risque | L'évaluation des risques auxquels sont confrontés une entité, un bien, un système ou un réseau, des opérations organisationnelles, des personnes, une zone géographique, d'autres organisations ou de la société, et comprend la détermination de la mesure dans laquelle des circonstances ou des événements défavorables pourraient entraîner des conséquences préjudiciables. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Critères de risque | Il s'agit de valeurs quantitatives ou qualitatives par rapport auxquelles le niveau de risque est évalué. |
| Gestion des risques | L'objectif de la gestion des risques est de réduire l'incertitude. Il s'agit de gérer les processus et les ressources pour gérer les risques tout en poursuivant les objectifs de l'organisation. Processus d'identification, d'analyse, d'évaluation et de communication des risques et d'acceptation, d'évitement, de transfert ou de contrôle à un niveau acceptable compte tenu des coûts et des avantages associés à toutes les mesures prises. |
| Cadre de travail de gestion des risques | Processus formalisé de gestion des risques sur une base explicite. Le cadre consiste en une évaluation des risques, une réponse et une responsabilisation pour les activités de risque et d'atténuation qui l'entourent. |
| Atténuation du risque | Processus intégrés dans l'environnement des contrôles, tels que les politiques, les cadres de travail et les responsabilités, qui réduisent un risque. |
| Registre des risques | Un référentiel des attributs clés des problèmes de risque informatique potentiels et connus. Les attributs peuvent inclure le nom, la description, le propriétaire, la fréquence prévue/réelle, le niveau inhérent/résiduel, l'impact potentiel / réel sur l'entreprise et les plans d'atténuation/de rattrapage. |
| Réponse aux risques | Décision d'accepter un risque, de refuser un risque, de traiter ou d'atténuer un risque, ou de partager un risque avec une autre partie. |
| Définition du risque | Déclarations générales sur les risques ou menaces potentiels qui pourraient se produire quelque part dans une organisation. |
| Tolérance au risque | Niveau de risque que l'organisation n'est pas disposée à dépasser pour atteindre les objectifs. Représentation de l'appétence au risque en termes de seuil, généralement financier, donné aux différents niveaux de gestion de l'organisation pour des catégories de risque spécifiques. |
| Taille de l'échantillon | Nombre d'éléments de la population sélectionnés lorsqu'un échantillon est tiré d'une population. |
| Échantillonnage | Sélection d'un nombre restreint mais pertinent et représentatif d'enregistrements pour représenter l'ensemble de la population d'enregistrements. |
| Risque d'échantillonnage | La possibilité que les conclusions tirées de l'échantillon ne représentent pas des conclusions correctes pour l'ensemble de la population. |
| Séparation des tâches (SoD) | Attribuer à différentes personnes les responsabilités d'autoriser les transactions, d'enregistrer les transactions et de maintenir la garde des actifs. La séparation des tâches réduit les possibilités pour une personne de commettre et de dissimuler des erreurs ou des fraudes. |
| Importance | Utilisé pour évaluer la gravité d'un risque, ainsi que la probabilité. Il évalue le niveau de conséquence qu'un risque spécifique aurait sur une organisation si/quand il se produirait. |
| SLE | Perte estimée simple (SLE) = Perte estimée unique = Valeur de l'actif x Facteur d'exposition. |
| Personne concernée | Personne, groupe ou organisation qui a un intérêt direct ou indirect dans une organisation parce qu'il peut affecter ou être affecté par les actions, les objectifs et les politiques de l'organisation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Conditions de l'industrie (suite)

| Terme | Définition |
|---|---|
| Standard | Une déclaration professionnelle promulguée par le Conseil des normes d'audit interne qui définit les exigences relatives à l'exécution d'un large éventail d'activités d'audit interne et à l'évaluation du rendement de l'audit interne. |
| Risques stratégiques | En ce qui concerne les objectifs stratégiques tels que les facteurs politiques, les priorités des clients, la marque ou la réputation. |
| Cible | Une valeur mesurable qu'une entité s'efforce d'atteindre. |
| Test | Échantillon d'une population pour estimer les caractéristiques de la population. |
| Plan de tests | Un test d'audit spécifique de la conception et de l'efficacité opérationnelle d'un seul contrôle. |
| Menace | Un événement qui, dans l'ensemble, a un effet indésirable sur l'atteinte des objectifs. |
| Tolérance | Niveau d'écart acceptable par rapport à une cible. |
| Cadre de travail de la conformité unifiée (UCF) | Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) contient des documents de référence qui peuvent être importés dans l'instance ServiceNow® . Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de la conformité unifiée . |
| Incertitude | État d'incapacité à prédire, déterminer ou définir complètement quelque chose. |

## Référence GRC

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application GRC .

### Composants installés avec GRC

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants qui sont installés avec l'activation du module d'extension GRC . Ces composants comprennent des tables, des rôles d'utilisateur et des propriétés.

**Remarque :**
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

#### Tables installées avec Gouvernance, risque et conformité

Des tables sont ajoutées avec l'activation du module d'extension GRC .

### Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Objectif du contrôle à table intermédiaire d'objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging] | Stocke les données intermédiaires des mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration. |
| Configuration de l'importation du mappage des objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration] | Stocke les métadonnées des informations de configuration requises pour expédier les enregistrements de la table intermédiaire vers la table cible. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| Config. champs supplémentaires pour importation mappage objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields] | Stocke les métadonnées des paires clé-valeur relatives à toutes les colonnes supplémentaires sur la table m2m_configuration] |
| Référence de contenu à Document de référence<br>sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les documents de référence. |
| Référence de contenu à Citation<br>[sn_grc_m2m_cont_ref_citation] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et la citation. |
| Référence de contenu à Objectif du contrôle<br>[sn_grc_m2m_cont_ref_ps] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les objectifs de contrôle. |
| Domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain] | Stocke les métadonnées de la liste des domaines fonctionnels. |
| Configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_configuration] | Stocke les informations de configuration de tous les objets d'audit et de conformité classifiés comme liés à l'informatique. |
| Registre de relations m2m de configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_config_m2m_relationship_registry] | Stocke le mappage m2m des registres de relations qui déterminent la table parent, la table enfant et la relation entre les deux. |
| Action de l'utilisateur du domaine fonctionnel GRC [sn_grc_functional_domain_user_action] | Stocke les actions de l'utilisateur déclenchées manuellement d'ajout et de suppression d'objets en tant que liées à l'informatique. |
| Problème lié au contenu [sn_grc_m2m_issue_content] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'objectif de contrôle. |
| Problème lié au document [sn_grc_m2m_issue_document] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs, utilisée pour gérer les relations entre la table des problèmes et de la politique, et entre le problème et le document de référence. |
| Problème lié à l'engagement [sn_grc_m2m_issue_engagement] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'engagement. |
| Problème lié à l'élément [sn_grc_m2m_issue_item] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et le contrôle. |
| Élément à entité [sn_grc_m2m_item_entity] | Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les entités dépendantes associées avec des contrôles communs. |
| Élément à type d'entité [sn_grc_m2m_item_entity_type] | Stocke l'enregistrement de l'ID de type d'entité pour l'association de type d'entité. |
| Indicateur [sn_grc_indicator] | Stocke les détails des indicateurs. |
| Données associées [sn_grc_indicator_supporting_data] | Stocke les données de support collectées après l'exécution de la tâche de l'indicateur (exécution nocturne de l'indicateur GRC). |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| Statistiques des données de support d'indicateur [sn_grc_indicator_supporting_data_statistics] | Stocke les statistiques des indicateurs pour la collecte des données associées, qui sont exploitées par le travail de collecte des données associées. |

## Rôles communs dans Gouvernance, risque et conformité

Certains rôles communs sont utilisés dans plusieurs GRC modules.

### Rôles communs

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Utilisateur métier GRC<br><br>[sn_grc.business_user] | Rôle faisant partie de l'application GRC Profiles. Affectez ce rôle aux utilisateurs qui ont besoin d'accéder uniquement aux GRC applications pour effectuer leurs tâches affectées, ce qui leur donne un accès limité aux données et informations pertinentes pour ces tâches. Par exemple, affectez ce rôle à un utilisateur métier qui doit répondre à une attestation ou à une évaluation des risques, ou qui doit corriger un problème.<br><br>À partir de la version 14.x, les autorisations suivantes sont disponibles pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.business_user :<br><br>Gestion de la politique et de la conformité :<br>• Créer des problèmes ou afficher tous les problèmes qui leur sont affectés ou qui sont affectés à eux ou à leur groupe.<br>• Accepter et approuver les réponses aux preuves.<br>• Affectez une tâche de rattrapage.<br>• Lire les politiques.<br>• Contribuer aux politiques.<br>• Attestations de groupe ou de dissociation.<br>• Demander ou approuver des exceptions de politique. | • sn_grc.user_hierarchy_reader<br>• workspace_user<br>• sn_grc_workspace.task_reader<br>• canvas_user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles communs (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • Signaler les problèmes.<br>• Répondre aux observations.<br>• Soumettez et demandez les triages des problèmes.<br>• Prenez une attestation.<br><br>Gestion du risque:<br>• Créer ou afficher tous les problèmes qui leur sont affectés ou qui sont affectés à leur groupe.<br>• Affectez des tâches d'indicateur.<br>• Affectez des problèmes.<br>• Affecter des tâches de rattrapage.<br>• Affectez des tâches d'événement à risque.<br>• Affectez des tâches de réponse aux risques.<br>• Approuver ou évaluer une évaluation avancée des risques.<br>• Répondez aux tâches d'indicateur.<br>• Répondez au questionnaire sur l'identification des risques.<br>• Répondez à la tâche de données de mesures.<br>• Signaler les problèmes.<br>• Soumettre les demandes de triage des problèmes.<br>• Procédez à l'évaluation des risques.<br>• Affichez le périmètre de l'évaluation des risques.<br>• Affichez les déclarations de risque.<br>• Affichez le périmètre de l'évaluation des risques. | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles communs (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • Affichez et signalez les événements à risque.<br>• Affichez les données de support de l'indicateur.<br><br>Intégration à Gestion des portefeuilles de projets :<br>• Créez un risque à partir d'une bibliothèque.<br>• Élever un risque de l'entreprise.<br>• Lancez une évaluation de l'objet.<br>• Affichez le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet.<br><br>Lors d'une mise à niveau vers la version 11.x ou 12.x de GRC : Profiles, les utilisateurs qui ont déjà effectué une opération GRC au cours des 90 derniers jours se voient automatiquement attribuer le rôle sn_grc.business_user. Il s'agit d'un événement ponctuel. Le groupe et le rôle ne sont affectés qu'une seule fois lors de la mise à niveau vers la version 11.x ou 12.x.<br><br>Pour en savoir plus sur le rôle sn_grc.business_user, consultez KB0864247 .<br><br>**Remarque :** Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les Base de connaissances articles. | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles communs (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | **Remarque :** Vous pouvez gérer qui peut accéder à vos GRC enregistrements avec les rôles d'utilisateur GRC . Auparavant, les utilisateurs disposant du rôle snc_internal pouvaient également accéder aux GRC enregistrements. Dans le cadre des mises à jour de sécurité, chaque GRC application dispose de listes de contrôle d'accès (ACL) modifiées où l'accès GRC aux enregistrements est limité uniquement aux utilisateurs disposant GRC des rôles. | |
| Utilisateur métier GRC – Lite<br><br>[sn_grc.business_user_lite] | Rôle qui permet à un utilisateur d'effectuer uniquement un sous-ensemble des tâches qui peuvent être effectuées par le sn_grc.business_user. Ce rôle ne s'applique qu'aux clients qui sont autorisés à utiliser l'application GRC : Business User - Lite et qui l'ont installée à partir du ServiceNow Store. Les opérateurs Risk Lite sont des utilisateurs qui n'ont le droit d'effectuer qu'une ou plusieurs des opérations énumérées. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer les activités suivantes :<br>• Lisez ou mettez à jour la confirmation de politique, l'attestation de contrôle, les problèmes qui leur sont affectés, la tâche de rattrapage ou la demande de preuves.<br>• Signalez ou lisez les problèmes, les événements à risque ou les exceptions de politique soumis.<br><br>Gestion des risques | • sn_grc_workspace.task_reader<br>• canvas_user<br>• sn_grc.user_hierarchy_reader |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles communs (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • Créer des problèmes ou afficher tous les problèmes qui leur sont affectés ou qui sont affectés à eux ou à leur groupe.<br>• Approuver les évaluations avancées des risques.<br>**Remarque :** Pour permettre aux opérateurs Lite d'approuver les évaluations avancées des risques, l'administrateur doit ajouter manuellement le rôle sn_risk_advanced.ara_approver à GRC : Business User Lite.<br>• Répondre aux tâches de réponse aux risques.<br>• Approuver les tâches de réponse aux risques.<br>• Examiner, approuver ou rejeter un événement à risque.<br>• Répondez à un questionnaire sur l'identification des risques.<br>• Mettre à jour toute tâche d'événement à risque affectée.<br>• Examinez les tâches de données de mesures ou répondez-y. | |
| Administrateur GRC<br>[sn_grc.admin] | Rôle qui fournit à un utilisateur un accès administratif à la suite d'applications et de modules GRC. | • business_process_admin<br>• sn_grc.user_hierarchy_admin<br>• sn_grc_workspace.task_admin<br>• sn_grc.manager<br>• sn_data_registry.admin |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles communs (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur système GRC<br><br>sn_grc.sn_grc_system_admin | Rôle qui est un rôle système permettant d'exécuter des travaux planifiés. Ce rôle est équivalent au rôle admin. Par exemple, si vous souhaitez exécuter une tâche planifiée pour la confirmation de politique, vous pouvez configurer le système pour exécuter la tâche en tant qu'administrateur GRC . L'administrateur système GRC est un utilisateur par défaut qui détient le rôle sn_grc.sn_grc_system_admin.<br><br>**Remarque :** Ce rôle n'est affecté à aucune personne. Il s'agit d'un rôle technique back-end qui est utilisé pour exécuter les travaux planifiés. | • administrateur<br>• import_admin<br>• sn_grc.admin |
| Lecteur GRC<br><br>[sn_grc.reader] | Rôle qui fournit à un utilisateur un accès en lecture à la GRC suite d'applications et de modules. | • pa_viewer<br>• cmdb_read<br>• sn_data_registry.lecteur |
| Gestionnaire GRC<br><br>[sn_grc.manager] | Rôle qui fournit à un utilisateur un accès de gestion à la GRC suite d'applications et de modules. | • sn_grc.user<br>• business_process_manager<br>• cmdb_query_builder_read |
| Utilisateur GRC<br><br>[sn_grc.user] | Rôle qui fournit à un utilisateur un accès de gestion à la GRC suite d'applications et de modules. | • sn_grc.reader<br>• business_process_user<br>• sn_grc_pa.sn_grc_pa_viewer |
| Développeur GRC<br><br>[sn_grc.développeur] | Rôle qui permet à un utilisateur d'effectuer des tâches basées sur des scripts, telles que l'écriture de facteurs scriptés, de formules scriptées pour l'évaluation Advanced Risk, d'indicateurs scriptés, etc. dans GRC. | sn_grc.admin |
| Utilisateur confidentiel GRC<br><br>[sn_grc.confidential_user] | Rôle qui permet à un utilisateur d'accéder aux GRC enregistrements confidentiels. | Aucun |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles communs (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Lecteur de hiérarchie des utilisateurs GRC [sn_grc.user_hierarchy_reader] | Rôle qui fournit à un utilisateur un accès en lecture aux enregistrements de la table sn_grc_user_hierarchy. | Aucun |
| Administrateur de hiérarchie des utilisateurs GRC [sn_grc.user_hierarchy_admin] | Rôle qui permet à un utilisateur de créer ou de supprimer les enregistrements dans la table sn_grc_user_hierarchy_configuration. | Aucun |
| Lecteur de tâche d'espace de travail [sn_grc_workspace.task_reader] | Rôle qui permet à un utilisateur de lire les enregistrements dans les tables de configuration telles que la configuration d'onglet, les tables applicables, etc. | Aucun |
| Lecteur d'audit [sn_audit.reader] | Rôle qui permet à un utilisateur de lire les audits et les tables liées à l'audit. Ce rôle ne s'applique qu'aux clients qui sont autorisés à utiliser l'application GRC : Business User - Lite et qui l'ont installée à partir du ServiceNow Store. | Aucun |
| Approbateur d'audit [sn_audit.approver] | Rôle qui permet à un utilisateur d'approuver les audits. Ce rôle ne s'applique qu'aux clients qui sont autorisés à utiliser l'application GRC : Business User - Lite et qui l'ont installée à partir du ServiceNow Store. | Aucun |
| Rôles installés avec l'application GRC Utilisateur employé | | |
| **Remarque :** Le rôle suivant s'applique uniquement aux clients qui sont habilités à utiliser l'application et qui l'ont GRC Utilisateur employé installée. Pour en savoir plus, examinez l'autorisation sur le tableau de bord d'abonnement ou contactez ServiceNow le service clientèle. | | |
| Employé GRC [sn_grc_emp_user.grc_employee] | Rôle qui ne s'applique qu'aux clients qui sont habilités à accéder à l'application et qui l'ont GRC Utilisateur employé installée à partir du ServiceNow Store. Les | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles communs (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer les activités suivantes à partir de Centre des employés:<br>• Lire et accepter les politiques de l'organisation.<br>• Signaler les événements à risque et les problèmes.<br>• Demander des exceptions à la politique.<br>• Signalez un ticket de conformité à l'équipe de conformité.<br>• Poser des questions ou des demandes à l'équipe de conformité. | |

Les rôles d'opérateur suivants sont reclassés en tant que rôles d'opérateur Lite lorsque l'application et GRC les GRC Utilisateur employé applications Business User Lite sont installées :

- sn_grc.business_user
- sn_risk_advanced.ara_assessor
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.lecteur
- sn_irm_cont_auth.executive_read

**Remarque :**
Ce reclassement s'applique uniquement aux clients qui sont habilités à obtenir l'application et qui l'ont GRC Utilisateur employé installée. Pour en savoir plus, examinez l'autorisation sur le tableau de bord d'abonnement ou contactez ServiceNow le service clientèle.

### Propriétés du GRC

Voici les propriétés GRC courantes sous Policy and Compliance et Gestion des risques.

## Propriétés GRC courantes

Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Vous pouvez également accéder à **Risque** > **Administration** > **Propriétés de GRC**.

### Propriétés pour GRC

| Propriété | Description |
|---|---|
| Envisagez d'exécuter les règles métier de résultat de l'indicateur lors de l'exécution de la tâche de l'indicateur. sn_grc.indicator_result_execute_business_rules_on_indicator_job_run | La propriété est utilisée lors de l'exécution des règles métier de résultat de |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés pour GRC (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | l'indicateur sur l'exécution de la tâche d'indicateur et se trouve dans GRC : profils.<br>• Type : vrai \| faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| Envisagez d'exécuter les règles métier de la tâche d'indicateur lors de l'exécution de la tâche d'indicateur. sn_grc.indicator_task_execute_business_rules_on_indicator_job_run | La propriété est utilisée lors de l'exécution des règles métier de la tâche d'indicateur sur l'exécution de la tâche d'indicateur et se trouve dans GRC : profils.<br>• Type : vrai \| faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| Envisagez d'exécuter des règles métier de l'indicateur lors de l'exécution de la tâche de l'indicateur. sn_grc.indicator_execute_business_rules_on_indicator_job_run | La propriété est utilisée lors de l'exécution des règles métier de l'indicateur sur l'exécution de la tâche de l'indicateur et se trouve dans GRC : profils.<br>• Type : vrai \| faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| Activez la même option de regroupement d'évaluation des réponses. sn_grc.enable_consolidate_asmt | Cette propriété est utilisée par la fonctionnalité « Consolidation de la réponse d'attestation ». Lorsqu'elle est définie sur vrai, l'option supplémentaire « Fournir la même réponse pour toutes les évaluations » est ajoutée aux choix de regroupement.<br>• **Type** : Oui ou Non<br>• **Valeur par défaut** : oui |
| Nombre total de questions autorisées dans une évaluation groupée de type de réponse différente = nombre de questions dans une évaluation * nombre d'évaluations sélectionnées. sn_grc.grouped_questions_limit | Cette propriété est utilisée lors de la création d'un groupe (type de réponse différent) d'attestations/ |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés pour GRC (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | évaluations des risques. Si le nombre total selon la formule dépasse, une erreur est générée pour restreindre la création de groupes afin d'éviter un trop grand nombre de questions dans un groupe. Si cette propriété est augmentée par le client, cela peut avoir un impact sur les performances. |
| Créer automatiquement des indicateurs pour l'élément. sn_grc.auto_create_indicator | Si cette propriété est définie sur vrai, les indicateurs sont automatiquement générés une fois que le contenu (définition du risque/ objectif de contrôle) est lié au modèle d'indicateur.<br>• **Type** : Oui ou Non<br>• **Valeur par défaut** : oui |
| Nombre maximal d'événements d'indicateur autorisés. sn_grc.indicator_max_events | Il s'agit du nombre maximal d'événements associés à l'exécution de l'indicateur qui peuvent être déclenchés au cours d'une exécution d'indicateur planifiée. En règle générale, le nombre d'événements à déclencher est déterminé par le nombre total d'indicateurs/la taille du lot de l'indicateur à exécuter. Si le nombre d'événements de résultat dépasse le nombre maximal d'événements d'indicateur autorisés, l'ID de taille du lot est ajusté au nombre total d'indicateurs/ au nombre maximal d'événements d'indicateur autorisés. |
| Taille du lot de l'indicateur à exécuter. sn_grc.indicator_min_batch_size | Cette propriété contrôle le nombre d'indicateurs qui doivent être exécutés dans un lot. Les indicateurs sont toujours exécutés |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés pour GRC (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | par lots. Pour chaque lot, il y a un événement déclenché avec sys_ids des indicateurs à exécuter. Par exemple, si le nombre total d'indicateurs est de 10 000 et que la taille du lot est de 1 000, 10 événements seront déclenchés et chaque événement aura une liste de 1 000 indicateurs à exécuter. |
| Nombre total de questions autorisées dans une même évaluation groupée de type de réponse = nombre de questions dans une évaluation * nombre d'évaluations sélectionnées. sn_grc.consolidated_questions_limit | Cette propriété est utilisée lors de la création d'un groupe (même type de réponse) d'attestations/ évaluations des risques. Si le nombre total correspond à la formule dépasse, une erreur est générée pour restreindre la création de groupes afin d'éviter qu'il y ait trop de questions dans un groupe. Si cette propriété est augmentée par le client, cela peut avoir un impact sur les performances. |
| Nombre maximal de tâches d'indicateur ouvertes. sn_grc.max_open_indicator_tasks | Chaque indicateur exécuté aura une tâche associée créée dans la table sn_grc_indicator_task. Cette propriété contrôle le nombre de tâches d'indicateur actives à tout moment. Si les indicateurs dépassent le nombre, un événement sn_grc.max_tasks_exceeded est déclenché.<br><br>Pour plus d'informations, consultez KB0788099. |
| Fermer automatiquement un problème lorsque toutes ses tâches de rattrapage associées sont fermées. sn_grc.fermer_automatiquement_tous_les_problèmes_quand_toutes_les_tâches_fermées | Lorsque cette propriété est définie sur vrai, un problème sera automatiquement fermé lorsque toutes ses tâches enfants seront fermées. Sinon, l'utilisateur doit |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés pour GRC (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | fermer manuellement le problème.<br>• **Type** : Oui ou Non<br>• **Valeur par défaut** : oui |
| Suggestion du délégataire de problème basée sur.<br>sn_grc_pred_intel.issue_assignee_suggest | Si cette propriété est définie sur « Aucun », l'icône Suggérer ne sera pas disponible à côté du champ Affecté à sur le formulaire de problème. Si la propriété est définie sur « Analyse de similarité », l'icône de suggestion est disponible et les prédictions d'affectation se produisent en fonction du nom de définition de solution de similarité fourni dans la propriété « Solution d'apprentissage machine pour la prédiction des délégataires de problème » lorsque l'utilisateur clique sur l'icône de suggestion. |
| Solution d'apprentissage machine pour la prédiction des délégataires de problèmes.<br>sn_grc_pred_intel.ml_solution_for_issue_assigned_to | Cette propriété est utilisée pour mentionner le nom de la définition de solution de similarité qui serait utilisée pour prédire le problème affecté à. Si ce champ est laissé vide ou a un nom de définition de solution de similarité incorrect/ inexistant, l'utilisateur obtient une erreur en cliquant sur l'icône de suggestion à côté du champ affecté au problème. L'utilisateur peut disposer de nombreuses solutions similaires existantes sur son instance. Cela offre une certaine flexibilité pour sélectionner le nom de définition de solution approprié. |
| Taille d'échantillon par défaut des modèles d'indicateurs et des indicateurs.<br>sn_grc.indicator.default.sample_size | La propriété est utilisée pour définir la taille d'échantillon par défaut des |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés pour GRC (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | modèles d'indicateurs et des indicateurs. |
| Nombre maximal d'enregistrements à traiter par tâche de collecte de données de support d'indicateur. sn_grc.max_supporting_data_records_to_process | La propriété permet de collecter le nombre configuré d'enregistrements à partir de la table de statistiques des données associées chaque fois que le travail de collecte de données associées s'exécute. La valeur par défaut est 500. |
| Limite de données de support pour les indicateurs avec échantillonnage basé sur un pourcentage. sn_grc.supporting_data_percentage_max_records_limit | La propriété est utilisée pour définir une limite supérieure dans la collecte des données associées, bien que vous ayez défini un pourcentage d'enregistrements à collecter lorsque vous sélectionnez **Pourcentage** comme **type de collecte d'échantillons** dans l'onglet Données associées du modèle d'indicateur ou des formulaires d'indicateur. |
| Fonctionnalité avancée de regroupement de problèmes | Cette propriété est utilisée pour activer des fonctionnalités avancées de regroupement des problèmes, telles que les méthodes de gestion pour le regroupement des problèmes et le regroupement des problèmes dans les espaces de travail. Une fois que vous avez activé cette propriété, les changements suivants se produisent :<br>• Tous les problèmes groupés dans le système seront mis à jour avec la méthode de gestion définie sur Gérer les enfants.<br>• Les problèmes parents sans |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés pour GRC (suite)

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | problèmes enfants seront marqués comme problèmes autonomes.<br>• Les problèmes enfants confidentiels sous Problèmes parents non confidentiels seront supprimés du groupe et marqués comme problèmes autonomes.<br>• Les problèmes parents confidentiels marqués comme non confidentiels verront leurs problèmes enfants confidentiels déplacés hors du groupe et marqués comme problèmes autonomes.<br>• La méthode de gestion par défaut pour la fonctionnalité de regroupement automatique des problèmes est Gérer l'enfant.<br>• Lors de la fermeture des problèmes enfants, le problème parent ne sera pas fermé automatiquement si la méthode de gestion est Gérer l'enfant.<br>• Si la méthode de gestion est Gérer le parent, les champs tels que **État**, **Réponse** et **Explication** ne sont pas modifiables sur les problèmes enfants.<br>• Si la méthode de gestion est Gérer le |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés pour GRC (suite)

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | parent, les champs **État**, **Réponse** et **Explication** sont hérités par les problèmes enfants du problème parent.<br><br>**Remarque :** Si les champs obligatoires, tels que les champs **Affecté à** et **Gestionnaire des problèmes** sont vides dans les problèmes enfants, les problèmes enfants hériteront de ces champs du problème parent.<br><br>**Remarque :** Une fois que vous avez activé cette propriété, vous ne pouvez pas la désactiver. |
| Exécuter les actions en attente de façon asynchrone après l'exécution de l'indicateur. sn_grc.execute_indicator_next_actions_async | Si la propriété est définie sur True, les deux files d'attente personnalisées sont exploitées pour traiter les indicateurs à un niveau élevé. Si la propriété est définie sur False, le traitement de l'indicateur est effectué par le processeur de file d'attente par défaut. |
| Collecter les données de support de façon asynchrone pour une indicateur à l'aide de la tâche de collecte. sn_grc.process_indicator_supporting_data_async | Si la valeur est vrai, alors le travail de collecte de données associées collecte les données associées dans la table de statistiques des données associées. Si la valeur est faux, les données associées sont collectées à partir de la file d'attente par défaut. Le travail de collecte de données de |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés pour GRC (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | support n'est pas exploité dans ce cas. |
| Nombre de jours après la date d'échéance de la tâche d'indicateur pour envoyer une notification de retard. | Cette propriété est utilisée pour notifier les utilisateurs du nombre de jours écoulés depuis la date d'échéance. |
| Nombre de jours avant la date d'échéance de la tâche d'indicateur pour envoyer une notification de rappel. | La propriété est utilisée pour notifier les utilisateurs de la date d'échéance à venir d'une tâche d'indicateur. |

## GRC Packs de contenu

Les packs de contenu peuvent inclure des champs d'application prédéfinis, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, un audit, des plans de test, des tableaux de bord et des rapports qui fournissent aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption de diverses réglementations et cadres.

Utilisez la documentation suivante pour connaître les fonctionnalités d'installation, de vérification et de création de rapports des packs de GRC contenu sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque pack de contenu nécessite que vous ayez installé et activé les ServiceNow GRC produits sur votre instance.

### Pack de contenu Sarbanes-Oxley (SOX)

Le pack de contenu Sarbanes-Oxley (SOX) fournit du contenu SOX de base pour qu'une organisation puisse commencer et gérer des activités visant à atteindre la conformité opérationnelle à la loi SOX à l'aide de l'application ServiceNow® GRC . Un pack de contenu peut inclure un périmètre prédéfini, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, un audit, des plans de test, des tableaux de bord et des rapports fournissant aux utilisateurs une longueur d'avance dans l'utilisation des ServiceNow® GRC applications pour les activités liées à la conformité SOX.

Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur GRC de conformité (sn.compliance.admin), d'administrateur des risques (sn.risk.admin) ou d'administrateur d'audit (sn.audit.admin) d'une organisation sont responsables de la modification du contenu pour qu'il réponde aux exigences SOX de l'organisation. Le SOX Content Pack couvre les trois ServiceNow® GRC applications principales, à savoir Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risques et Gestion de l'audit, et établit des relations entre les différents éléments de contenu de ces applications.

#### Installer le SOX Content Pack

Installez le SOX Content Pack pour l'utiliser avec les applications principales GRC .

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_risk.admin ou sn_audit_admin, admin

Remplissez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation en douceur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Tâche de configuration | Description |
| --- | --- |
| Vérifiez que les modules d'extension ServiceNow sont activés. | Activez l'un des modules d'extension suivants GRC :<br>• GRC: Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance)<br>• GRC Gestion des risques (com.sn_risk)<br>• GRC: Gestion de l'audit (com.sn_audit)<br><br>Pour vérifier que ce module d'extension est activé, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés. |

### Procédure

1. Entrez les informations relatives aux mentions légales.
2. Si vous n'avez pas installé l'application, suivez les instructions pour l'installer.
   a. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
   b. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
   La liste des applications disponibles pour installation s'affiche.
   c. Localisez l'application, sélectionnez-la et cliquez sur **Installer**.
   Votre application est automatiquement installée sur votre instance.
   Lors de la désinstallation de l'application, cochez la case pour conserver les types de profils, les profils et les indicateurs.

## Vérifier le SOX Content Pack dans Gestion de la politique et de la conformité

Après l'importation du SOX Content Pack, vérifiez et modifiez les types de profils, les profils, les politiques, les déclarations de politique, les contrôles, les politiques, les modèles d'indicateurs et les indicateurs dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de conformité (sn_compliance.admin)

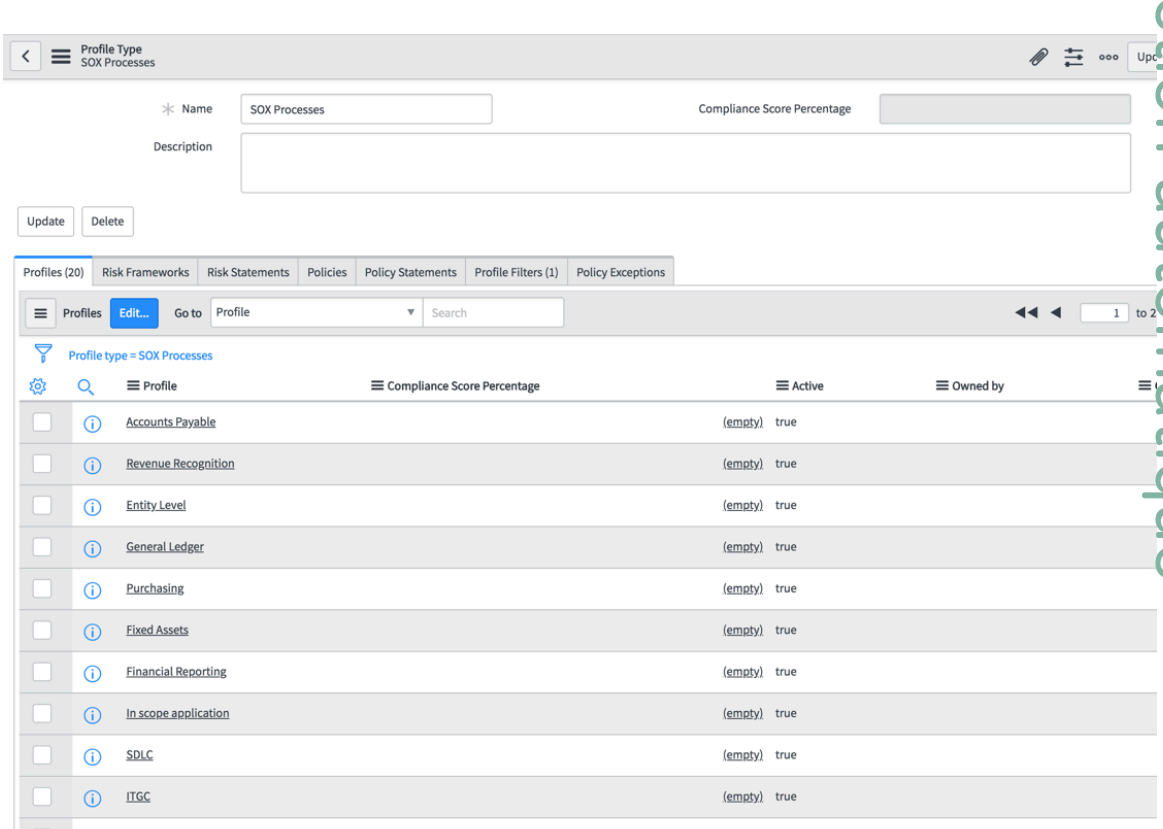
### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Types d'entité**.
   Un type d'entité **Processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les profils SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité
   - Niveau de l'entité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

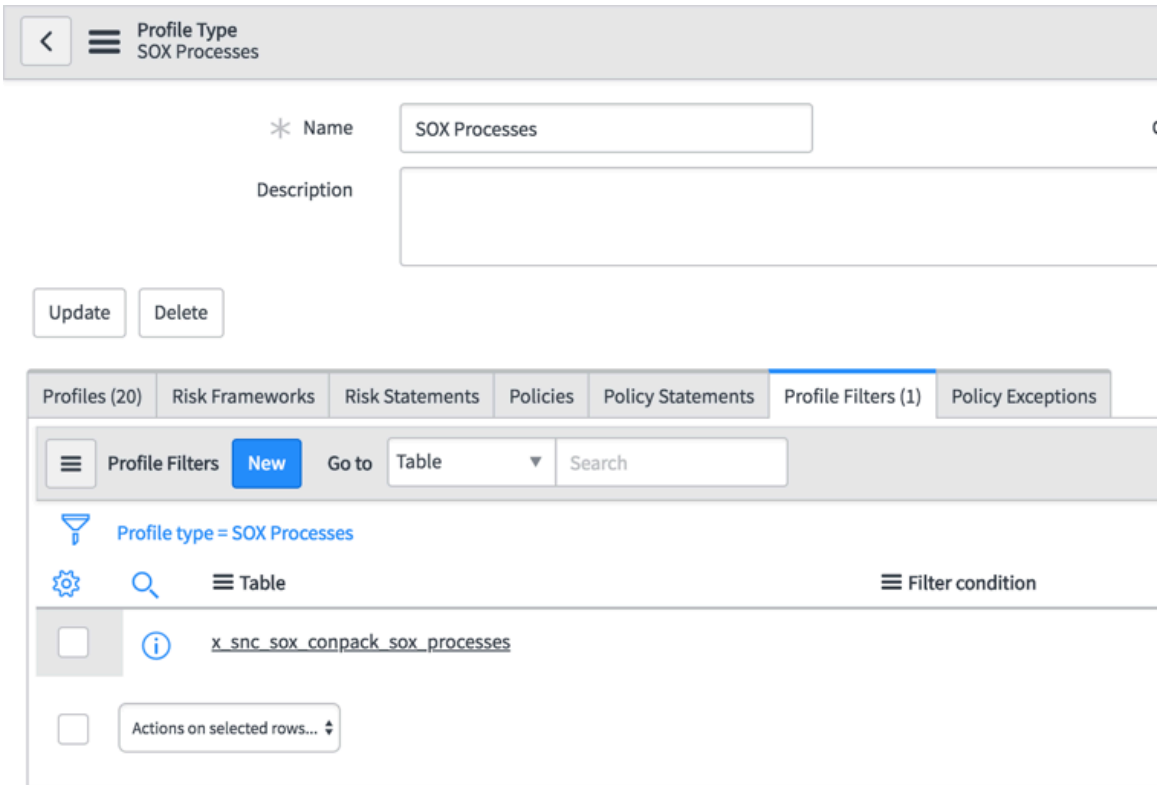
- Génération de rapports financiers
- Actifs immobilisés
- Grand livre
- Ressources humaines
- Application incluse dans le périmètre
- Inventaire
- ITGC (en anglais seulement)
- Gestion de la paie
- Achat
- Prise en compte du chiffre d'affaires
- SAP
- SDLC
- Taxe
- Déplacements et dépenses
- Trésorerie



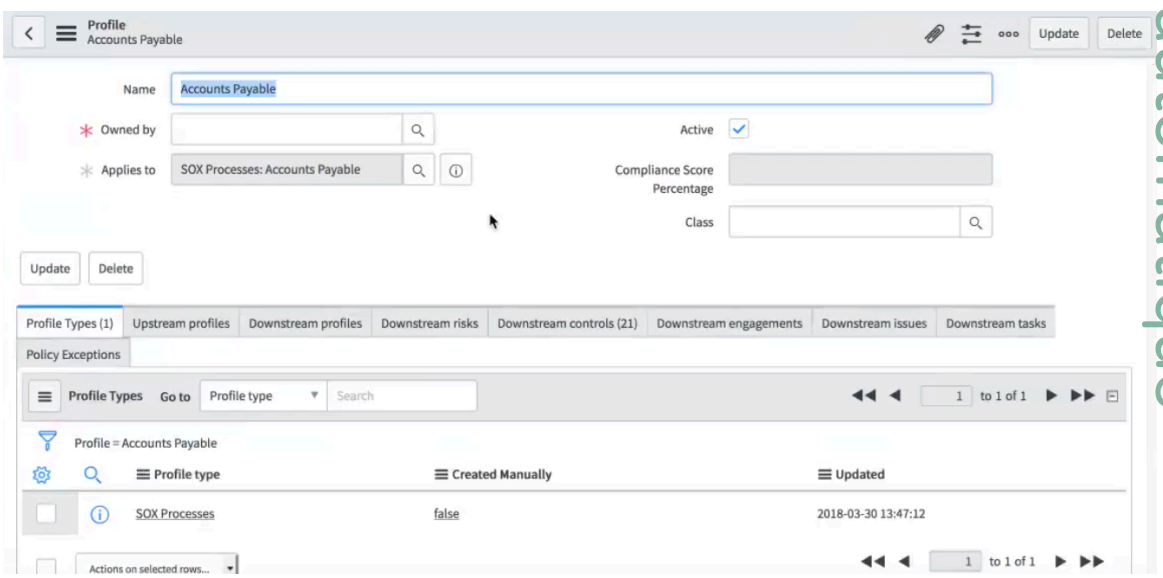

2. Si vous utilisez le pack de contacts Kingston SOX, sous la liste connexe Filtres d’entité, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX pour la génération d’entités SOX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Ouvrez une entité pour afficher tous les contrôles en aval.



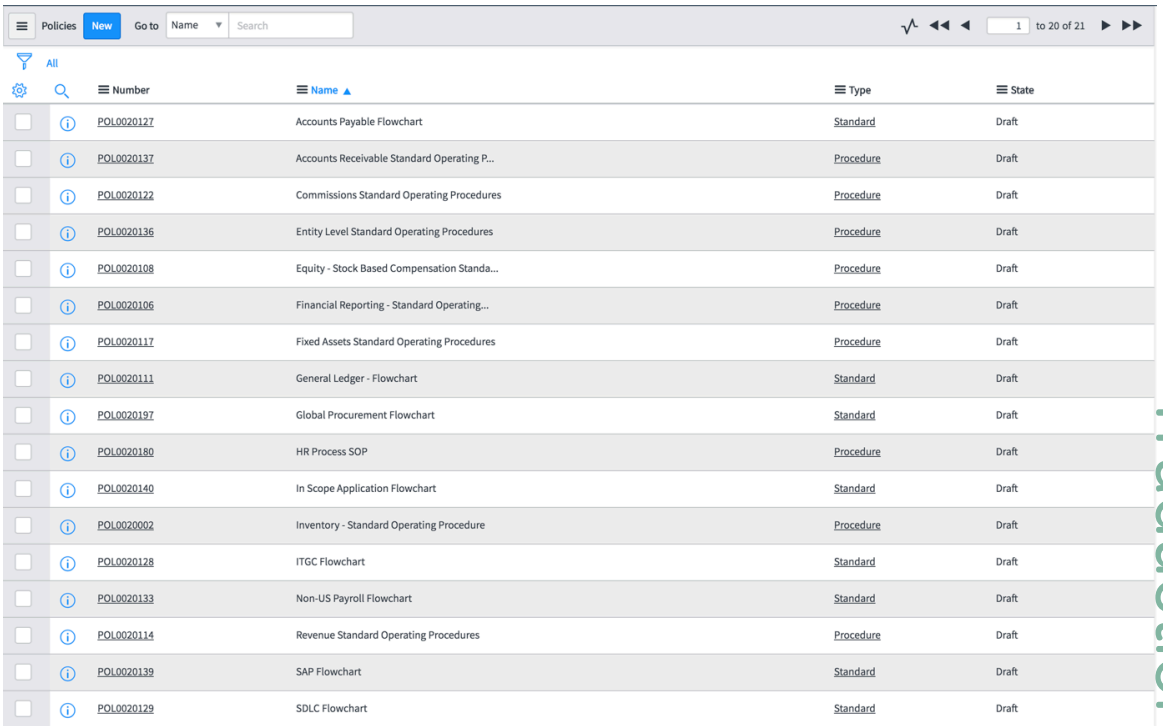

**4.** Accédez à la **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
Toutes les politiques SOX ont été ajoutées à l'état de brouillon :

- Organigramme des comptes fournisseurs
- Procédures opérationnelles normalisées des comptes clients
- Commissions Procédures d'exploitation normalisées
- Procédures d'exploitation standard au niveau de l'entité
- Actions - Procédures opérationnelles normalisées de rémunération à base d'actions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

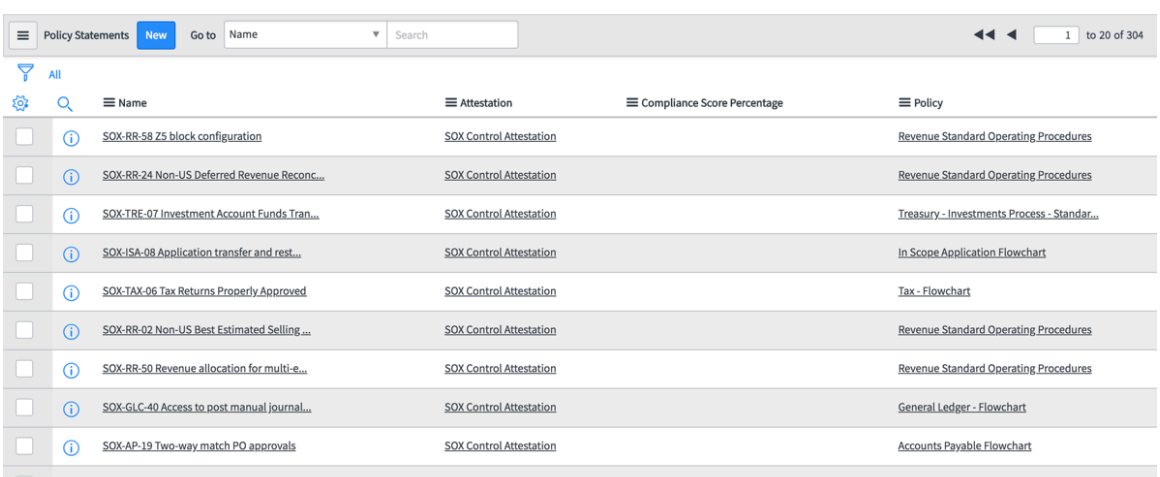
- Rapports financiers - Procédure opérationnelle normalisée
- Procédures opérationnelles normalisées des actifs immobilisés
- Grand livre : organigramme




5. Ouvrez un enregistrement de politique SOX.
   Notez qu'il n'y a pas de texte dans la politique. Créez votre propre politique et lancez le cycle de vie de la politique.
6. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Déclarations de politique**.
7. Dans la barre de recherche, saisissez SOX dans le champ **Nom** .

> **Remarque :**
> Les noms de tous les énoncés de politique liés à la loi **SOX commencent par SOX**.

- Toutes les déclarations de politique SOX sont créées et affectées aux politiques SOX.
- L'attestation de contrôle SOX est créée et ajoutée à la déclaration de politique.



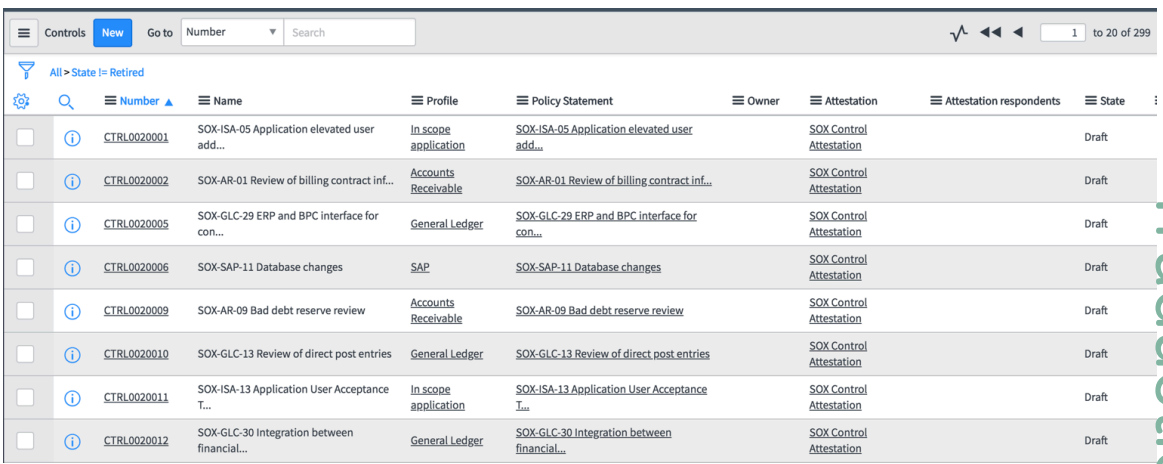

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Contrôles**.
9. Dans la barre de recherche, saisissez SOX dans le champ **Nom** .

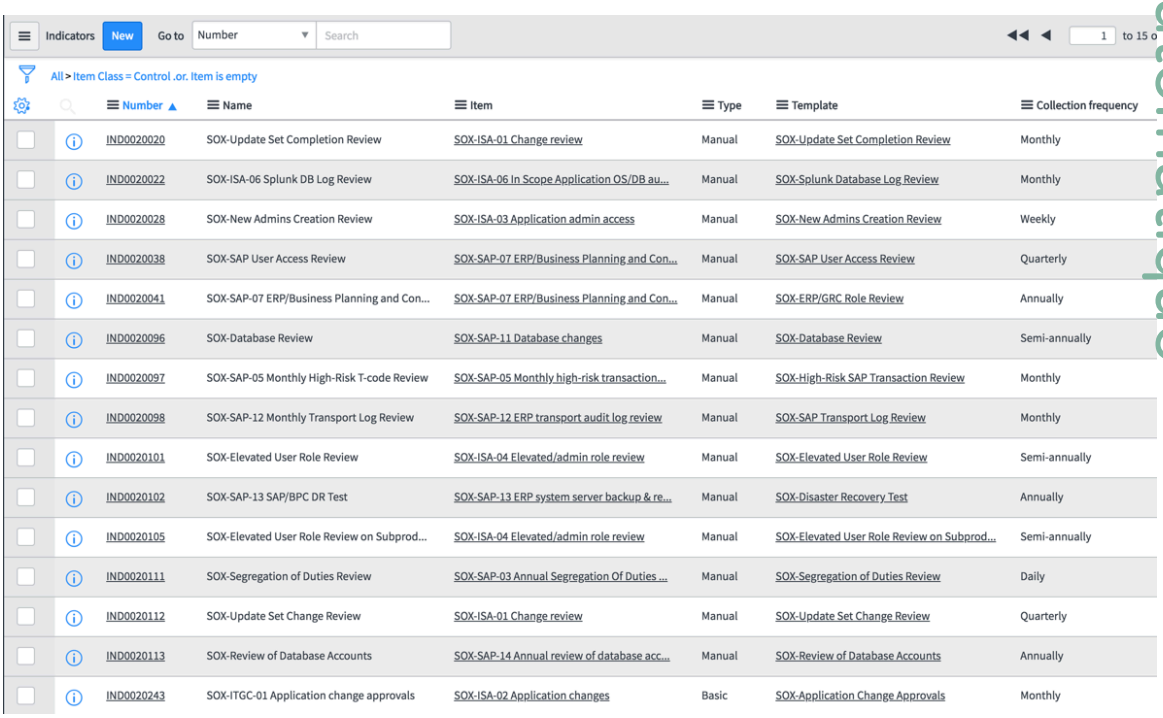
**Remarque :**
Les noms de tous les contrôles liés à la loi **SOX commencent par SOX**.

- Tous les contrôles SOX sont créés pour chaque entité.
- L'attestation de contrôle SOX est ajoutée à tous les contrôles sans personne interrogée sur l'attestation.




| Number | Name | Profile | Policy Statement | Owner | Attestation | Attestation respondents | State |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CTRL0020001 | SOX-ISA-05 Application elevated user add... | In scope application | SOX-ISA-05 Application elevated user add... | | SOX Control Attestation | | Draft |
| CTRL0020002 | SOX-AR-01 Review of billing contract inf... | Accounts Receivable | SOX-AR-01 Review of billing contract inf... | | SOX Control Attestation | | Draft |
| CTRL0020005 | SOX-GLC-29 ERP and BPC interface for con... | General Ledger | SOX-GLC-29 ERP and BPC interface for con... | | SOX Control Attestation | | Draft |
| CTRL0020006 | SOX-SAP-11 Database changes | SAP | SOX-SAP-11 Database changes | | SOX Control Attestation | | Draft |
| CTRL0020009 | SOX-AR-09 Bad debt reserve review | Accounts Receivable | SOX-AR-09 Bad debt reserve review | | SOX Control Attestation | | Draft |
| CTRL0020010 | SOX-GLC-13 Review of direct post entries | General Ledger | SOX-GLC-13 Review of direct post entries | | SOX Control Attestation | | Draft |
| CTRL0020011 | SOX-ISA-13 Application User Acceptance T... | In scope application | SOX-ISA-13 Application User Acceptance T... | | SOX Control Attestation | | Draft |
| CTRL0020012 | SOX-GLC-30 Integration between financial... | General Ledger | SOX-GLC-30 Integration between financial... | | SOX Control Attestation | | Draft |

10. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Indicateurs**.
Des indicateurs de contrôle SOX ont été ajoutés et des modèles d'indicateurs leur ont été attribués.




| Number | Name | Item | Type | Template | Collection frequency |
|---|---|---|---|---|---|
| IND0020020 | SOX-Update Set Completion Review | SOX-ISA-01 Change review | Manual | SOX-Update Set Completion Review | Monthly |
| IND0020022 | SOX-ISA-06 Splunk DB Log Review | SOX-ISA-06 In Scope Application OS/DB au... | Manual | SOX-Splunk Database Log Review | Monthly |
| IND0020028 | SOX-New Admins Creation Review | SOX-ISA-03 Application admin access | Manual | SOX-New Admins Creation Review | Weekly |
| IND0020038 | SOX-SAP User Access Review | SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con... | Manual | SOX-SAP User Access Review | Quarterly |
| IND0020041 | SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con... | SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con... | Manual | SOX-ERP/GRC Role Review | Annually |
| IND0020096 | SOX-Database Review | SOX-SAP-11 Database changes | Manual | SOX-Database Review | Semi-annually |
| IND0020097 | SOX-SAP-05 Monthly High-Risk T-code Review | SOX-SAP-05 Monthly high-risk transaction... | Manual | SOX-High-Risk SAP Transaction Review | Monthly |
| IND0020098 | SOX-SAP-12 Monthly Transport Log Review | SOX-SAP-12 ERP transport audit log review | Manual | SOX-SAP Transport Log Review | Monthly |
| IND0020101 | SOX-Elevated User Role Review | SOX-ISA-04 Elevated/admin role review | Manual | SOX-Elevated User Role Review | Semi-annually |
| IND0020102 | SOX-SAP-13 SAP/BPC DR Test | SOX-SAP-13 ERP system server backup & re... | Manual | SOX-Disaster Recovery Test | Annually |
| IND0020105 | SOX-Elevated User Role Review on Subprod... | SOX-ISA-04 Elevated/admin role review | Manual | SOX-Elevated User Role Review on Subprod... | Semi-annually |
| IND0020111 | SOX-Segregation of Duties Review | SOX-SAP-03 Annual Segregation Of Duties ... | Manual | SOX-Segregation of Duties Review | Daily |
| IND0020112 | SOX-Update Set Change Review | SOX-ISA-01 Change review | Manual | SOX-Update Set Change Review | Quarterly |
| IND0020113 | SOX-Review of Database Accounts | SOX-SAP-14 Annual review of database acc... | Manual | SOX-Review of Database Accounts | Annually |
| IND0020243 | SOX-ITGC-01 Application change approvals | SOX-ISA-02 Application changes | Basic | SOX-Application Change Approvals | Monthly |

## Résultats

Pour plus d'informations sur le tableau de bord de conformité SOX, reportez-vous à la section Tableau de bord et rapports du SOX Content Pack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Vérifier le SOX Content Pack dans Gestion des risques

Après l'importation du SOX Content Pack, vérifiez et modifiez les types d'entités, les entités, les déclarations de risque, les risques et les évaluations dans l'application Gestion des risques .

## Avant de commencer

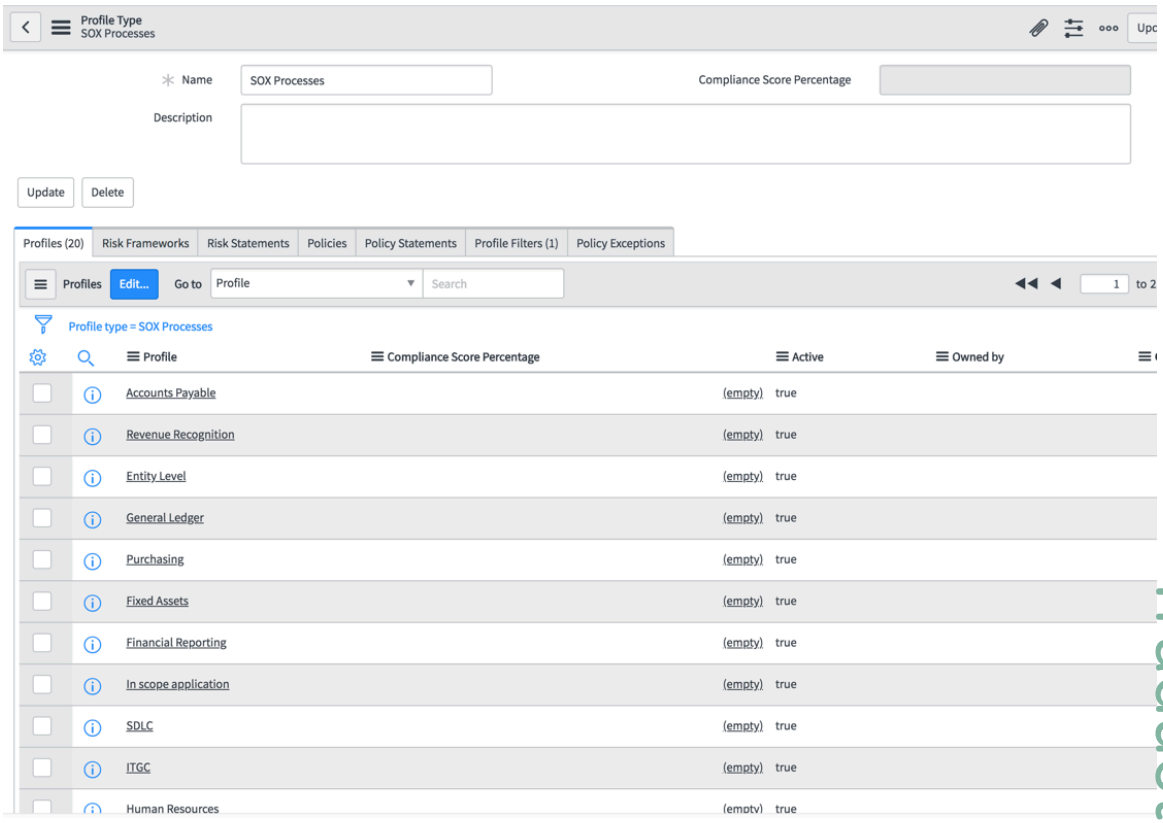
Rôle requis : Administrateur des risques (sn_risk.admin)

## Procédure

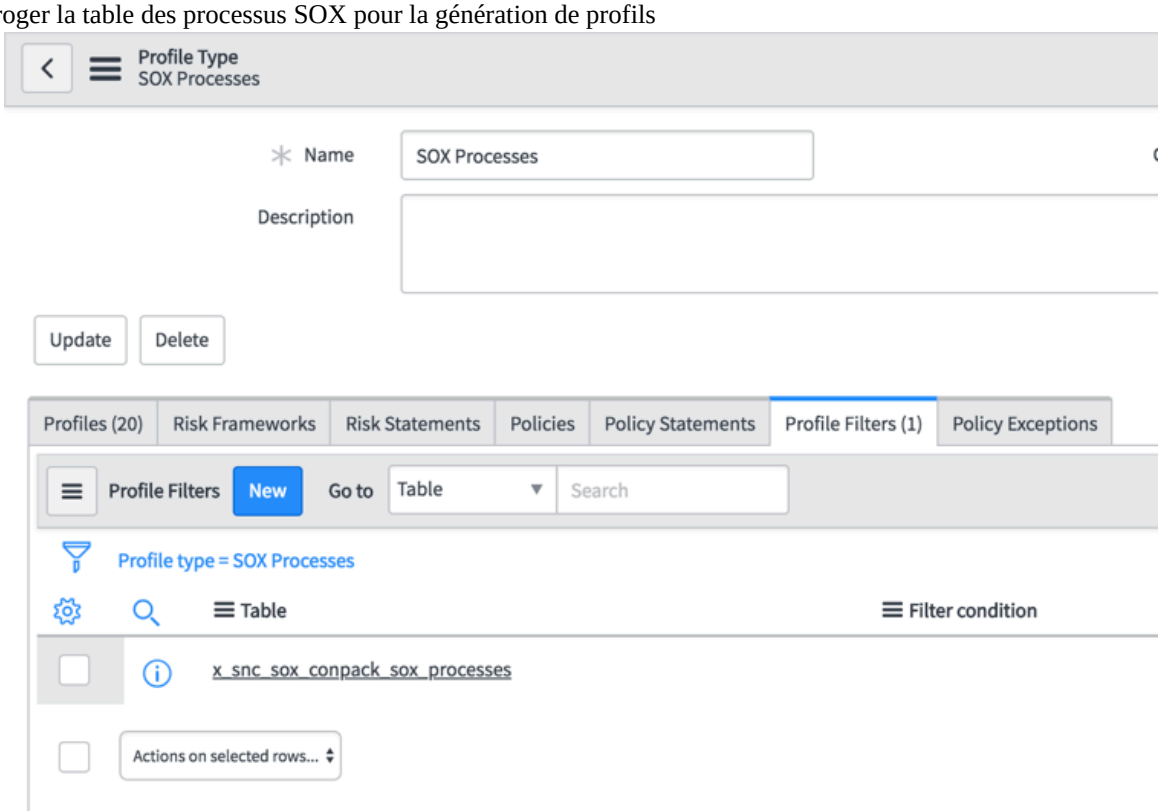
1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Définition du périmètre** > **Type de profil**.
   Un type d'entité **des processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les entités SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité
   - Niveau de l'entité
   - Génération de rapports financiers
   - Actifs immobilisés
   - Grand livre
   - Ressources humaines
   - Application incluse dans le périmètre
   - Inventaire
   - ITGC (en anglais seulement)
   - Gestion de la paie
   - Achat
   - Prise en compte du chiffre d'affaires
   - SAP
   - SDLC
   - Taxe
   - Déplacements et dépenses
   - Trésorerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




2. Dans la liste connexe Filtres de profil, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX pour la génération de profils



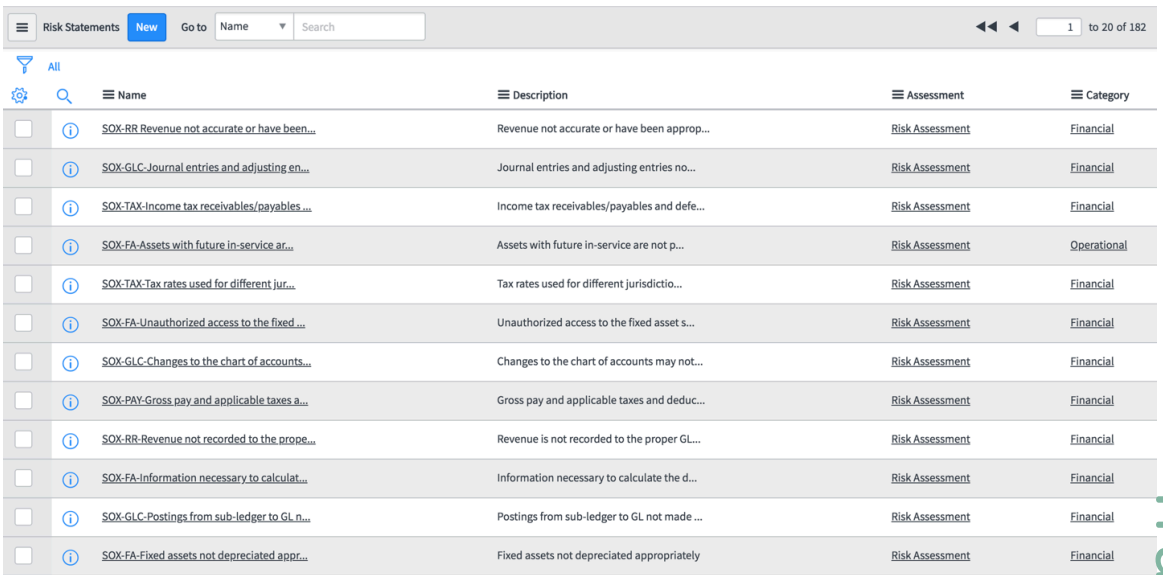

SOX.

3. Accédez à la **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.

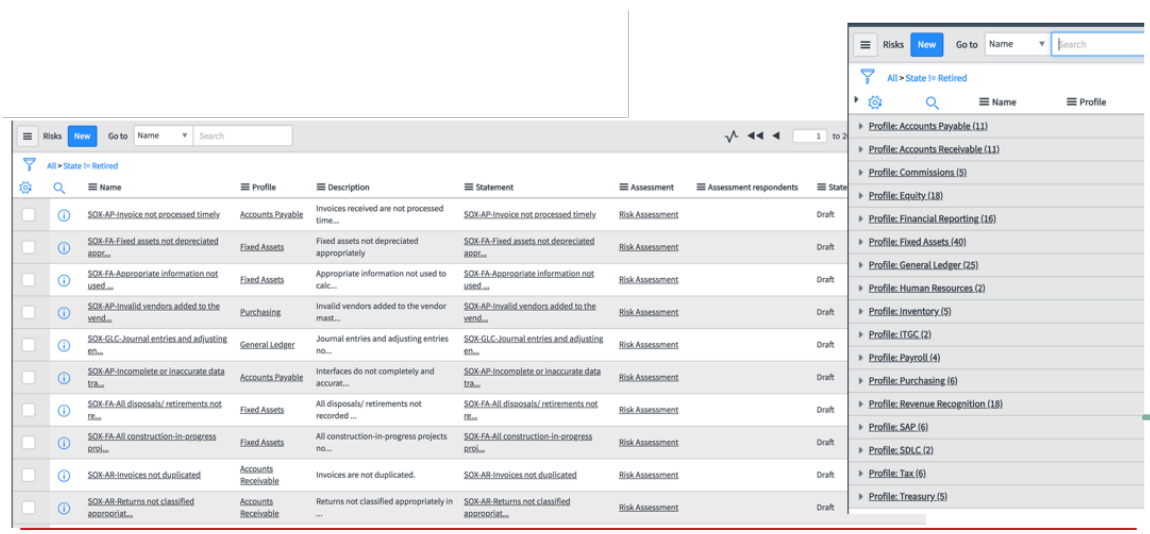
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les déclarations de risque SOX ont été ajoutées à l'état de brouillon et l'évaluation des risques leur est affectée.




4. Accédez à la **Risque** > **Registre des risques** > **Risques**.
   Toutes les déclarations de risque SOX ont été ajoutées à l'état de brouillon et l'évaluation des risques leur est affectée.




## Résultats

Pour en savoir plus sur le tableau de bord des risques SOX, reportez-vous à la section Tableau de bord et rapports du SOX Content Pack.

### Vérifier le SOX Content Pack dans Gestion de l'audit

Après l'importation du pack de contenu SOX, vérifiez et modifiez les types d'entité, les entités, les engagements d'audit, les tâches d'audit, les modèles de test et les plans de test dans l'application Gestion de l'audit .

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'audit (sn_audit.admin)

Traduction automatique

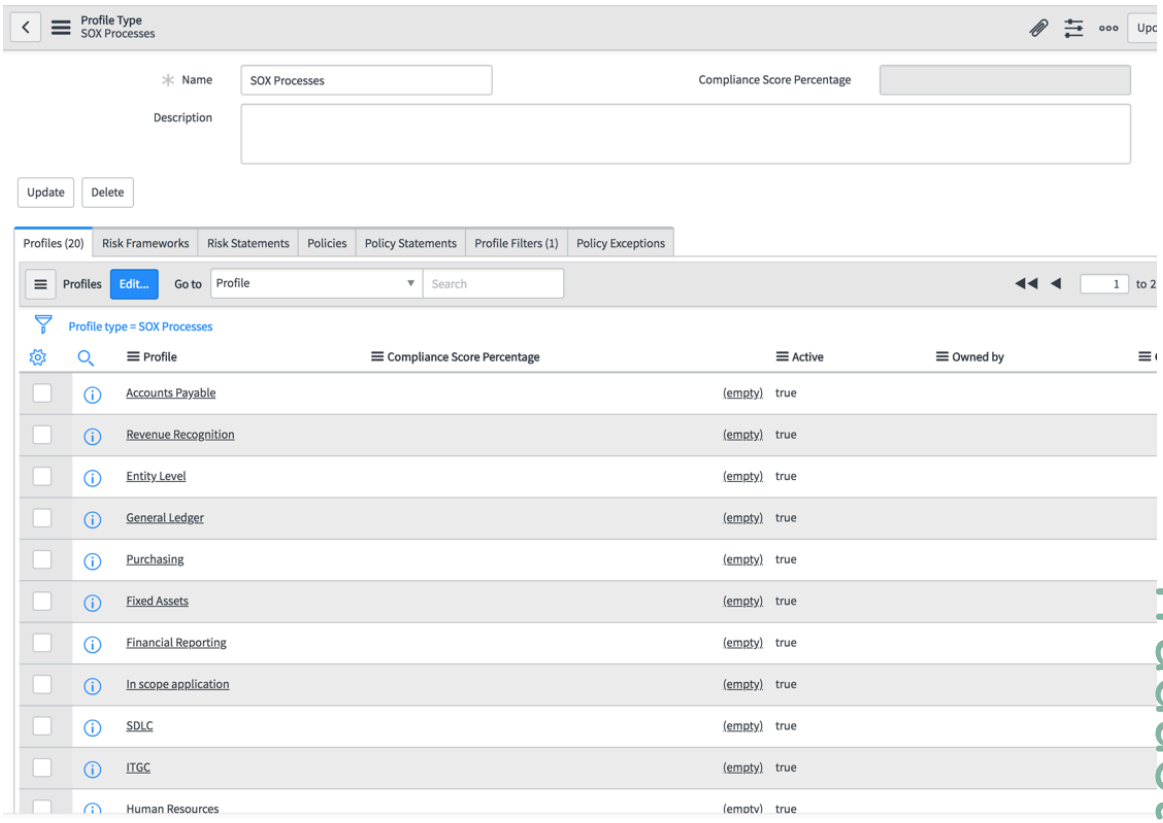
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

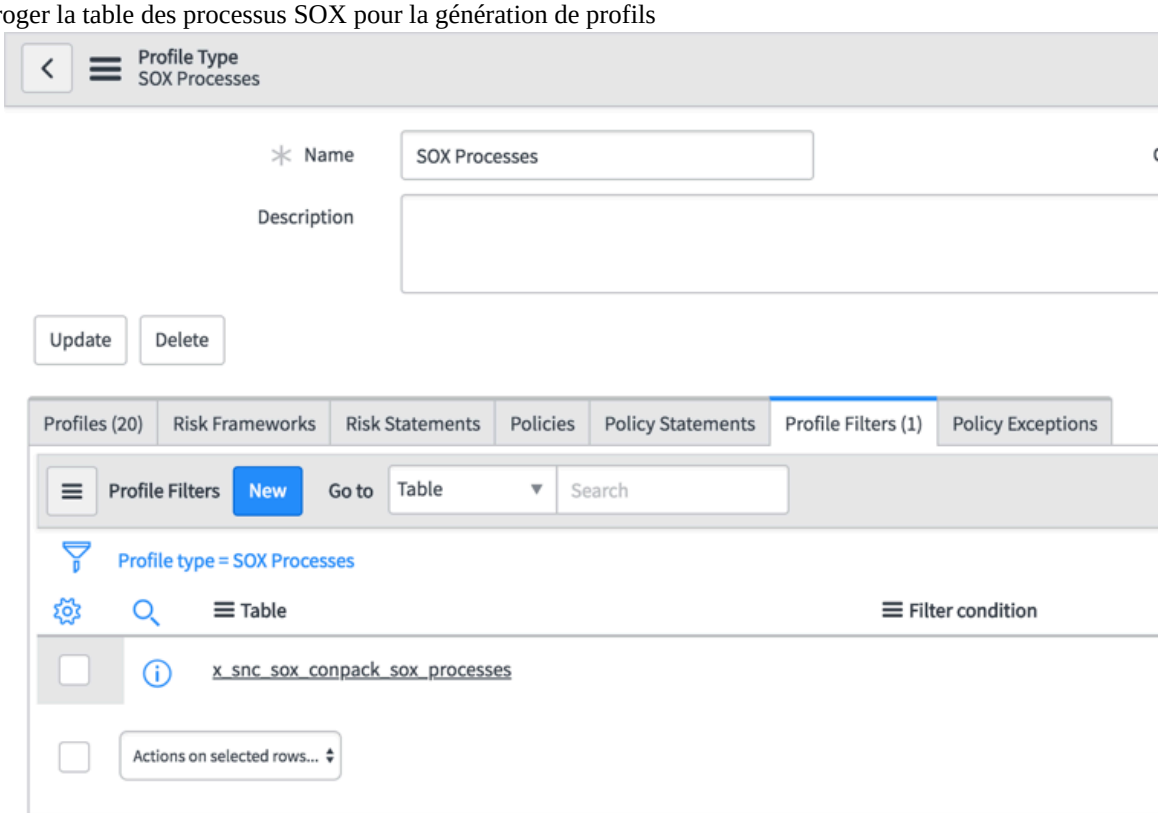
1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Type d'entité**.
   Un type d'entité **des processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les entités SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité
   - Niveau de l'entité
   - Génération de rapports financiers
   - Actifs immobilisés
   - Grand livre
   - Ressources humaines
   - Application incluse dans le périmètre
   - Inventaire
   - ITGC (en anglais seulement)
   - Gestion de la paie
   - Achat
   - Prise en compte du chiffre d'affaires
   - SAP
   - SDLC
   - Taxe
   - Déplacements et dépenses
   - Trésorerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




2. Dans la liste connexe Filtres de profil, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX pour la génération de profils




SOX.

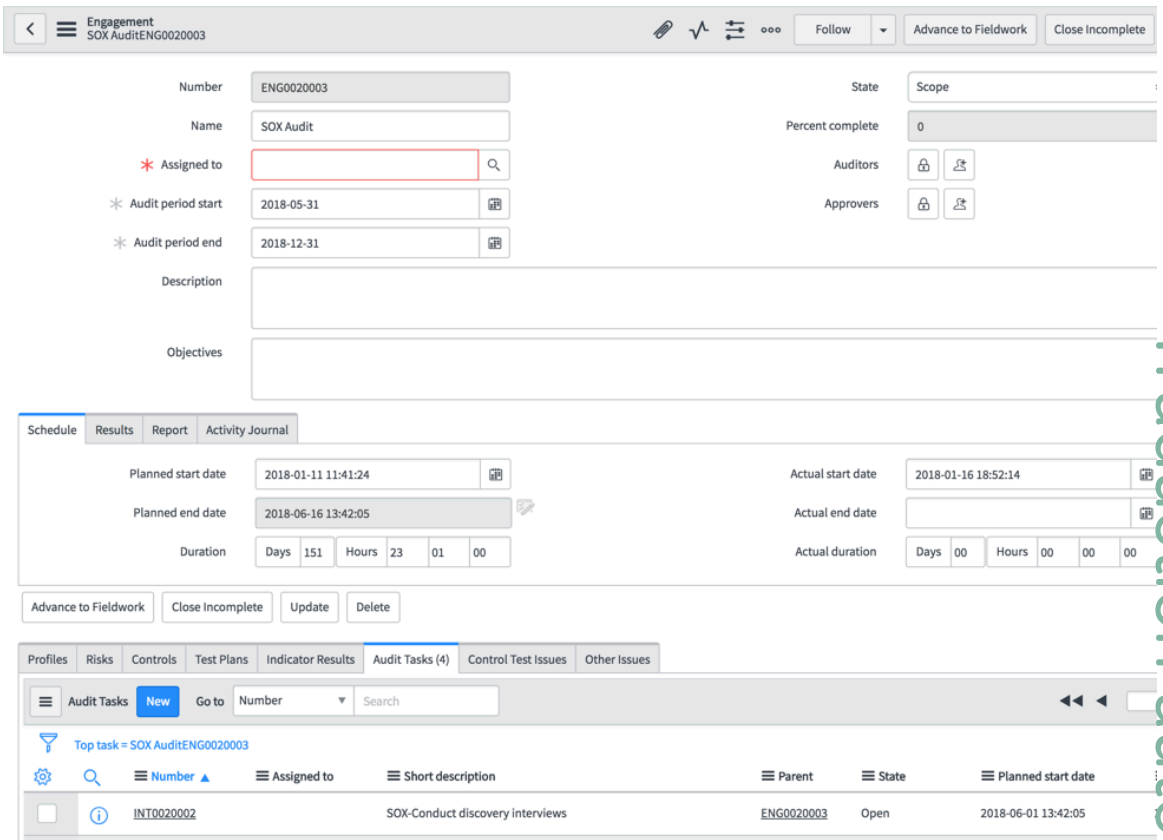
3. Accédez à la **Audit** > **Tous les engagements**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**L'engagement d'audit SOX** a été ajouté à l'état Champ d'application avec les champs suivants définis comme vides :

- **Affecté à**
- **Auditeur**
- **Approbateur**

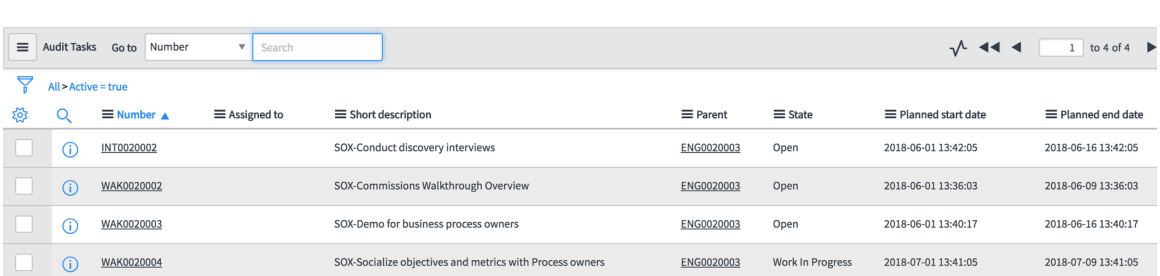



4. Accédez à la **Audit** > **Toutes les tâches d'audit**.
5. Dans la barre de recherche, saisissez SOX dans le champ **Nom** .

> **Remarque :**
> Les noms de toutes les tâches d'audit liées à la loi **SOX commencent par SOX**.

Les tâches d'audit SOX ont été ajoutées avec les champs suivants :

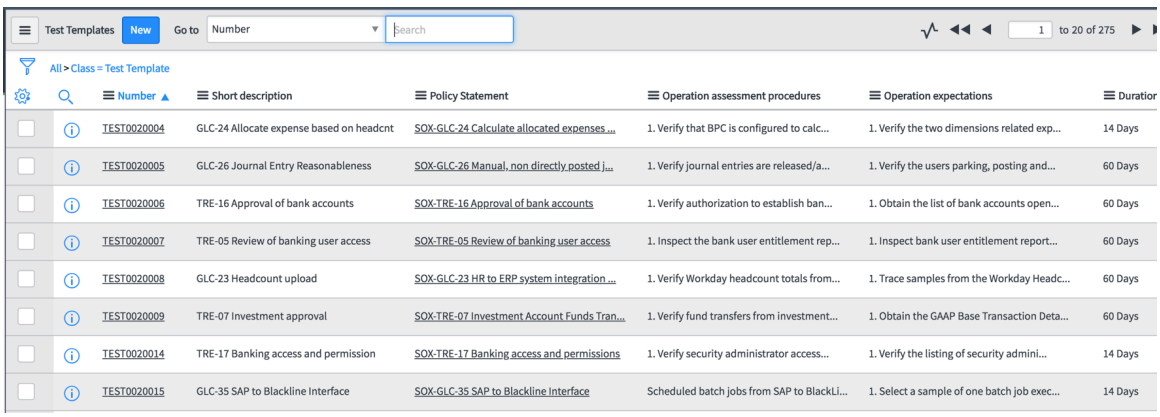
- **Le type** est entretien ou procédure pas à pas
- **Affecté à** est vide
- **Le parent affecté (engagement)** est un audit SOX




Traduction automatique

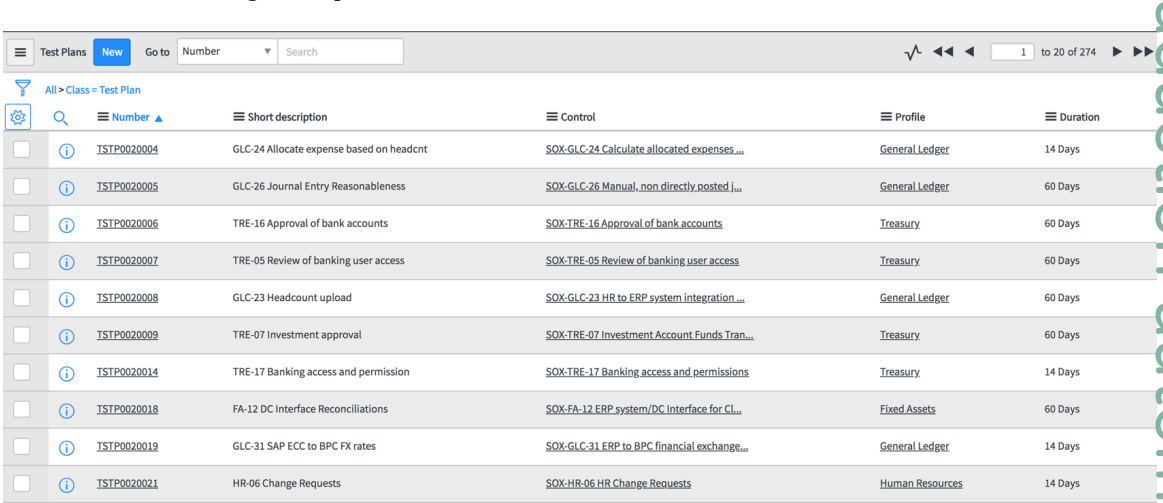
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Accédez à la **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de tests**.
   Les modèles de test SOX ont été ajoutés et affectés aux déclarations de politique.




| Number | Short description | Policy Statement | Operation assessment procedures | Operation expectations | Duration |
|---|---|---|---|---|---|
| TEST0020004 | GLC-24 Allocate expense based on headcnt | SOX-GLC-24 Calculate allocated expenses ... | 1. Verify that BPC is configured to calc... | 1. Verify the two dimensions related exp... | 14 Days |
| TEST0020005 | GLC-26 Journal Entry Reasonableness | SOX-GLC-26 Manual, non directly posted j... | 1. Verify journal entries are released/a... | 1. Verify the users parking, posting and... | 60 Days |
| TEST0020006 | TRE-16 Approval of bank accounts | SOX-TRE-16 Approval of bank accounts | 1. Verify authorization to establish ban... | 1. Obtain the list of bank accounts open... | 60 Days |
| TEST0020007 | TRE-05 Review of banking user access | SOX-TRE-05 Review of banking user access | 1. Inspect the bank user entitlement rep... | 1. Inspect bank user entitlement report... | 60 Days |
| TEST0020008 | GLC-23 Headcount upload | SOX-GLC-23 HR to ERP system integration ... | 1. Verify Workday headcount totals from... | 1. Trace samples from the Workday Headc... | 60 Days |
| TEST0020009 | TRE-07 Investment approval | SOX-TRE-07 Investment Account Funds Tran... | 1. Verify fund transfers from investment... | 1. Obtain the GAAP Base Transaction Deta... | 60 Days |
| TEST0020014 | TRE-17 Banking access and permission | SOX-TRE-17 Banking access and permissions | 1. Verify security administrator access... | 1. Verify the listing of security admini... | 14 Days |
| TEST0020015 | GLC-35 SAP to Blackline Interface | SOX-GLC-35 SAP to Blackline Interface | Scheduled batch jobs from SAP to BlackLi... | 1. Select a sample of one batch job exec... | 14 Days |

7. Accédez à la **Audit** > **Test de l'audit** > **Plans de tests**.
   Les plans de test SOX ont été générés pour les contrôles en fonction des modèles de test.




| Number | Short description | Control | Profile | Duration |
|---|---|---|---|---|
| TSTP0020004 | GLC-24 Allocate expense based on headcnt | SOX-GLC-24 Calculate allocated expenses ... | General Ledger | 14 Days |
| TSTP0020005 | GLC-26 Journal Entry Reasonableness | SOX-GLC-26 Manual, non directly posted j... | General Ledger | 60 Days |
| TSTP0020006 | TRE-16 Approval of bank accounts | SOX-TRE-16 Approval of bank accounts | Treasury | 60 Days |
| TSTP0020007 | TRE-05 Review of banking user access | SOX-TRE-05 Review of banking user access | Treasury | 60 Days |
| TSTP0020008 | GLC-23 Headcount upload | SOX-GLC-23 HR to ERP system integration ... | General Ledger | 60 Days |
| TSTP0020009 | TRE-07 Investment approval | SOX-TRE-07 Investment Account Funds Tran... | Treasury | 60 Days |
| TSTP0020014 | TRE-17 Banking access and permission | SOX-TRE-17 Banking access and permissions | Treasury | 14 Days |
| TSTP0020018 | FA-12 DC Interface Reconciliations | SOX-FA-12 ERP system/DC Interface for Cl... | Fixed Assets | 60 Days |
| TSTP0020019 | GLC-31 SAP ECC to BPC FX rates | SOX-GLC-31 ERP to BPC financial exchange... | General Ledger | 14 Days |
| TSTP0020021 | HR-06 Change Requests | SOX-HR-06 HR Change Requests | Human Resources | 14 Days |

## Résultats

Pour en savoir plus sur le tableau de bord de l'audit SOX, reportez-vous à la section Tableau de bord et rapports du SOX Content Pack.

### Tableau de bord et rapports du SOX Content Pack

Les tableaux de bord du SOX Content Pack affichent plusieurs rapports SOX sur un seul écran. Divers rôles GRC disposent d'un accès en lecture ou en modification à ces tableaux de bord.

## Gestion de la politique et de la conformité rôles pour SOX

- Le lecteur de conformité (sn_compliance.reader) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX** et **les processus SOX**
- Le gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier **les processus SOX**
- L'administrateur de conformité (sn_compliance.admin) peut lire le **tableau de bord des risques SOX** et modifier le **tableau de bord de conformité SOX** et **les processus SOX**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Gestion des risques rôles pour SOX

- Risk Reader (sn_risk.reader) peut lire le **tableau de bord des risques SOX** et **les processus SOX**
- Le gestionnaire des risques (sn_risk.manager) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier **les processus SOX**
- L'administrateur des risques (sn_risk.admin) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX** et modifier **le tableau de bord des risques SOX** et **les processus SOX**

## Gestion de l'audit rôles pour SOX

- L'utilisateur de l'audit (sn_audit.user) peut lire le **tableau de bord de la conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et **les processus SOX**
- L'administrateur d'audit (sn_audit.admin) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier le **tableau de bord d'audit SOX** et **les processus SOX**

## Tableau de bord de la conformité SOX

Le tableau de bord de conformité SOX affiche une vue d'ensemble de tous les contrôles, attestations et problèmes de contrôle. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord de la conformité SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

**Vue d'ensemble de la conformité**

Ce tableau de bord présente la vue d'ensemble de la conformité des politiques et des contrôles SOX, ainsi que l'effet sur les entités associées aux processus SOX. Il montre également :

- Contrôles clés
- Contrôles par profil
- Conformité vis-à-vis des contrôles
- Contrôles par type
- Contrôles ayant échoué
- Exceptions de contrôle

**Vue d'ensemble de l'attestation**

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de toutes les attestations liées aux contrôles SOX et permet de surveiller l'état et la progression des attestations pour que les équipes de conformité puissent les suivre. Il montre :

- Attestations en attente
- Attestations arrivées à échéance
- Attestations par profils
- Mes attestations

**Vue d'ensemble du problème**

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de tous les problèmes liés aux contrôles SOX. Il montre :

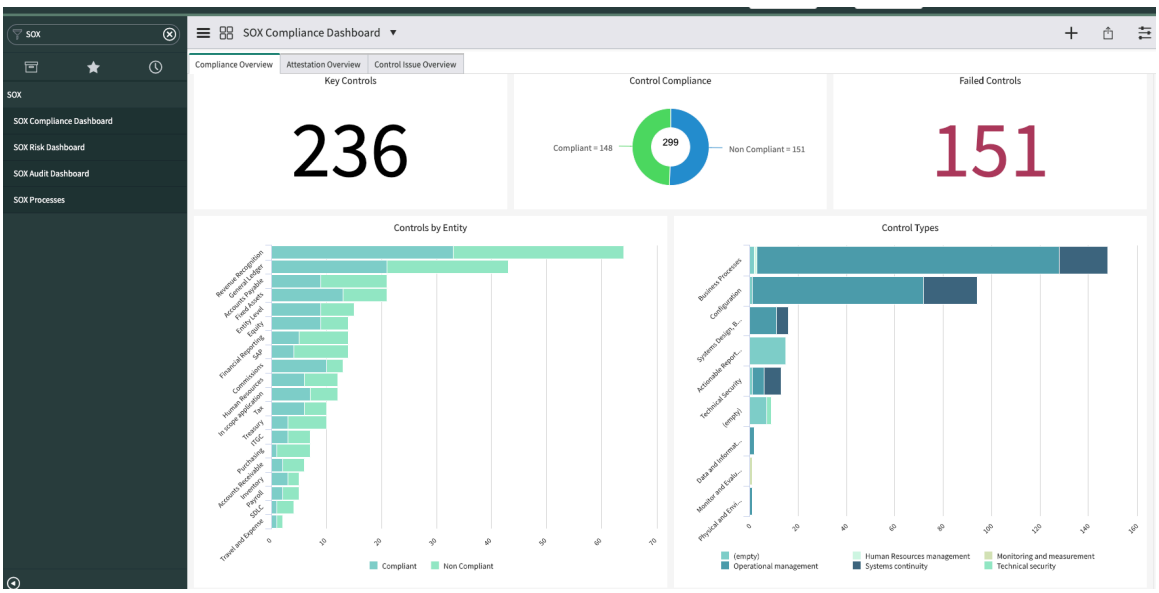
- Problèmes échus depuis 90 jours
- Problèmes en attente de 30 à 90 jours

Traduction automatique

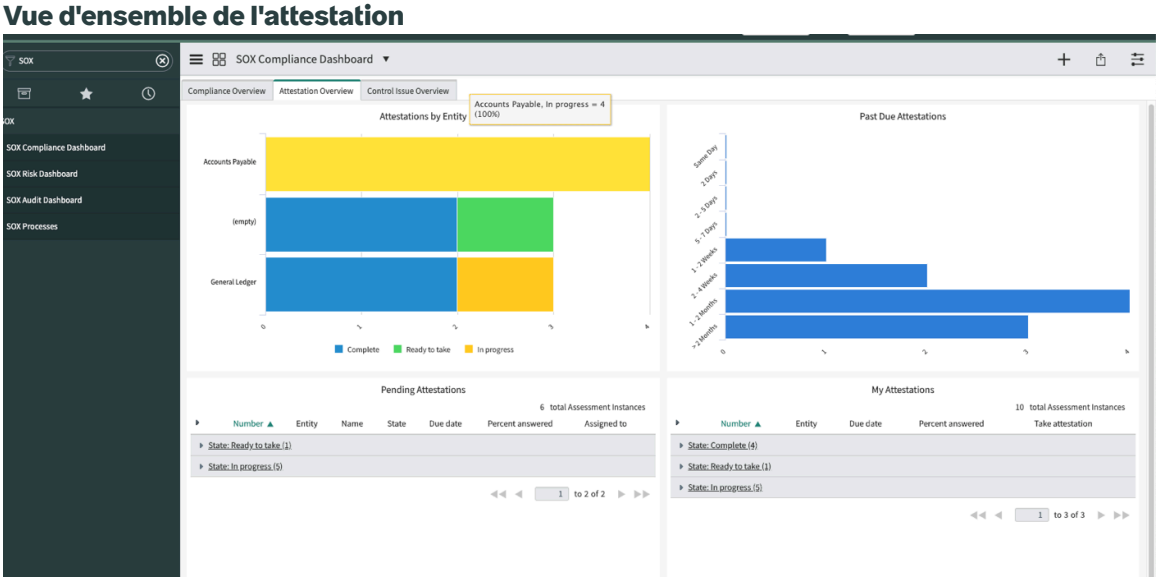
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Problèmes en attente 30 jours
- Problèmes dus dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes en attente par propriétaire
- Taux de clôture des problèmes
- Problèmes de contrôle par politique

## Vue d'ensemble de la conformité



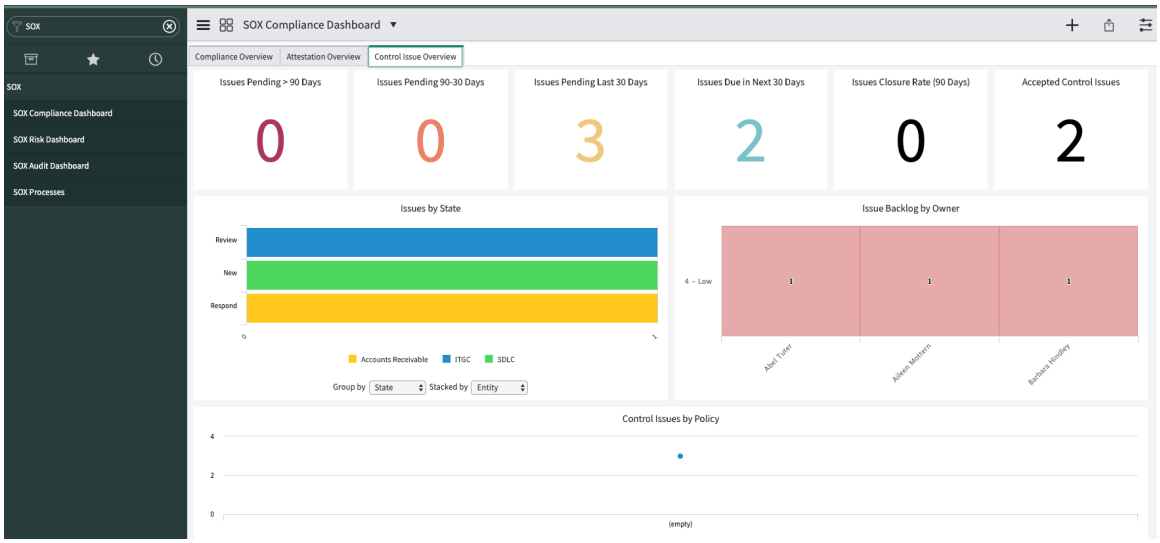

## Vue d'ensemble de l'attestation




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Vue d'ensemble du problème de contrôle




## Tableau de bord des risques SOX

Le tableau de bord des risques SOX affiche une vue d'ensemble de tous les risques, évaluations et problèmes de risque. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord des risques SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

**Vue d'ensemble du risque**

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble des risques liés aux processus et contrôles SOX. Il montre :

- Risque très élevé
- Risque élevé
- Risque modéré
- Risque faible
- Risque très faible
- Risques par profil
- Risques par réponse
- Carte thermique des risques inhérents
- Carte thermique des risques résiduels
- Risques par conformité
- Exception de risque

**Vue d'ensemble de l'évaluation**

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de l'évaluation des risques liés aux processus et contrôles SOX. Il montre :

- Évaluations en attente
- Évaluations en souffrance
- Évaluations par profils
- Mes évaluations

Traduction automatique

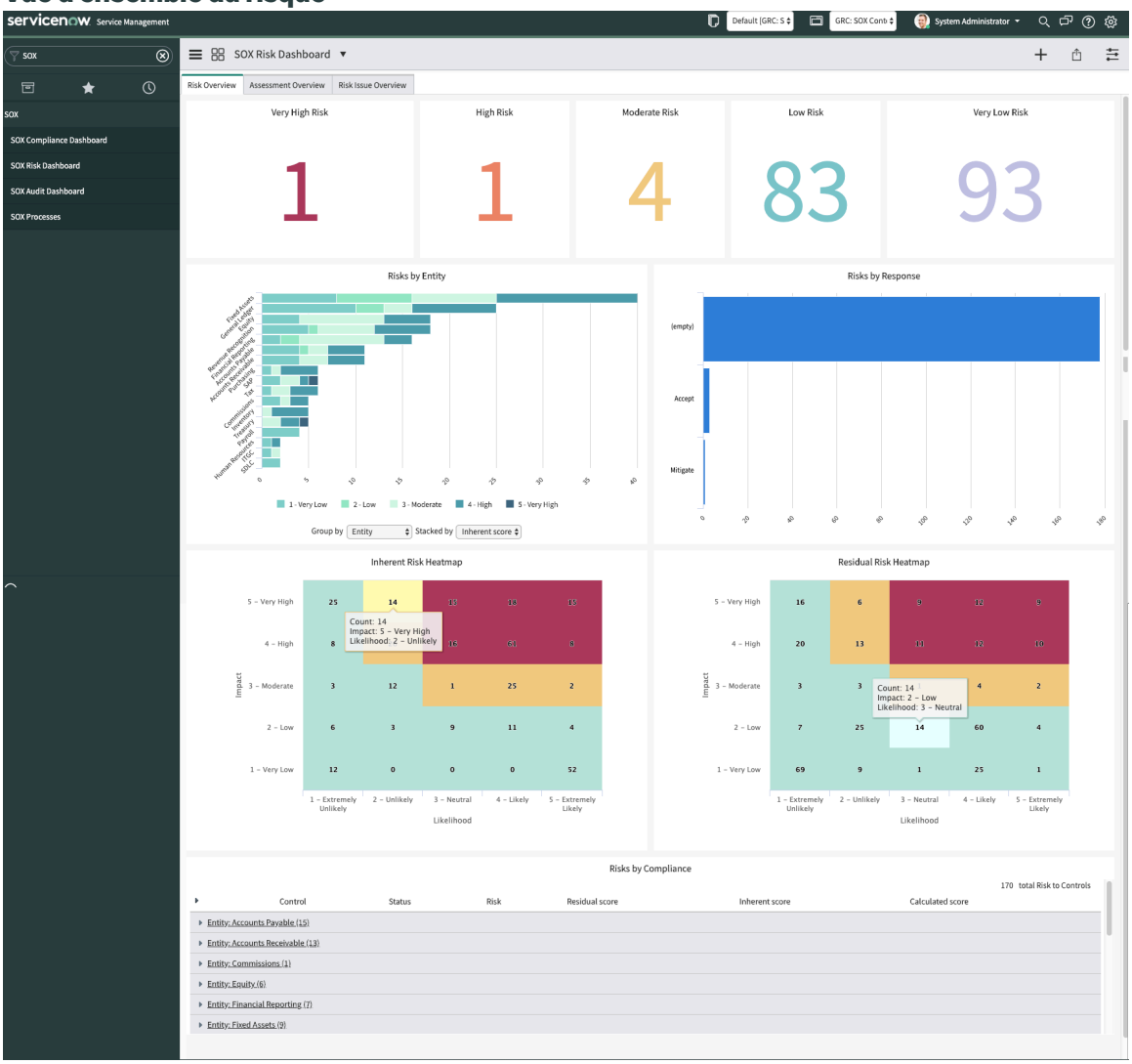
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Vue d'ensemble du problème

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble des problèmes de risque liés aux processus et contrôles SOX, et aide les équipes de risque à surveiller les problèmes ouverts qui sont affectés aux propriétaires. Il montre :

- Problèmes échus depuis 90 jours
- Problèmes en attente de 30 à 90 jours
- Problèmes en attente 30 jours
- Problèmes dus dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes en attente par propriétaire
- Taux de clôture des problèmes
- Problèmes de risques par politique

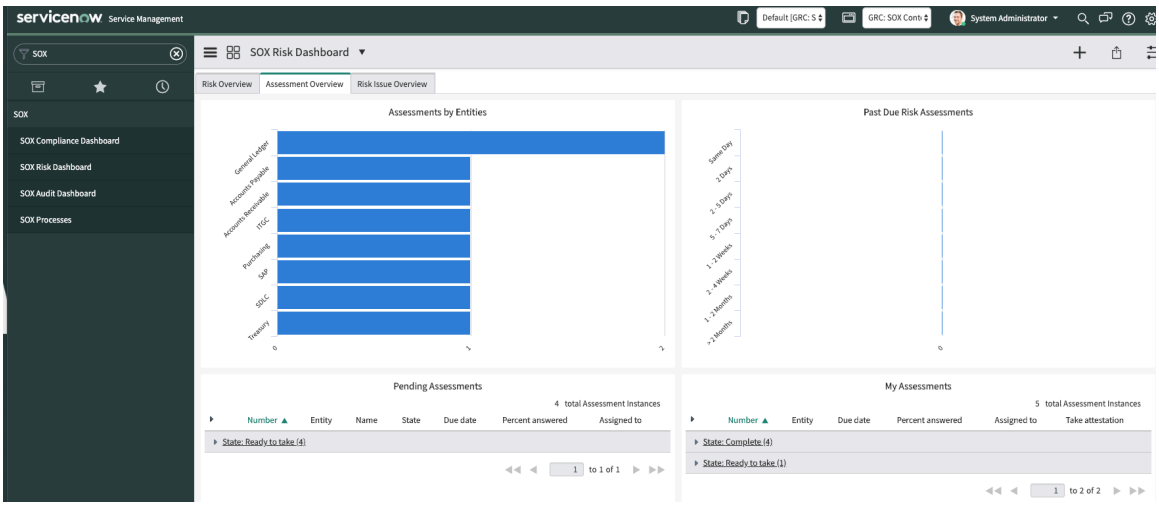
### Vue d'ensemble du risque



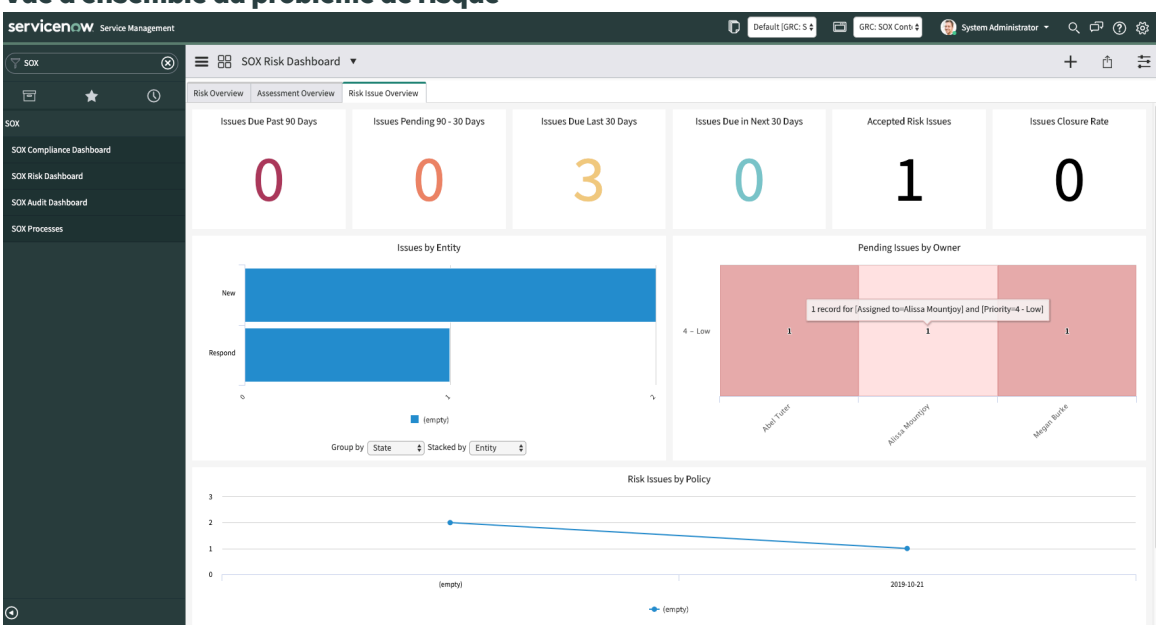

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Vue d'ensemble de l'évaluation




### Vue d'ensemble du problème de risque




## Tableau de bord de l'audit SOX

Le tableau de bord de l'audit SOX affiche une vue d'ensemble de tous les audits et problèmes d'audit. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord de l'audit SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

**Vue d'ensemble de l'audit**

Ce tableau de bord fournit l'avancement des audits SOX en cours et surveille les différentes tâches d'audit. Cela est utile pour les gestionnaires d'audit. Il montre :

- Tâches d'audit à échéance > 90 jours
- Tâches d'audit à échéance dans 90 à 30 jours
- Audit des tâches échues au cours des 30 derniers jours
- Tâches d'audit à échéance dans les 30 prochains jours

**Vue d'ensemble du problème**

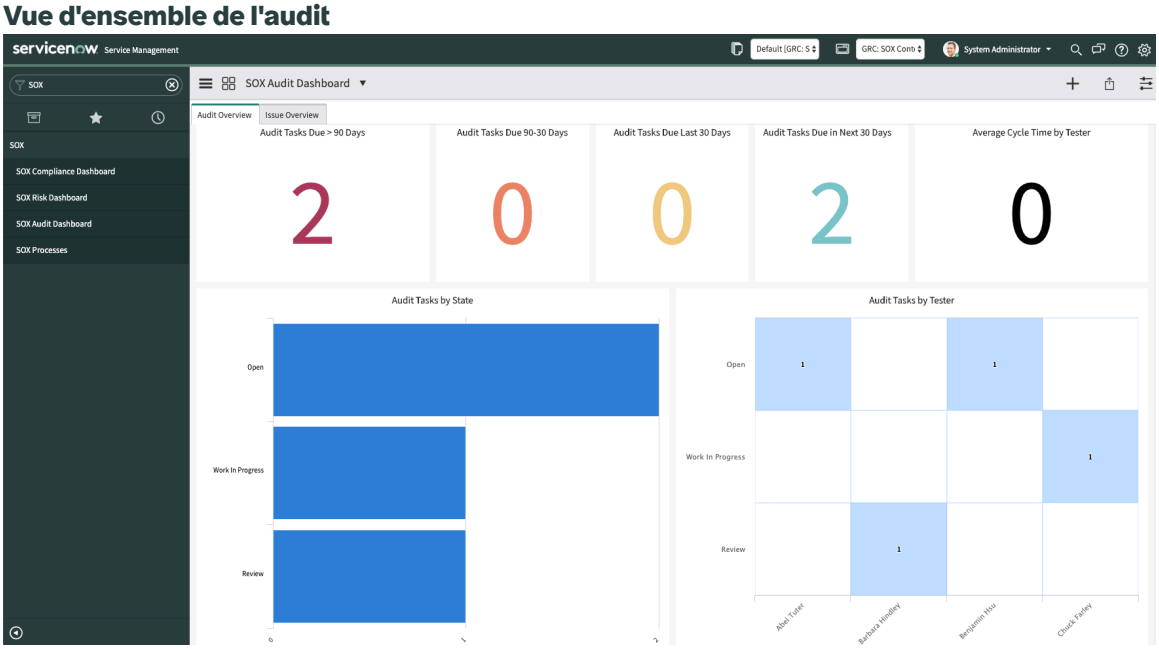
Ce tableau de bord indique la progression des problèmes et aide les équipes d'audit à surveiller les problèmes en attente. Il montre :

Traduction automatique

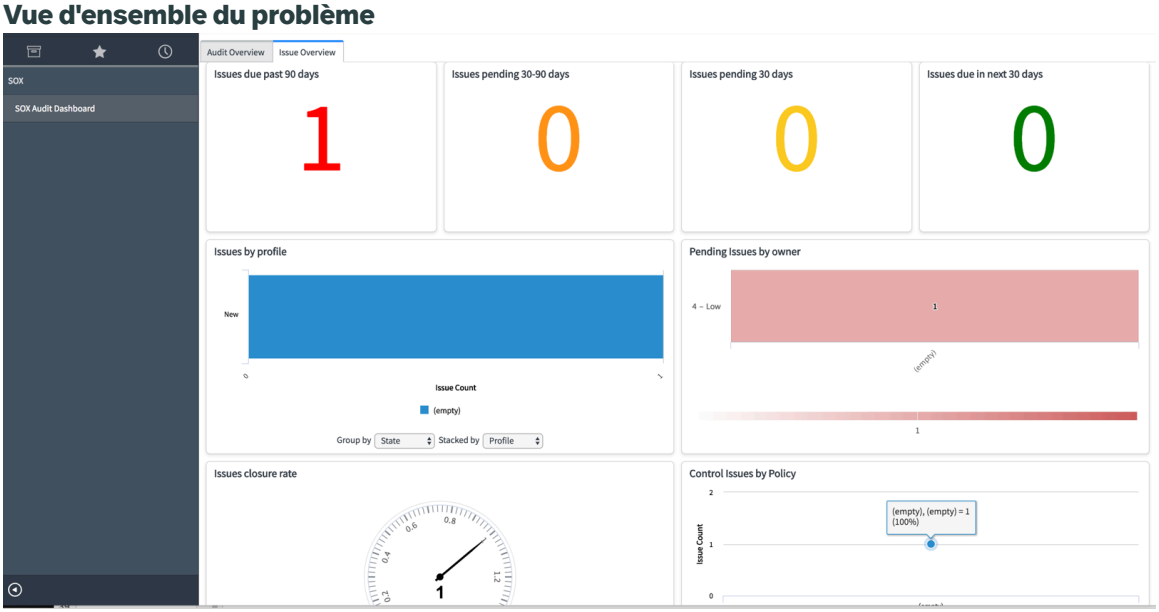
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sorties dues > 90 jours
- Sorties dues dans 30 à 90 jours
- Sorties dues au cours des 30 derniers jours
- Problèmes dus dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes par propriétaire
- Problèmes en attente par entité

### Vue d'ensemble de l'audit




### Vue d'ensemble du problème




## Intégrations de GRC

Les intégrations améliorent l'offre de ServiceNow® GRC produits, offrant aux utilisateurs la possibilité d'intégrer des applications tierces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la documentation suivante pour connaître les fonctionnalités d'installation, de vérification et de création de rapports des GRC intégrations sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque intégration nécessite l'installation et l'activation des ServiceNow GRC produits sur votre instance.

## GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

L'application ServiceNow® Gestion des changements réglementaires vous aide à recueillir, surveiller et analyser les données réglementaires et à suivre les évolutions dans un environnement réglementaire complexe.

## Vue d'ensemble

Utilisez l'application ServiceNow® GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence pour l'intégration à la Thomson Reuters plateforme et pour utiliser les Thomson Reuters flux Intelligence réglementaire (TRRI) dans votre ServiceNow instance.

Cette intégration vous aide à recueillir, surveiller et analyser les données réglementaires dans un environnement réglementaire complexe et en constante évolution. Elle vous permet de gérer et d'atténuer efficacement les risques.

Thomson Reuters Regulatory Intelligence Integration (TRRI) fournit des flux réglementaires qui incluent diverses modifications réglementaires. L'application Gestion des changements réglementaires transforme et mappe les flux. L'application Gestion des changements réglementaires fournit les informations dans des tables de flux réglementaires.

Avec la Thomson Reuters configuration guidée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recevez des flux réglementaires pertinents pour votre organisation à partir de la Thomson Reuters plateforme.
- Transformez et mappez la taxonomie réglementaire de la Thomson Reuters plateforme vers votre taxonomie réglementaire interne.
- Chargez les données transformées dans votre ServiceNow instance et gérez les changements réglementaires.

Dans la configuration guidée, vous pouvez effectuer plusieurs tâches et sous-tâches :

- Créer une connexion : créez une connexion et validez-la. La connexion est requise pour l'intégration à la Thomson Reuters plateforme. Les tâches de cette étape sont les suivantes :
  - Créer une connexion
  - Valider la connexion
  - Soumettre les informations d'identification OAuth
- Activer les flux d'intégration : configurez un calendrier et activez les flux à des moments différents. Exécutez les flux avec un intervalle de temps, par exemple un intervalle de 12 heures entre les flux. Les tâches de cette étape sont les suivantes :
  - Configurez le flux qui insère les fichiers de flux dans le registre de flux.
  - Configurez le flux qui déplace les flux traités vers le répertoire de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une taxonomie interne : créez votre taxonomie pour catégoriser et classer le contenu réglementaire. Une taxonomie interne peut être une structure multi-hiérarchique.
- Mapper une taxonomie externe à une taxonomie interne : mappez la taxonomie source de la Thomson Reuters plateforme avec la taxonomie interne que vous avez créée.

Lors de la configuration de l'intégration, vous passez par les étapes suivantes :

1. Configurer les paramètres de flux : configurez et configurez le contenu du flux, les paramètres de livraison et l'emplacement de livraison dans la Thomson Reuters plateforme de flux Intelligence réglementaire (TRRI). Le lieu de livraison est l'endroit où les flux sont livrés.
2. Configurer un Serveur MID: la Thomson Reuters plateforme envoie les fichiers de flux réglementaires au serveur SFTP configuré sur le Thomson Reuters portail. Un administrateur doit configurer un Serveur MID avec des options SSH pour l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .

   Il Serveur MID ingère les données du fichier de flux du serveur SFTP dans l'instance ServiceNow . Il Serveur MID s'exécute Windows en tant que service ou en tant que UNIX démon pour faciliter la communication entre une instance et les applications externes.
3. Configurer la connexion SFTP : la Thomson Reuters plateforme dépose les fichiers de flux réglementaires dans un emplacement SFTP configuré dans le portail de la Thomson Reuters plateforme. Créez une connexion SFTP et importez les fichiers de flux dans votre ServiceNow instance. Pour en savoir plus, consultez Établir une connexion d'API SFTP ou REST.

Les Import Sets permettent aux administrateurs d'importer des données à partir de diverses sources de données, puis de mapper ces données dans des tables ServiceNow.

## Importation de données de série à partir de Thomson Reuters l'application Gestion des changements réglementaires

La liste connexe Documents de la série vous permet de suivre l'évolution d'un changement réglementaire de l'étape proposée à l'étape finale. Vous pouvez afficher les événements associés en un seul endroit. Dans le formulaire Flux réglementaire, le nom de la série et les événements réglementaires qui font partie de la série s'affichent Thomson Reuters . Vous pouvez afficher les données de la Thomson Reuters série dans la section Données de la série du formulaire Flux réglementaire. Le nom de la série et le numéro de séquence du flux sont affichés sous la section Données de la série du formulaire Flux réglementaire. Cette section vous aide à obtenir plus de contexte sur les événements réglementaires et à prendre des décisions concernant l'applicabilité des événements.

La table Flux réglementaire apparaît dans la section Données de la série du formulaire Flux réglementaire. Les nouvelles colonnes suivantes sont ajoutées à la table Flux réglementaire pour les données de la Thomson Reuters série :

- Nom de la série : affiche le nom de la série de l'événement réglementaire.
- Numéro de séquence : affiche le numéro de séquence de l'événement réglementaire.
- ID de série : affiche le numéro d'identification de série de l'événement réglementaire. Vous pouvez sélectionner l'ID de série dans la vue de liste. L'ID de série s'affiche alors.

La liste connexe Documents de la série fait partie du formulaire Flux réglementaire. Les détails suivants s'affichent dans le flux :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre : le numéro du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, REG0001023.
- Titre : titre du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, CFPB-2019-0021 Home Mortgage Disclosure (Règlement C).
- Numéro de séquence : numéro de séquence du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, le numéro de séquence 7. Si vous disposez de toutes les données, les six événements précédents sont affichés dans la liste connexe et le septième événement de la série s'affiche.

**Remarque :**
La section Données de la série et la liste connexe Documents de la série ne sont affichées dans le formulaire Flux réglementaire que si le type de flux est événement réglementaire et si la source du flux réglementaire est Thomson Reuters.

Les données réglementaires reçues de la Thomson Reuters plateforme sont traitées et introduites dans les tables intermédiaires d'une ServiceNow instance.

## Actions pour automatiser les tâches d'intégration

L'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence fournit les actions suivantes pour automatiser les tâches d'intégration Thomson Reuters :

- Obtenir les documents sources connexes pour les événements réglementaires.
- Obtenez la plate-forme pour alimenter les Thomson Reuters noms de fichiers à partir du chemin source SFTP.
- Déplacez les fichiers traités par la Thomson Reuters plateforme vers le chemin d'accès de destination.
- Déclenchez la tâche d'importation planifiée dans la Thomson Reuters plateforme après avoir obtenu les noms de fichiers à partir du serveur SFTP.
- Validez le chemin d'accès et les informations d'identification pour la nouvelle connexion SFTP.

Les instructions d'automatisation sont décrites en détail dans les fichiers de configuration guidée envoyés avec le logiciel.

### Installer l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

Installez l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (com.sn_grc_int_tr). L'application inclut des données de démonstration. Il installe les applications et les modules d'extension connexes ServiceNow Store , le cas échéant.

#### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

L'nécessite GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence l'application ServiceNow® Gestion des changements réglementaires du ServiceNow Storefichier . Assurez-vous que cette application est installée avant d'installer l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

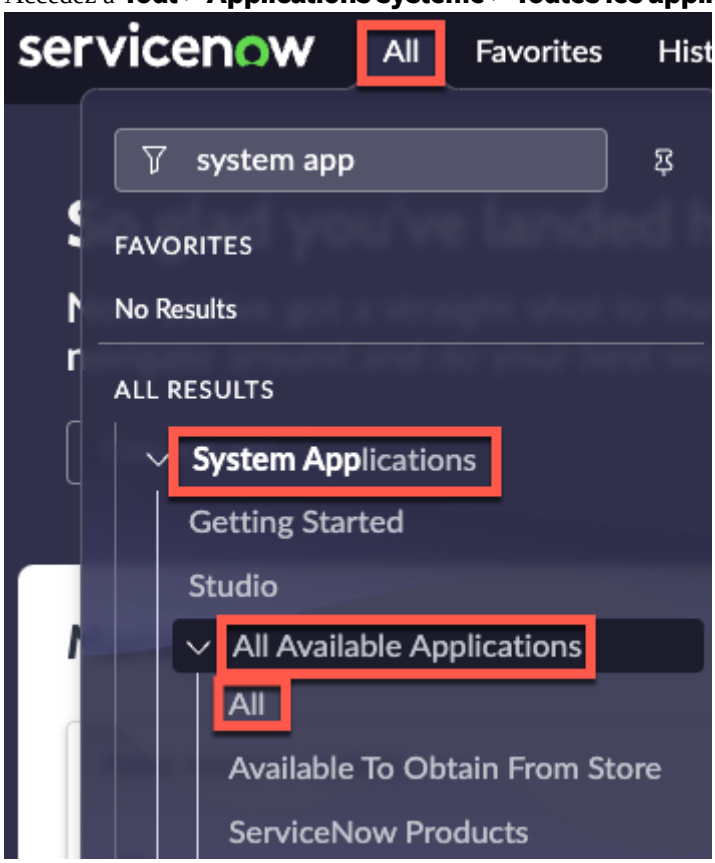
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence :

- Applications de stockage
- Travaux planifiés
- Tables

### Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.




2. Trouvez l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (com.sn_grc_int_tr) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .

4. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Établir une connexion d'API SFTP ou REST

Établissez une connexion d'API SFTP ou REST pour l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence . Vous pouvez créer une connexion d'API SFTP ou REST avec le serveur SFTP à l'aide des alias de connexion et d'informations d'identification fournis avec la Thomson Reuters plateforme.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Thomson Reuters dépose les fichiers de flux réglementaires à l'emplacement SFTP configuré dans Thomson Reuters le portail. Pour importer les fichiers de flux de l'emplacement SFTP dans l'instance ServiceNow , vous pouvez créer une connexion avec ce serveur SFTP.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Thomson Reuters** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
   Les deux alias de connexion et d'informations d'identification suivants sont fournis avec la Thomson Reuters plateforme :
   - L'API REST de la Thomson Reuters plateforme
   - La Thomson Reuters plateforme SFTP
2. Dans l'alias REST API de plateforme ou l'alias Thomson ReutersThomson Reuters SFTP de plateforme, cliquez sur le lien **connexe Créer une nouvelle connexion et informations d'identification** .
   Vous pouvez créer une connexion avec l'alias REST ou l'alias SFTP, mais pas les deux. Les détails à fournir dans l'alias SFTP et l'alias REST sont différents l'un de l'autre.
   Lorsque vous saisissez les détails dans le formulaire Créer un alias de connexion et d'informations d'identification, une nouvelle connexion est créée.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   - Si vous avez sélectionné le formulaire Créer un alias SFTP de connexion et d'informations d'identification, renseignez les champs suivants.

**Créer un formulaire d'alias SFTP de connexion et d'informations d'identification**

| Champ | Description |
|---|---|
| Information de connexion | |
| Nom | Nom de la connexion SFTP. |
| Hôte | Informations sur l'hôte du serveur SFTP. |
| Port | Numéro de port du serveur SFTP. |
| Informations d'identification | |
| Nom | Nom des informations d'identification utilisées pour accéder au serveur SFTP. |
| Noms d'utilisateur | Nom d'utilisateur utilisé pour accéder au serveur SFTP. |
| Mot de passe | Mot de passe utilisé pour accéder au serveur SFTP. |
| Post-traitement de l'information | |
| Chemin source | Emplacement du répertoire qui contient les fichiers de flux réglementaires. |
| Chemin de destination | Emplacement du répertoire dans lequel les fichiers importés avec succès sont placés. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez sélectionné le formulaire Créer l'alias REST de connexion et d'informations d'identification, renseignez les champs suivants.

**Formulaire Créer un alias REST de connexion et d'informations d'identification**

| Champ | Description |
|---|---|
| Informations d'identification | |
| ID client OAuth | ID client de l'application qui est enregistrée dans le serveur OAuth OIDC tiers. |
| Secret client OAuth | ID du secret client de l'application enregistrée sur le serveur OAuth OIDC tiers. |

4. En fonction de votre étape précédente, cliquez sur **Créer** dans le formulaire d'alias SFTP ou sur **Créer et obtenir un jeton OAuth** dans le formulaire d'alias REST.
L'enregistrement d'informations de connexion au fichier est créé.

## Résultats

Lorsqu'une nouvelle connexion est établie, un enregistrement d'informations de connexion de fichier est créé dans l'instance. Une fois l'enregistrement d'informations de connexion de fichier créé, vous ne pouvez plus créer d'autres enregistrements d'informations de connexion de fichier en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Connexions.

### Modules de l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

L'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence comprend différents modules.

Les modules suivants sont affichés sous l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence :

**Modules de l'application**

| Module | Description |
|---|---|
| Configuration guidée Thomson Reuters | Instructions pour configurer et paramétrer l'application. |
| Alias de connexion et d'informations d'identification | Alias de connexion et d'informations d'identification pour SFTP et pour OAuth. |
| Connexions | Enregistrez les informations de connexion à partir de la Thomson Reuters plateforme. Cliquez sur Valider pour valider la connexion. Si vous rencontrez des problèmes lors de la validation de la connexion, triez-la à l'aide d'un journal d'intégration.<br><br>Si vous ne souhaitez pas utiliser une connexion, vous pouvez la passer à l'état Brouillon en cliquant sur **Passer au brouillon**. Dans l'intégration, le système utilise uniquement l'enregistrement des informations de connexion au fichier dont l'état est Validé. |
| Entrée du registre OAuth | Enregistrement du moment où la connexion OAuth et les informations d'identification sont créées via l'alias de connexion et d'informations d'identification expédié. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modules de l'application (suite)

| Module | Description |
|---|---|
| Informations d'identification OAuth | Enregistrement de la date de création des informations d'identification OAuth. |
| Registre des flux | Enregistrement pour chacun des fichiers de flux qui se trouvent dans le répertoire source de l'emplacement SFTP. |
| Journaux d'intégration | Journaux d'intégration avec détails d'intégration. Le journal contient des erreurs survenues dans les flux d'intégration, telles que des erreurs observées lors de la validation d'une connexion. |
| Source de données | Source de données qui ingère les fichiers de flux à partir de l'emplacement SFTP et crée automatiquement un enregistrement dans la table de flux réglementaire. |
| Importation planifiée | Tâche d'importation planifiée qui analyse et recherche l'entrée la plus ancienne dans le registre des flux. |
| Configuration XML de taxonomie | Enregistrement expédié avec la Thomson Reuters plateforme. Contient les XPaths et les attributs requis pour analyser le fichier de taxonomie de plateforme chargé Thomson Reuters au format XML. |
| TR \| Organismes de régulation | Enregistrements de taxonomie des organismes de régulation externes pour la Thomson Reuters plateforme. |
| TR \| Types de contenu | Types de contenu externe enregistrements de taxonomie pour la Thomson Reuters plateforme. |
| TR \| Juridictions | Enregistrements de taxonomie des juridictions externes pour la Thomson Reuters plateforme. |
| TR \| Thèmes | Enregistrements de taxonomie des thèmes externes pour la Thomson Reuters plateforme. |
| TR \| Secteurs | Consultez les enregistrements de taxonomie des secteurs externes pour la Thomson Reuters plateforme. |
| Mappeur de taxonomie | Mappage de la taxonomie de plateforme à la Thomson Reuters taxonomie interne. |

Traduction automatique

Les données accessibles via les modules d'application sont stockées dans les tables suivantes :

### Tables pour le stockage des données d'application

| Table | Champ |
|---|---|
| sn_grc_reg_change_external_theme | Thème réglementaire externe |
| sn_grc_reg_change_external_regulatory_body | Organisme de régulation externe |
| sn_grc_reg_change_external_sector | Secteur de la réglementation externe |
| sn_grc_reg_change_external_content_type | Type de contenu réglementaire externe |
| sn_grc_reg_change_external_jurisdiction | Juridiction réglementaire externe |
| sn_grc_reg_change_ thème | Thème réglementaire |

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tables pour le stockage des données d'application (suite)**

| Table | Champ |
|---|---|
| sn_grc_reg_change_ regulatory_body | Organisme de régulation |
| sn_grc_reg_change_sector | Secteur de la réglementation |
| sn_grc_reg_change_ content_type | Type de contenu réglementaire |
| sn_grc_reg_change_ juridiction | Juridiction réglementaire |

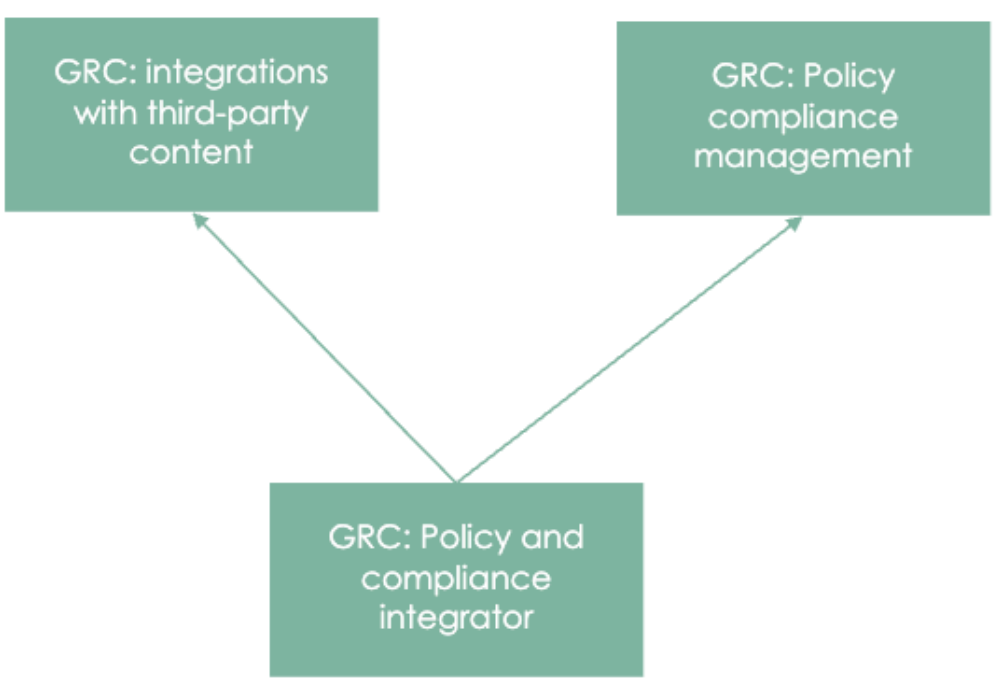
## GRC : intégrations avec le contenu de tiers

L'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers vous aide à standardiser le processus d'intégration de contenu dans différentes GRC applications en fournissant un cadre de travail commun pour vos fournisseurs de contenu.

Dans Xanadu, vous pouvez utiliser l'application avec l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiersGRC : intégrateur de Politique et conformité . L'application GRC : intégrateur de Politique et conformité fournit des options qui vous permettent d'examiner, d'approuver et d'importer les données dans les Gestion de la politique et de la conformité tables.

Vous pouvez installer l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers séparément du ServiceNow Storefichier . Lorsque vous téléchargez l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité à partir du ServiceNow Store, l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers est téléchargée automatiquement dans votre instance, comme illustré dans le diagramme suivant.

**GRC : intégrateur de Politique et conformité Structure de téléchargement de l'application**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
L'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers n'est pas visible dans le navigateur d'application d'une instance.

Lorsque les GRC : intégrations avec le contenu de tiers applications et GRC : intégrateur de Politique et conformité sont téléchargées dans votre instance, un utilisateur ayant le rôle sn_grc_cim.admin peut exécuter les tâches liées au workflow de l'application.

Pour en savoir plus sur les rôles d'utilisateur, reportez-vous aux rubriques Rôles d'utilisateur pour le processus d'intégration et Créer un utilisateur avec le rôle sn_grc_cim.admin.

### Rôles d'utilisateur pour le processus d'intégration

Vous devez affecter les rôles d'utilisateur requis pour le processus d'intégration global associé aux GRC : intégrations avec le contenu de tiers applications et GRC : intégrateur de Politique et conformité

Vous pouvez attribuer les rôles suivants aux GRC : intégrations avec le contenu de tiers applications et GRC : intégrateur de Politique et conformité .

**Rôles d'utilisateur**

| Titres des rôles | Description |
|---|---|
| sn_grc_cim.admin | En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.admin, vous pouvez accéder aux API et aux tables dans l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers . |
| sn_grc_cim.manager | En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.manager, vous disposez d'un accès en lecture et en écriture aux tables de l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers . |
| sn_compliance.manager | Le rôle sn_compliance.manager hérite du rôle sn_grc_cim.manager. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.manager, vous disposez d'un accès en lecture et en écriture aux tables de l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité . |
| sn_compliance.admin | Le rôle sn_compliance.admin hérite du rôle sn_grc_cim.admin. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.admin, vous pouvez accéder aux tables dans l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité . |

### Créer un utilisateur avec le rôle sn_grc_cim.admin

Créez un utilisateur avec le rôle sn_grc_cim.admin pour effectuer les tâches liées au processus d'intégration et d'importation de contenu.

**Avant de commencer**

**Remarque :**
Assurez-vous d'avoir installé l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez GRC : intégrations avec le contenu de tiers.

Rôle requis : sn_grc_cim.admin, sn_compliance.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Connectez-vous à une instance avec le rôle sn_compliance.admin et affectez le rôle sn_grc_cim.admin à un utilisateur.

   **Remarque :**
   Le rôle sn_compliance.manager hérite du rôle sn_grc_cim.manager. De même, le rôle sn_compliance.admin hérite du rôle sn_grc_cim.admin.

   En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.admin, vous pouvez accéder à toutes les API requises pour insérer les enregistrements dans l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers . En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.manager, vous disposez d'un accès en écriture aux tables de l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers .

2. Accédez à l'application GRC : intégrateur de Politique et conformité dans une instance pour exécuter le workflow.
   Pour connaître les étapes suivantes que vous devez effectuer dans le workflow de l'application, reportez-vous GRC : intégrateur de Politique et conformité à la section Workflow pour GRC : intégrateur de Politique et conformité.

## Intégration du questionnaire SIG (Standardized Information Gathering)

Le Évaluations partagées questionnaire normalisé de collecte d'informations (SIG) est utilisé pour obtenir les documents d'évaluation requis auprès d'un tiers. Le contact du tiers peut charger une feuille de calcul SIG préremplie ou remplir un questionnaire basé sur un formulaire qui est importé dans l'instance.

GRC : la version 18.x de l'intégration du questionnaire SIG propose des modèles SIG pour 2024, 2023, 2022 et 2021. Si un fournisseur charge une version antérieure au SIG 2021, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les réponses aux questions qui ne correspondent pas sont importées avec des réponses vides auxquelles le fournisseur doit répondre ultérieurement.

### Installez : Intégration SIG GRCQuestionnaire

Le GRCmodule d'extension : SIG Questionnaire Integration installe les modèles de questionnaire SIG à utiliser avec l'application GRC: Gestion des risques liés aux tiers .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk.admin, admin
Remplissez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation en douceur.

| Tâche de configuration | Description |
| --- | --- |
| Vérifiez que les modules d'extension ServiceNow sont activés. | Activez le module d'extension Gestion des risques liés aux tiers (com.sn_vdr_risk_asmt).<br><br>Pour vérifier que ce module d'extension est activé, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.<br><br>Pour plus d'informations, reportez-vous aux Configurer Gestion des risques liés aux tiers instructions d'activation d'une application |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Tâche de configuration | Description |
| --- | --- |
| | GRC autorisée à partir de : ServiceNow® StoreActiver une application autorisée GRC ServiceNow Store et Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois. |

### Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
   La liste des applications disponibles pour installation s'affiche.
3. Localisez l'application, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Installer**.
   L'application installe : GRCGestion des risques liés aux tiers le plugin (com.sn_vdr_risk_asmt) et GRC le plugin SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt).

> **Remarque :**
> Lors de la désinstallation de l'application, cochez la case pour conserver les types de profils, les profils et les indicateurs.

#### Vérifier l'intégration du questionnaire SIG dans Gestion des risques liés aux tiers

Après avoir installé SIG Questionnaire Integration, vérifiez que les modèles de SIG Questionnaire sont disponibles dans l'application Gestion des risques liés aux tiers .

### Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire des risques du tiers (sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager)

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires**.
2. Vérifiez que les questionnaires suivants sont disponibles.
   - SIG complet 2024, 2023, 2022 et 2021
   - SIG Core 2024, 2023, 2022 et 2021
   - SIG Lite 2024, 2023, 2022 et 2021

## GRC Accélérateurs de cas d'utilisation

Les accélérateurs de cas d'utilisation peuvent inclure des champs d'application prédéfinis, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, des audits, des plans de tests, des tableaux de bord et des rapports qui offrent aux clients une longueur d'avance au niveau opérationnel lors de l'adoption de divers réglementations et cadres de travail.

Utilisez la documentation suivante pour connaître les fonctionnalités d'installation, de vérification et de création de rapports des accélérateurs de cas d'utilisation GRC sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque accélérateur de cas d'utilisation nécessite que vous ayez installé et activé les ServiceNow GRC produits sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Accélérateur du Cyber Risk Institute

Le Cyber Risk Institute (CRI) s'efforce de collaborer avec les secteurs financiers et les organismes de réglementation afin de rationaliser la normalisation de la gestion des risques. Pour une meilleure gestion de la cyberconformité, CRI fournit un profil CRI avec le consensus du secteur financier.

Le profil du cadre de travail CRI s'aligne sur NIST CSF v2.0. Le profil et les évaluations de l'IRC vous aident à mettre en œuvre le cadre de travail de l'IRC afin d'améliorer la gestion de la cyberconformité. Ce cadre comprend des énoncés de diagnostic détaillés, tels que les objectifs de contrôle alignés sur le NIST CSF 2.0, qui correspondent aux références réglementaires des services financiers, telles que les citations sur les services financiers de la FFIEC, du CAT et d'autres.

Dans le cadre de l'accélérateur du Cyber Risk Institute (CRI), vous pouvez :

- Importez un profil CRI contenant les documents de référence, le contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle pertinents en fonction du CSF NIST.
- Simplifiez le processus de conformité grâce à la hiérarchisation automatisée et à la sélection des évaluations CRI, effectuées à l'aide du moteur d'évaluation intelligent.
- Créez automatiquement des contrôles en fonction du niveau et générez un score de conformité à partir des réponses d'évaluation CRI, qui sont déployées jusqu'au niveau de l'entité.

Pour en savoir plus, consultez :

- Effectuer une évaluation de la hiérarchisation CRI pour déterminer la valeur de niveau de l'entité.
- Vérifiez le NIST CSF Use Case Accelerator.

## Cybersecurity Controls Accelerator

Il Cybersecurity Controls Accelerator ™ permet aux utilisateurs d'adopter facilement les contrôles CIS du Center for Internet Security ™ afin d'améliorer leur préparation globale à la sécurité et leur posture de cyberdéfense.

L'adoption de CIS Control est encore améliorée en ciblant les principales méthodologies de cybersécurité en fonction du niveau de maturité et de préparation de l'utilisateur.

Le Cybersecurity Controls Accelerator contient le document de référence de la version 7.1 de CIS Controls, 191 citations CIS associées et 191 objectifs de contrôle CIS associés aux citations.

L'application Technology Controls Monitoring Accelerator (com.sn_grc_infosec), qui doit également être téléchargée pour utiliser le Cybersecurity Controls Accelerator, comprend 171 modèles d'indicateurs prédéfinis (dont 26 de base) mappés aux contrôles CIS. Ces modèles d'indicateurs fournissent une validation de contrôle automatisée et une surveillance continue.

## Prise en charge de CIS Controls ™ v8

À partir de la Xanadu version, Cybersecurity Controls Accelerator prend en charge les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle de CIS Controls ™ v8 associés aux citations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Contenu pour CSA CCM v4.0

À partir de cette Xanadu version, Cybersecurity Controls Accelerator le contenu CSA CCM v4.0 (Cloud Security Alliance Cloud Controls Matrix) prend en charge, tel que le document de référence, les contenus des documents de référence et les objectifs de contrôle.

### Télécharger le Cybersecurity Controls Accelerator

Avant d'exécuter l'application GRC: Cybersecurity Controls Accelerator dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

### Avant de commencer

Avant d'exécuter l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous devez télécharger et activer les applications suivantes GRC :

- GRC : Gestion de la politique et de la conformité
- GRC:Profils
- GRC: Technology Controls Monitoring Accelerator

Rôle requis : administrateur

### Procédure

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

### Surveillance des contrôles de cybersécurité

Une fois que vous avez accédé au Cybersecurity Controls Accelerator, vous pouvez surveiller les contrôles à l'aide de ces modules.

#### Cybersecurity Controls Accelerator modules

| Application/ Module | Description |
|---|---|
| **Contrôles CIS** | |
| Documents de référence | Le module **Documents de référence** fournit une liste des documents de référence, y compris les documents de référence CIS Controls v7.1 et v8. Les documents de référence comprennent des références aux citations et aux objectifs de contrôle.<br><br>Les documents de référence sont stockés dans la table Document de référence [sn_compliance_authority_document]. |
| Contenu des documents de référence | Le module **Citations** fournit une liste des contenus des documents de référence contenus dans le document de référence CIS Controls v7.1 et v8. Chaque citation peut inclure un ou plusieurs objectifs de contrôle et fait référence à :<br>• Références de contenu<br>• Objets d'informations<br><br>Les citations sont stockées dans la table Citation [sn_compliance_citation]. |
| Objectifs de contrôle | Le module **Objectifs de contrôle** fournit une liste des objectifs de contrôle associés aux contenus des documents de référence dans le document de référence CIS Controls v7.1 et v8. Chaque objectif de contrôle peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Cybersecurity Controls Accelerator modules (suite)**

| Application/ Module | Description |
|---|---|
| | • Types d'entité<br>• Entités supplémentaires<br>• Politiques<br>• Contrôles<br>• Modèles des indicateurs<br>• Exceptions de politique<br>• Problèmes<br>• Déclarations de risque<br>• Références de contenu<br><br>Les objectifs de contrôle sont stockés dans la table Objectifs de contrôle [sn_compliance_policy_statement] |
| Modèles des indicateurs | Le module **Modèles d'indicateurs** fournit une liste de modèles d'indicateurs prédéfinis mappés aux contrôles CIS. Les modèles d'indicateurs automatisent la validation des contrôles et assurent une surveillance continue.<br><br>Référence du modèle d'indicateur vers contenu [sn_grc_m2m_ind_temp_cont] |

Comme mentionné précédemment, l'application Technology Controls Monitoring Accelerator (com.sn_grc_infosec) est une application dépendante lorsque vous téléchargez l'application Cybersecurity Controls Accelerator . L'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des modèles d'indicateurs prédéfinis qui sont mappés aux contrôles CIS.

**Remarque :**
Si vous décidez de ne pas implémenter l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous pouvez toujours l'utiliser pour valider la Technology Controls Monitoring Accelerator conformité aux normes CIS et ISO 27002 via Unified Compliance Framework (UCF) à partir de l'application Gestion de la politique et de la conformité . Pour plus d'informations, consultez Technology Controls Monitoring Accelerator.

### Contrôles UCF mappés aux modèles d'indicateurs

Si vous utilisez les documents de référence CIS ou ISO importés d'UCF, vous pouvez toujours gérer les activités de conformité à l'aide des modèles d'indicateurs 285 (171 CIS et 114 ISO) surveillés automatiquement.

Les 171 modèles d'indicateurs sont mis en correspondance avec les 171 objectifs de contrôle CIS fournis avec l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

**Remarque :**
les informations contenues dans les 26 modèles d'indicateurs de base sont tirées de diverses ServiceNow applications ITx, comme le montre l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS

| Contrôle CIS | Description | Applications sources ITx |
|---|---|---|
| Contrôle CIS 1.1 | Utilisez un outil de détection actif pour identifier les appareils connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour l'inventaire des actifs matériels. | Découverte |
| Contrôle CIS 1.2 | Utilisez un outil de détection passif pour identifier les appareils connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour automatiquement l'inventaire des actifs matériels de l'organisation. | Découverte |
| Contrôle CIS 1.4 | Tenir un inventaire précis et à jour de tous les actifs technologiques ayant le potentiel de stocker ou de traiter des informations. Cet inventaire doit inclure tous les actifs matériels, qu'ils soient connectés ou non au réseau de l'organisation. | Découverte |
| Contrôle CIS 1.5 | Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse réseau, l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données et le département pour chaque actif, et indique si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau. | Découverte |
| Contrôle CIS 1.6 | Assurez-vous que les actifs non autorisés sont retirés du réseau, mis en quarantaine ou que l'inventaire est mis à jour en temps opportun. | Découverte |
| Contrôle CIS 1.7 | Utilisez le contrôle d'accès au niveau du port, conformément à la norme 802.1x, pour contrôler quels périphériques peuvent s'authentifier au réseau. Le système d'authentification doit être lié aux données de l'inventaire des actifs matériels afin de s'assurer que seuls les appareils autorisés peuvent se connecter au réseau. | Découverte |
| Contrôle CIS 1.8 | Utilisez des certificats clients pour authentifier les actifs matériels qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation. | Découverte |
| Contrôle CIS 2.1 | Tenir à jour une liste de tous les logiciels autorisés dans l'entreprise à des fins professionnelles sur n'importe quel système d'entreprise. | Gestion des actifs logiciels |
| Contrôle CIS 2.2 | Assurez-vous que seules les applications logicielles ou les systèmes d'exploitation actuellement pris en charge par le fournisseur du logiciel sont ajoutés à l'inventaire de logiciels autorisé de l'organisation. Les logiciels non pris en charge doivent être marqués comme non pris en charge dans le système d'inventaire. | Gestion des actifs logiciels |
| Contrôle CIS 2.3 | Utilisez des outils d'inventaire logiciel dans l'ensemble de l'organisation pour automatiser la documentation de tous les logiciels sur les systèmes d'entreprise. | Gestion des actifs logiciels |
| Contrôle CIS 2.4 | Le système d'inventaire logiciel doit suivre le nom, la version, l'éditeur et la date d'installation de tous les logiciels, y compris les systèmes d'exploitation autorisés par l'organisation. | Gestion des actifs logiciels |
| Contrôle CIS 2.5 | Le système d'inventaire logiciel doit être lié à l'inventaire des actifs matériels afin que tous les appareils et les logiciels associés soient suivis à partir d'un emplacement unique. | CMDB |
| Contrôle CIS 3.1 | Utilisez un outil d'analyse des vulnérabilités à jour conforme au SCAP pour analyser automatiquement tous les systèmes du réseau sur une base hebdomadaire ou plus fréquente afin d'identifier toutes les vulnérabilités potentielles sur les systèmes de l'organisation. | Réponse aux vulnérabilités |
| Contrôle CIS 3.2 | Effectuez une analyse de vulnérabilité authentifiée avec des agents s'exécutant localement sur chaque système ou avec des scanners distants configurés avec des droits élevés sur le système testé. | Réponse aux vulnérabilités |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS (suite)

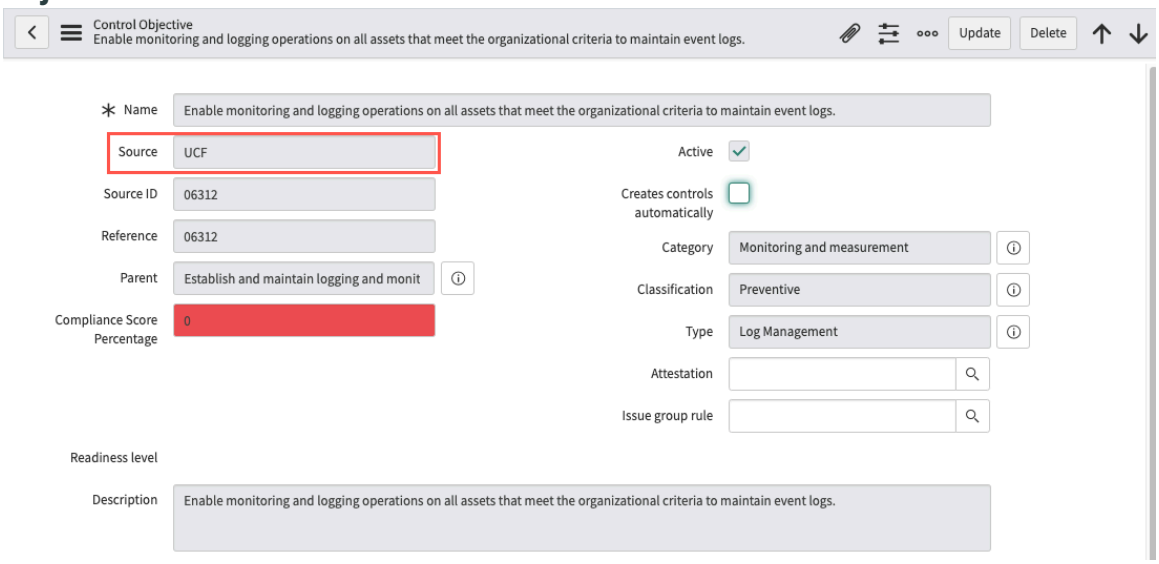
| Contrôle CIS | Description | Applications sources ITx |
|---|---|---|
| Contrôle CIS 3.6 | Comparez régulièrement les résultats des analyses de vulnérabilité consécutives pour vérifier que les vulnérabilités ont été corrigées en temps opportun. | Réponse aux vulnérabilités |
| Contrôle CIS 3.7 | Utilisez un processus d'évaluation des risques pour hiérarchiser le rattrapage des vulnérabilités détectées. | Réponse aux vulnérabilités |
| Contrôle CIS 15.1 | Tenir à jour un inventaire des points d'accès sans fil autorisés connectés au réseau câblé. | CMDB |
| Contrôle CIS 16.1 | Tenir un inventaire de chacun des systèmes d'authentification de l'organisation, y compris ceux situés sur place ou chez un fournisseur de services à distance. | CMDB |
| Contrôle CIS 18.5 | N'utilisez que des algorithmes de cryptage normalisés et largement examinés. | Découverte |
| Contrôle CIS 18.8 | Établissez un processus pour accepter et traiter les rapports de vulnérabilités logicielles, notamment en fournissant un moyen aux entités externes de contacter votre groupe de sécurité. | Réponse aux vulnérabilités |
| Contrôle CIS 19.1 | S'assurer qu'il existe des plans d'intervention en cas d'incident écrits qui définissent les rôles du personnel ainsi que les phases de gestion et de gestion des incidents. | Réponse aux incidents de sécurité |
| Contrôle CIS 19.2 | Attribuez des titres de poste et des fonctions pour la gestion des incidents informatiques et réseau à des personnes spécifiques et assurez le suivi et la documentation tout au long de l'incident jusqu'à sa résolution. | Réponse aux incidents de sécurité |
| Contrôle de la CEI 19.3 | Désignez du personnel de gestion, ainsi que des remplaçants, qui soutiendront le processus de gestion des incidents en assumant des rôles décisionnels clés. | Réponse aux incidents de sécurité |
| Contrôle de la CEI 19.4 | Élaborez des normes à l'échelle de l'organisation concernant le temps nécessaire aux administrateurs système et aux autres membres du personnel pour signaler les événements anormaux à l'équipe de gestion des incidents, les mécanismes permettant ce signalement et le type d'informations qui doivent être incluses dans la notification d'incident. | Réponse aux incidents de sécurité |
| Contrôle CIS 19.6 | Publier des informations pour tous les membres des effectifs concernant le signalement des anomalies et des incidents informatiques à l'équipe de gestion des incidents. De telles informations devraient être incluses dans les activités de sensibilisation de routine des employés. | Réponse aux incidents de sécurité |
| Contrôle CIS 19.8 | Créez un schéma de notation et de hiérarchisation des incidents en fonction de l'impact connu ou potentiel pour votre organisation. Utilisez le score pour définir la fréquence des mises à jour d'état et des procédures d'escalade. | Réponse aux incidents de sécurité |

Les objectifs de contrôle qui sont téléchargés à partir d'UCF ont UCF comme source, comme indiqué ci-dessous.

Traduction automatique

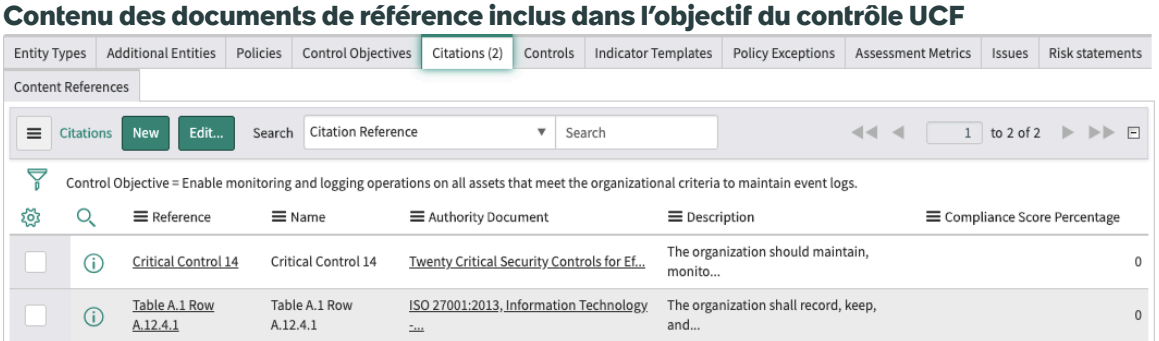
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Objectif du contrôle UCF




Si vous cliquez sur la liste connexe **Citations** , vous pouvez voir que deux citations sont présentes : l'une obtenue à partir de CIS et l'autre à partir des documents de référence ISO 27001 d'UCF.

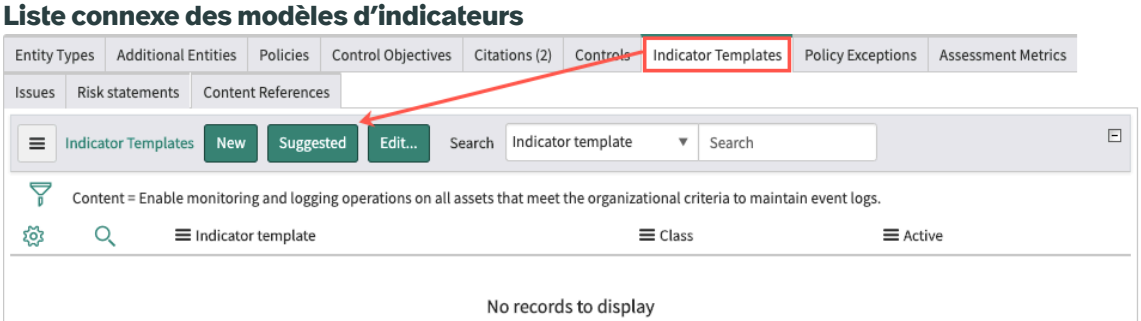
### Contenu des documents de référence inclus dans l'objectif du contrôle UCF




Ces citations vous permettent d'utiliser les contrôles CIS téléchargés à partir d'UCF, au lieu des contrôles CIS inclus dans l'application Cybersecurity Controls Accelerator , tout en associant les contrôles aux modèles d'indicateurs fournis.

Si vous souhaitez associer cet objectif de contrôle UCF à des modèles d'indicateurs similaires, vous pouvez cliquer sur la liste connexe **Modèles d'indicateurs** , puis cliquer sur le bouton **Suggéré** .

### Liste connexe des modèles d'indicateurs

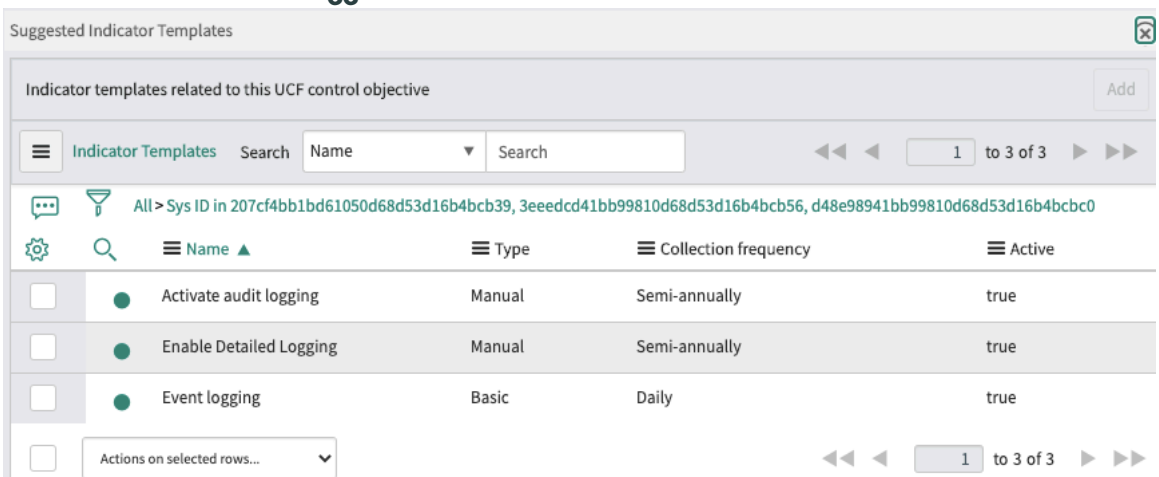



Une liste de modèles d'indicateurs qui peuvent s'appliquer à l'objectif de contrôle sélectionné est affichée.

Traduction automatique

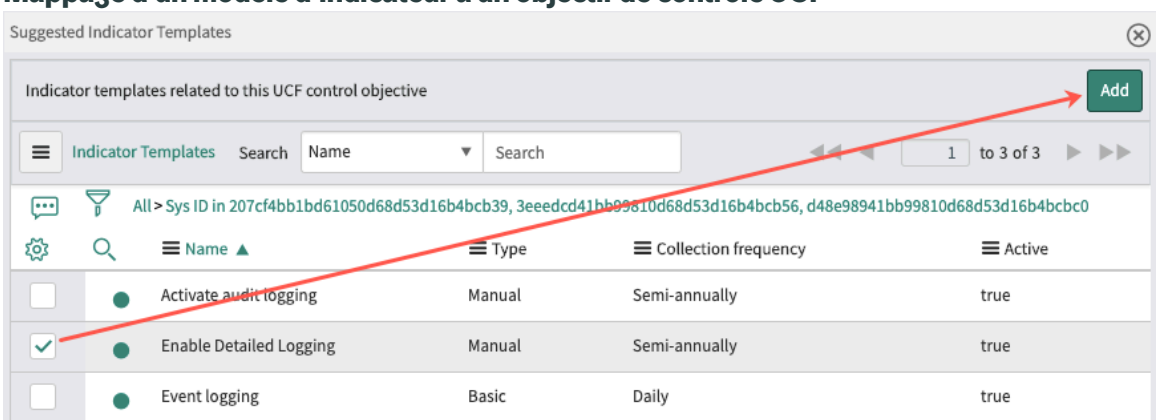
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Modèles d'indicateurs suggérés**




Sélectionnez les modèles d'indicateurs que vous souhaitez mapper à l'objectif de contrôle UCF et cliquez sur **Ajouter**.

**Mappage d'un modèle d'indicateur à un objectif de contrôle UCF**




## GDPR DPIA Use Case Accelerator

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est un règlement par lequel la Commission européenne entend renforcer et unifier la protection des données des personnes physiques au sein de l'Union européenne (UE).

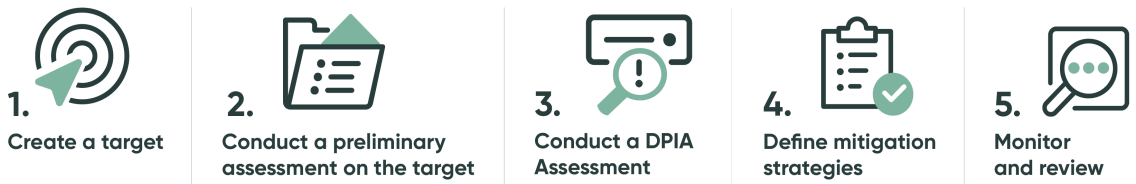
**Remarque :**
GRC : RGPD DPIA Accelerator est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

## GDPR DPIA Use Case Accelerator En un mot

Le ServiceNow® GDPR DPIA Use Case Accelerator vous permet d'effectuer des analyses d'impact sur la protection des données (DPIA) pour protéger les données personnelles des personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'UE. Le schéma et les étapes suivants décrivent le flux du GDPR DPIA Use Case Accelerator système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




1. Une cible fait référence à l'association entre une entité et une activité de traitement de données. Les cibles peuvent être créées manuellement ou vous pouvez les générer automatiquement en cochant la case **Générer la cible** sur l'écran d'entité.
2. Une évaluation préliminaire peut être effectuée sur une cible afin de déterminer si elle est considérée comme une opération à haut risque et de décider des procédures d'atténuation nécessaires.
3. Sur la base des résultats de l'évaluation préliminaire, vous pouvez créer un risque DPIA pour effectuer une évaluation DPIA RGPD. Les responsables des risques et les responsables du traitement des données peuvent consulter l'avancement de l'évaluation et les réponses de chaque participant à l'évaluation.
4. Si une personne chargée de répondre a sélectionné des mesures d'atténuation dans l'évaluation, une tâche d'atténuation des risques est créée une fois l'évaluation terminée.
5. Le GDPR DPIA Use Case Accelerator tableau de bord de vue d'ensemble fournit une vue d'ensemble de divers points de données, tels que les risques, les évaluations et les mesures d'atténuation des risques, ce qui aide les dirigeants et les GDPR DPIA GDPR DPIA agents à identifier rapidement les domaines de préoccupation.

## Évaluations effectuées à l'aide de l' GDPR DPIA Use Case Accelerator

Deux types d'évaluations peuvent être réalisées : les évaluations préliminaires et les évaluations DPIA RGPD.

**Évaluations préliminaires (également connues sous le nom d'évaluations cibles DPIA RGPD) :** Les évaluations préliminaires sont réalisées directement sur une cible d'opération de traitement de données. Une cible contient des informations qui sont partagées entre ServiceNow Gouvernance, risque et conformité les applications et les applications d'accélérateur de cas d'utilisation, y compris le GDPR DPIA Use Case Accelerator. La cible permet d'évaluer certaines caractéristiques clés de l'opération de traitement des données, telles que sa finalité, sa nécessité et ses critères d'évaluation, et l'évaluation préliminaire aide les utilisateurs à parvenir à une conclusion, puis à déterminer les procédures d'atténuation lorsque l'opération de traitement des données est considérée comme une opération à haut risque.

**Évaluations DPIA RGPD :** Les évaluations DPIA sont généralement effectuées pour les opérations de traitement de données à haut risque ; c'est-à-dire pour les cibles. Cependant, les évaluations de l'AIPD ne sont pas directement évaluées sur les cibles. Ils sont plutôt évalués à l'aide de la fonctionnalité d'évaluation des risques fournie dans l'application Gestion des risques . Les évaluations de l'AIPD sont désignées dans le contexte sous le GDPR DPIA Use Case Accelerator nom de risque de l'AIPD.

À la suite d'une évaluation préliminaire, les responsables de la gestion des risques peuvent créer des risques. Il s'agit des risques réels qui ont été identifiés à partir de l'évaluation de la cible à partir de l'évaluation préliminaire. Bien qu'il soit encouragé par les responsables de la gestion des risques d'utiliser l'application Gestion des risques pour enregistrer ces risques, ils peuvent également les enregistrer à l'aide de l'application GDPR DPIA Use Case Accelerator , comme décrit dans cette section.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Deux types de contenu sont activés par l'application : le contenu principal et le GDPR DPIA Use Case Accelerator contenu de démonstration. Le contenu principal est directement accessible par les modules que vous configurez dans **RGDP DPIA** > **Contenu**. Le contenu de démonstration est indirectement accessible par les applications de la GRC suite de produits. Le contenu principal et le contenu de démonstration peuvent être visualisés à l'aide des tableaux de bord et des rapports.

## Qui utilise le GDPR DPIA Use Case Accelerator

| Profil | Description |
|---|---|
| Délégué à la protection des données | Veille à ce qu'une organisation applique les lois protégeant les données personnelles des individus. La désignation, la position et les tâches d'un DPD au sein d'une organisation sont décrites dans les articles 37, 38 et 39 du règlement général sur la protection des données de l'UE. |
| Direction des risques | Veille à ce que les risques soient identifiés et gérés de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation. Facilite les évaluations de l'impact sur la protection des données conformément à la stratégie de l'organisation. |
| Administrateur Governance, Risk, and Compliance | Permet d'accéder à toutes les applications sous **RGPD** > **Administration**. |

## GDPR DPIA Use Case Accelerator Concepts à l'appui

Familiarisez-vous avec ces concepts, développés à partir des GDPR DPIA conseils.

| Concept | Description |
|---|---|
| Opération (ou activité) de traitement des données | Le traitement recouvre un large éventail d'opérations effectuées sur des données à caractère personnel. Il s'agit notamment de la collecte, de l'enregistrement, de l'organisation, de la structuration, du stockage, de l'adaptation ou de la modification, de l'extraction, de la consultation, de l'utilisation, de la divulgation par transmission, de la diffusion ou de toute autre forme de mise à disposition, du rapprochement ou de la combinaison, de la restriction, de l'effacement ou de la destruction de données à caractère personnel.<br><br>Le RGPD s'applique au traitement des données à caractère personnel en tout ou en partie par des moyens automatisés, ainsi qu'au traitement non automatisé s'il fait partie d'un système d'archivage structuré. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Concept | Description |
| --- | --- |
| | Une Opération (ou Activité) de Traitement de Données dans une GDPR DPIA application est une Cible (expliquée ci-dessous) qui est précisément définie pour représenter une opération de Traitement telle que décrite dans le règlement RGPD. |
| Évaluation de l'impact sur la protection des données (DPIA) | Une AIPD est une évaluation de l'impact des traitements de données sur la protection des données à caractère personnel, et plus particulièrement une évaluation de la probabilité et de la gravité des risques pour les droits et libertés des personnes résultant d'un traitement. En vertu du RGPD, les responsables du traitement sont tenus d'effectuer des évaluations DPIA avant d'exécuter une opération de traitement de données susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes.<br><br>L'AIPD est une évaluation des risques dans l'application GDPR DPIA . Les modules du registre DPIA facilitent la création, l'exécution et le suivi des évaluations DPIA à l'aide de l'application ServiceNow® Gestion des risques . Une évaluation DPIA est lancée et Gestion des risques son workflow de système de base permet de piloter l'évaluation DPIA afin de tirer parti des fonctionnalités standard d'évaluation des risques. |
| Règlement général sur la protection des données (RGPD) | Ce règlement protège les personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la libre circulation de ces données. Elle abroge la directive 95/46/CE (directive sur la protection des données).<br><br>L'application GDPR DPIA Use Case Accelerator prend en charge l'AIPD et fournit une approche structurée pour la réalisation d'évaluations. |
| Opération (ou activité) de traitement à haut risque | Il s'agit d'une opération de traitement évaluée comme ayant une probabilité et une gravité élevées de préjudice et susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés de la personne physique. Habituellement, les organisations procèdent à une prédétermination (c'est-à-dire avant d'effectuer une évaluation de l'AIPD) si une opération de traitement des données présente un risque élevé en fonction de plusieurs facteurs propres à l'organisation |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Concept | Description |
| --- | --- |
| | et à la nature de leurs services. Les AIPD sont généralement effectuées après une telle prédétermination.<br><br>Une opération (ou activité) de traitement de données dans l'application GDPR DPIA Use Case Accelerator est appelée cible. Une cible peut être marquée comme « à haut risque » pour indiquer qu'il s'agit d'une opération de traitement à haut risque. |
| Risque | GDPR décrit les différentes composantes de l'AIPD qui se chevauchent avec des composantes bien définies de la gestion des risques. En termes de gestion des risques, une AIPD vise à « gérer les risques » pour les droits et libertés des personnes physiques, en utilisant les processus suivants, en :<br>• Etablissement du contexte : « prise en compte de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement et des sources du risque »<br>• Évaluation des risques : « évaluer la probabilité et la gravité particulières du risque élevé »<br>• Traiter les risques : « atténuer ce risque » et « assurer la protection des données à caractère personnel », et « démontrer le respect du présent règlement »<br><br>Pour faciliter l'enregistrement des risques à la suite de l'évaluation de l'AIPD, l'application GDPR DPIA Use Case Accelerator fournit des modules de registre des risques et d'évaluation des risques. |
| Cible | La cible est le fondement de la GDPR DPIA Use Case Accelerator et de tous les concepts associés.<br><br>La cible est une table partagée entre les produits et plusieurs accélérateurs de cas d'utilisation ServiceNow® GRC . Ils sont similaires au concept d'entités dans les applications principales GRC . Ils sont éventuellement liés à des entités, mais sont utilisés pour tous les attributs spécifiques aux accélérateurs de cas d'utilisation. |

### Télécharger le GDPR DPIA Use Case Accelerator

Avant d'exécuter GRC: GDPR DPIA Use Case Accelerator dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier . Vous pouvez ensuite vérifier l'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Avant d'exécuter l'application GDPR DPIA Use Case Accelerator , vous devez télécharger et activer les applications suivantes GRC :

- Gestion de l'audit
- Gestion de la politique et de la conformité
- Gestion des risques

Rôle requis : administrateur

## Procédure

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

### Composants installés avec GRC: GDPR DPIA Use Case Accelerator

Lorsque vous avez correctement téléchargé , plusieurs types de composants sont installés, y compris les tables, les GRC: GDPR DPIA Use Case Acceleratorrôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

**Remarque :**
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

#### Rôles installés

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Responsable du traitement des données<br><br>[sn_irm_gdpr_dpia.agent_de_traitement_des_données] | Veille à ce qu'une organisation applique les lois protégeant les données personnelles des individus. La désignation, la position et les tâches d'un DPD au sein d'une organisation sont décrites dans les articles 37, 38 et 39 du règlement général sur la protection des données de l'UE. | • sn_risk.manager<br>• sn_irm_gdpr_dpia_user |
| Direction des risques<br><br>[sn_irm_gdpr_dpia.risk.executive] | Veille à ce que les risques soient identifiés et gérés de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation. Facilite les évaluations de l'impact sur la protection des données | • sn_risk.manager<br>• sn_irm_gdpr_dpia_user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | conformément à la stratégie de l'organisation. | |
| Utilisateur DPIA RGPD<br>[sn_irm_gdpr_dpia.user | Contient le rôle d'utilisateur cible dans le périmètre sn_grc et le rôle d'utilisateur dans l'application Gestion des risques . | • sn_grc.target_user<br>• sn_risk.user |

## Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Évaluations préliminaires du RGPD<br>[sn_irm_gdpr_dpia_m2m_assessment_i_target] | Table de relations qui associe des évaluations préliminaires à la cible RGPD. |

## Propriétés installées

| Nom | Description |
|---|---|
| Évaluation DPIA par défaut<br>sn_irm_gdpr_dpia_default_assessment | Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : évaluation DPIA RGPD<br>• **Localisation** : **RGDP DPIA** > **Administration** > **Propriétés** |
| Choix GRC - Cadre de travail DPIA RGPD<br>sn_irm_gdpr_dpia_default_framework | Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : RGDP DPIA<br>• **Localisation** : **RGDP DPIA** > **Administration** > **Propriétés** |
| Évaluation cible DPIA RGPD<br>sn_irm_gdpr_dpia.gdpr_dpia_targets_assessment | Les administrateurs système peuvent modifier ce paramètre.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : évaluation des cibles DPIA RGPD<br>• **Localisation** : **RGDP DPIA** > **Administration** > **Propriétés** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### GDPR DPIA Use Case Accelerator Vue d'ensemble du module

Une fois que vous avez accédé au GDPR DPIA Use Case Accelerator, l'application propose de nombreux modules.

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

### GDPR DPIA Use Case Accelerator modules

| Application/ Module | Description |
|---|---|
| **RGPD DPIA** | Application activant GDPR DPIA Use Case Accelerator l'application |
| **Vue d'ensemble** | GDPR DPIA Tableau de bord de la direction |
| **Activité de traitement des données** | |
| Créer une cible | Créez une cible RGPD. |
| Toutes les cibles | Liste de tous les enregistrements cibles avec une vue personnalisée pour les marquer facilement comme opération (ou activité) de traitement de données |
| Mes approbations | Liste des approbations des cibles en attente d'approbation de l'utilisateur connecté en qualité de responsable de traitement des données (DPO) |
| Mes évaluations | Liste des évaluations préliminaires accessibles par l'utilisateur connecté. |
| Toutes les évaluations | Liste des évaluations préliminaires |
| **Registre DPIA** | |
| Nouvelle | Le module offre la possibilité de créer un nouveau risque DPIA |
| En cours | Liste des risques DPIA actifs |
| Mis hors service | Liste des risques DPIA inactifs |
| **Évaluations DPIA** | |
| Mes évaluations | Liste des GDPR DPIA évaluations accessibles par l'utilisateur connecté |
| Toutes les évaluations | Liste des GDPR DPIA évaluations |
| **Registre des risques** | |
| Nouvelle | Le module offre la possibilité de créer un nouveau risque |
| En cours | Liste des risques actifs |
| Mis hors service | Liste des risques inactifs |
| **Évaluations des risques** | |
| Mes évaluations | Liste des évaluations des risques auxquelles l'utilisateur connecté peut accéder |
| Toutes les évaluations | Liste des évaluations des risques |
| **Tâches d'atténuation DPIA** | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**GDPR DPIA Use Case Accelerator modules (suite)**

| Application/ Module | Description |
|---|---|
| Mes tâches d'atténuation DPIA | Liste des tâches d'atténuation des risques de l'AIPD Risques accessibles par l'utilisateur connecté |
| Toutes les tâches d'atténuation DPIA | Liste des tâches d'atténuation des risques de l'AIPD |
| **Contenu** | |
| Types d'évaluation | Le module permet d'accéder à la liste de toutes les évaluations dans GDPR DPIA |
| **Administration** | |
| Choix | Liste de tous les choix GRC et utilisée pour examiner ceux configurés pour GDPR DPIA |
| Propriétés | Le module affiche les propriétés système configurées pour GDPR DPIA |

### Travailler avec des activités de traitement de données

Les agents de traitement des données peuvent utiliser les options du module Activité de traitement des données pour créer des cibles, les identifier comme des activités de traitement des données et effectuer GDPR DPIA des évaluations des cibles sur celles-ci afin de déterminer si les cibles présentent un risque élevé.

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

### Créer une cible

Dans le RGPD, une cible fait référence à l'association entre une entité et une activité de traitement de données.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

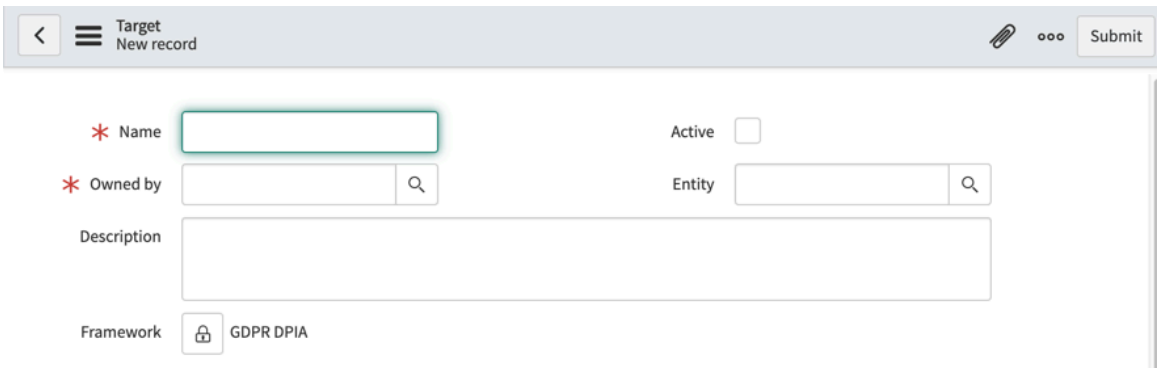
Une évaluation cible s'exécute sur une cible pour déterminer s'il s'agit d'une activité de traitement de données. Si l'évaluation revient et que la cible est identifiée comme présentant un risque élevé, créez un risque DPIA pour exécuter une évaluation DPIA afin de déterminer comment le risque peut être atténué. Les cibles peuvent être créées manuellement ou vous pouvez les générer automatiquement en cochant la case **Générer la cible** sur le formulaire Entité ou le formulaire Type d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Créer une cible**.




2. Renseignez les champs nécessaires.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Entrez le nom de la cible. |
| Propriété de | Sélectionnez le propriétaire de cette cible. |
| Description | Entrez une description qui décrit la cible. |
| Actif | Cochez cette case pour activer la cible. |
| Entité | Sélectionnez l'entité associée à cette cible. Une entité ne peut avoir qu'une seule cible associée. |
| Cadre de travail | Par défaut, ce champ est **défini sur RGDP DPIA**. |

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour enregistrer les données, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour identifier l'enregistrement cible en tant qu'activité de traitement de données, cliquez ici.
   - Pour modifier la liste des répondants de l'évaluation, cliquez sur l'onglet Évaluations préliminaires.
   - Pour effectuer une évaluation préliminaire sur la cible, cliquez sur **Envoyer des évaluations**.
   - Pour effectuer une évaluation DPIA sur la cible, cliquez sur **Générer DPIA**.

### Identifier une cible en tant qu'activité de traitement de données

L'identification d'une cible en tant qu'activité de traitement des données est la première étape pour déterminer si une évaluation du traitement des données doit être effectuée sur la cible.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

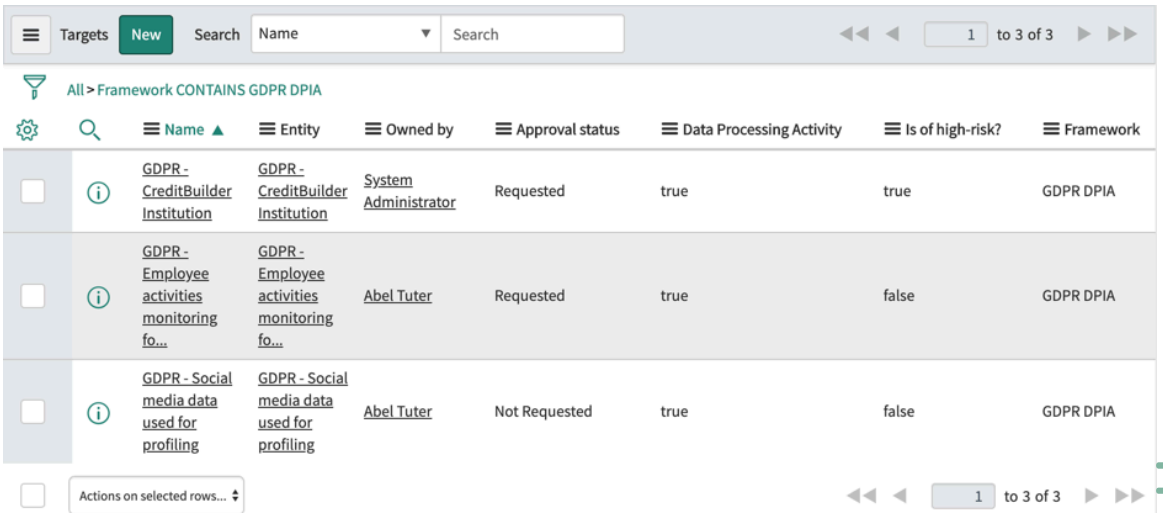
**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

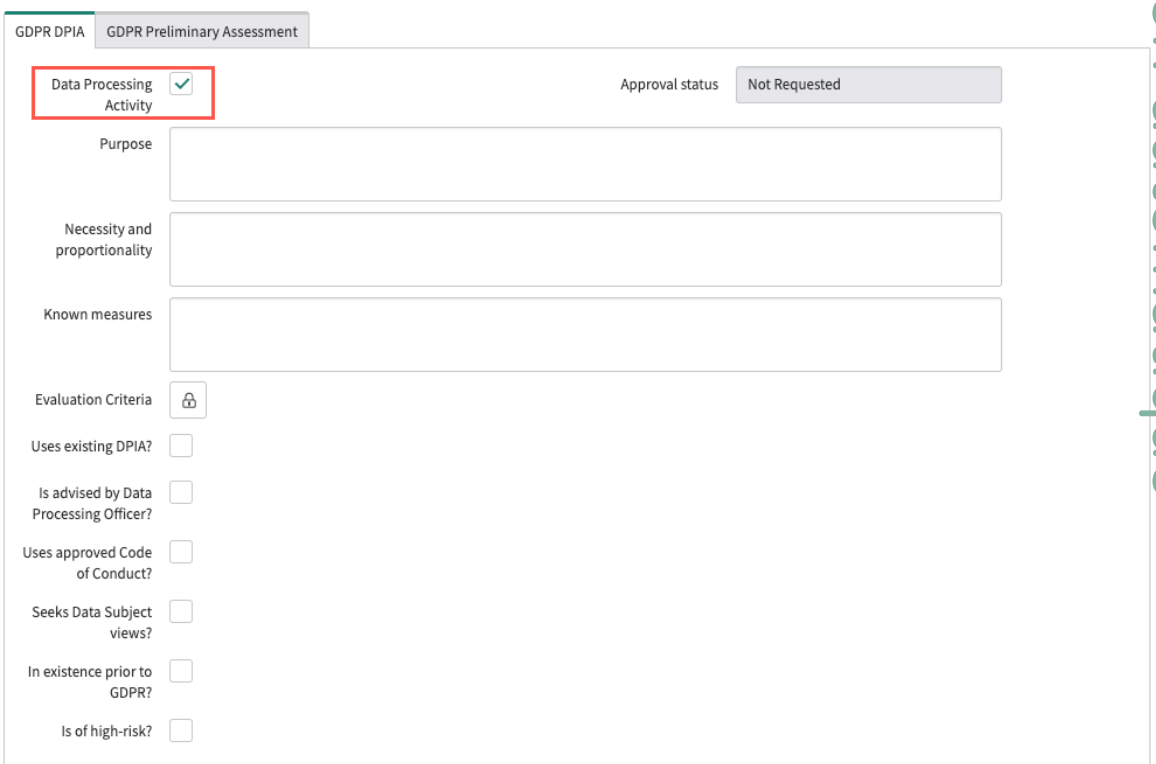
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Toutes les cibles**.




2. Sélectionnez l'enregistrement cible que vous souhaitez identifier en tant qu'activité de traitement de données.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Deux listes connexes apparaissent : **GDPR DPIA** et **GDPR Preliminary Assessment**.




4. Dans l'onglet **DPIA RGPD** , cochez la case **Activité de traitement des données** .
5. Renseignez les champs nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| État d'approbation | Affiche l'état actuel du processus d'approbation. |
| Objectif | L'objectif de la cible. Incluez des informations telles que l'endroit où l'activité est applicable. |
| Nécessité et proportionnalité | Une évaluation de la nécessité et de la proportionnalité de la cible par rapport à son objectif. |
| Mesures connues | Mesures de gestion du risque, y compris les mesures de sauvegarde, les mesures de sécurité et les mécanismes visant à assurer la protection des données personnelles. |
| Critères d'évaluation | Cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez les critères à prendre en compte pour évaluer si la cible entraîne probablement un risque élevé. Les critères sont les suivants :<br>◦ Évaluation ou notation<br>◦ Prise de décision automatisée ayant un effet juridique ou similaire significatif<br>◦ Surveillance systématique<br>◦ Données sensibles ou de nature très personnelle<br>◦ Données traitées à grande échelle<br>◦ Ensemble de données de mise en correspondance ou de combinaison<br>◦ Données concernant des personnes concernées vulnérables<br>◦ Utilisation innovante ou application de nouvelles solutions technologiques ou organisationnelles<br>◦ Empêcher les personnes concernées d'exercer un droit ou d'utiliser un service ou un contrat |
| Utilise l'AIPD existante ? | Cochez cette case si la cible utilise une AIPD préexistante, puis cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez les AIPD associés à cette cible dans la liste. |
| Le responsable du traitement des données est-il conseillé ? | Cochez cette case si la cible nécessite l'approbation d'un responsable du traitement des données, puis cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez le responsable du traitement des données approprié dans la liste. |
| Utilise un code de conduite approuvé ? | Cochez cette case si la cible doit respecter un code de conduite lors de l'accès à son impact, puis saisissez le nom du code de conduite dans la zone de texte. |
| Recherche-t-il des vues de la personne concernée ? | Cochez cette case si la cible exige que les vues des personnes concernées ou de leurs représentants soient examinées, puis saisissez les vues des personnes concernées dans la zone de texte. |
| Existait avant le RGPD ? | Cochez cette case si la cible existait avant la création du RGPD.<br>**Remarque :**<br>L'obligation de mettre en œuvre l'AIPD s'applique à toutes les activités existantes de traitement des données qui sont susceptibles d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques pour lesquelles il y a eu une modification des risques. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Est à haut risque ? | Cochez cette case Il s'agit d'une cible à risque élevé.<br>**Remarque :**<br>Même s'il n'y a pas d'indications d'un risque élevé probable, envisagez d'effectuer une évaluation DPIA pour toute activité majeure de traitement de données impliquant l'utilisation de données personnelles. |

**Remarque :**
Vous avez deux options pour remplir les champs de l'onglet **DPIA RGPD** . Vous pouvez les remplir manuellement vous-même comme décrit ci-dessus, ou si vous ne connaissez pas les réponses aux questions, vous pouvez générer une évaluation pour quelqu'un d'autre qui les connaît, puis copier ses réponses de l'évaluation vers le formulaire cible comme décrit ci-dessous.

**6.** Pour générer une évaluation pour un autre utilisateur, effectuez les étapes suivantes.

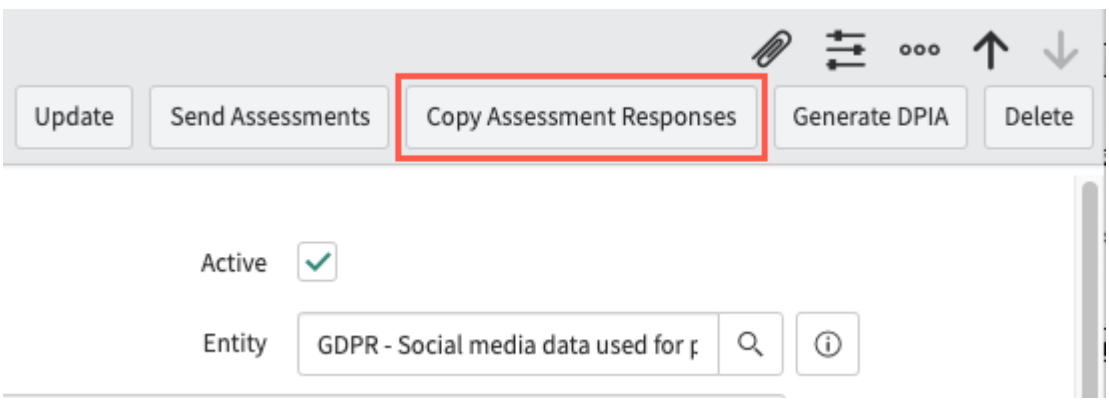
**a.** Cliquez sur l'onglet **Évaluation préliminaire du RGPD** .

**b.** Dans le champ **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** , cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez qu'il remplisse le formulaire.

**c.** Une fois que vous avez sélectionné l'intervenant, cliquez à nouveau sur l'icône Verrouiller.

**d.** Cliquez sur **Envoyer les évaluations**.

Une fois que l'utilisateur sélectionné a effectué l'évaluation, un bouton **Copier les réponses de l'évaluation** s'affiche.

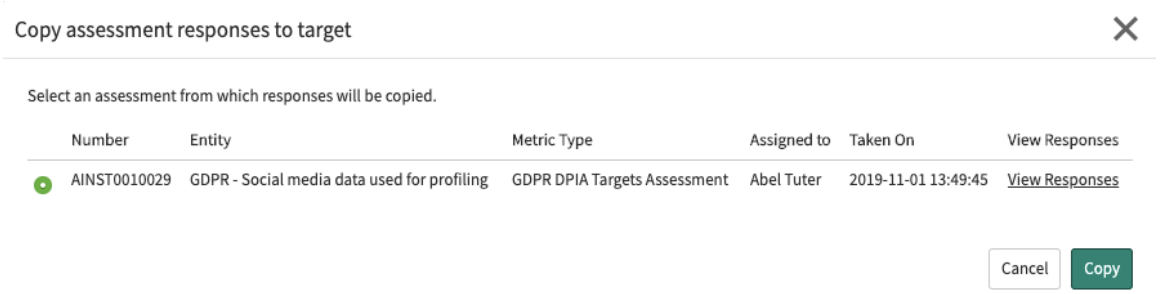



**e.** Cliquez sur **Copier les réponses de l'évaluation**.

Le dossier d'évaluation rempli s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**f.** Vous pouvez cliquer sur **Afficher la réponse** pour afficher les réponses de l'évaluation.

**g.** Sélectionnez l'enregistrement et cliquez sur **Copier**.
Les réponses fournies par la personne interrogée sélectionnée sont copiées dans l'AIPD RGPD.

**7.** Une fois les champs remplis, effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour enregistrer les données, cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour modifier la liste des répondants de l'évaluation, cliquez sur l'onglet **Évaluations préliminaires** .
- Pour effectuer une évaluation préliminaire sur la cible, cliquez sur **Envoyer des évaluations**.
- Pour générer un risque DPIA et lancer une évaluation DPIA sur la cible, cliquez sur **Générer DPIA**.
- Si vous avez coché la case **Est conseillé par le responsable de traitement des données ?** et sélectionné un approbateur, un bouton **Demander l'approbation du DPD** s'affiche. Cliquez sur ce bouton pour demander l'approbation de l'approbateur sélectionné. Tous les champs de l'onglet DPIA RGPD passent en lecture seule. Si d'autres modifications sont nécessaires, vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser l'approbation**.

### Envoyer une évaluation préliminaire pour une cible

Vous pouvez lancer une évaluation préliminaire d'une cible afin de déterminer si elle est considérée comme une opération à haut risque et de décider des mesures d'atténuation nécessaires. Une fois l'évaluation préliminaire lancée, les personnes chargées de répondre à l'évaluation sélectionnées peuvent la passer.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

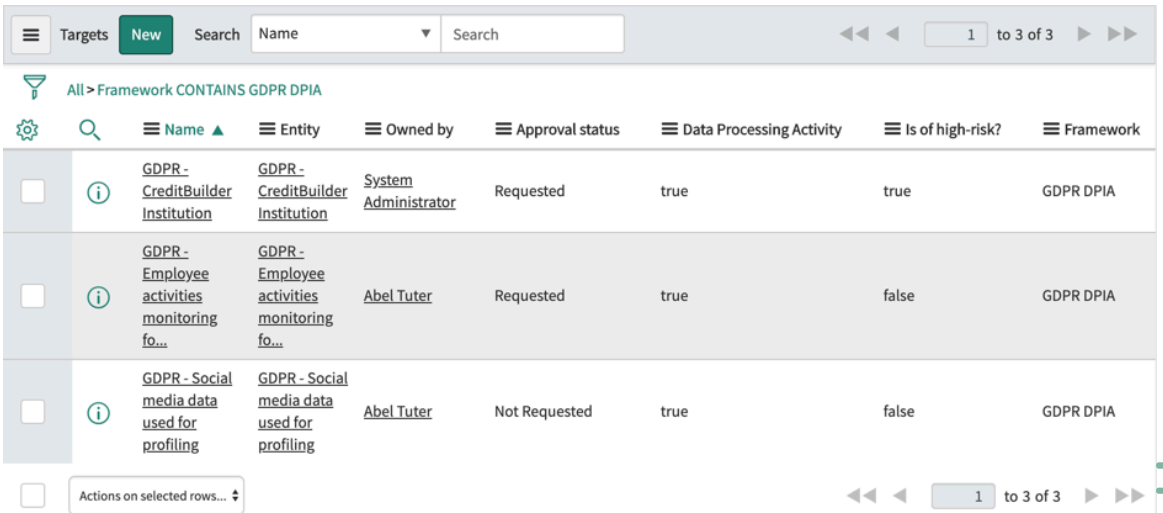
**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

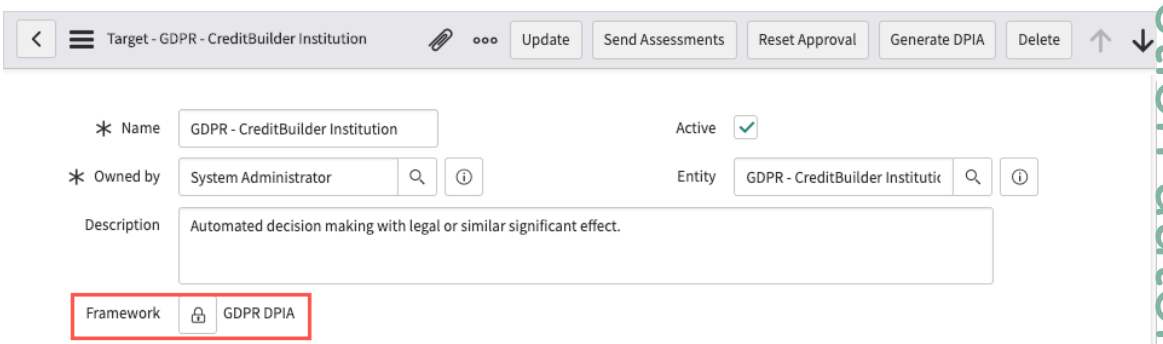
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

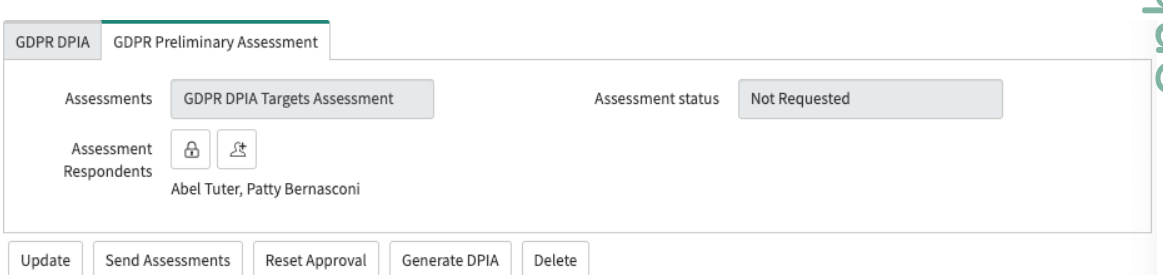
1. Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Toutes les cibles**.




2. Ouvrez l'enregistrement cible pour lequel vous souhaitez effectuer une évaluation préliminaire.



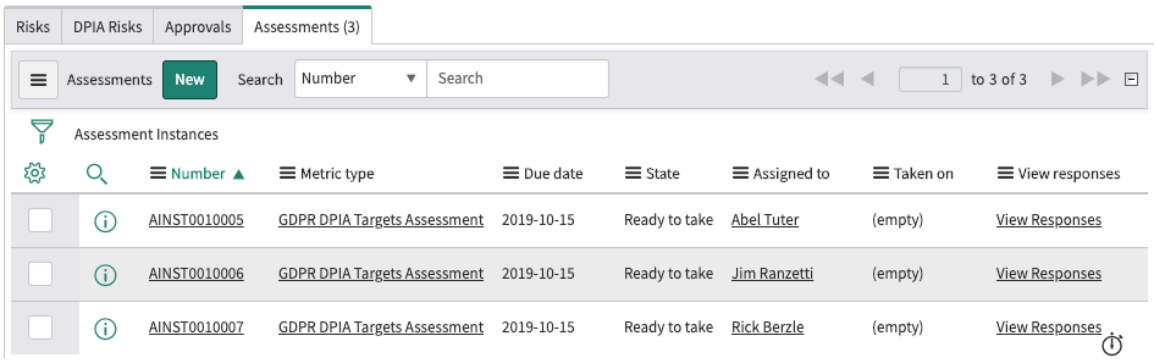

3. Assurez-vous que le champ **Cadre de travail** affiche **RGDP DPIA**.
4. Cliquez sur l'onglet **Évaluation préliminaire du RGPD** .




5. Assurez-vous que le champ **Évaluations affiche l'évaluationdes cibles DPIA RGPD**.
6. Dans le champ **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** , cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez faire effectuer l'évaluation préliminaire pour la cible.
7. Une fois que vous avez sélectionné les intervenants, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
8. Cliquez sur **Envoyer les évaluations**.
   Les évaluations sont envoyées aux personnes chargées de répondre sélectionnées et un message indique le nombre d'évaluations créées. En outre, l'onglet Évaluations affiche les enregistrements d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




9. Pour demander l'approbation du responsable du traitement des données, cliquez sur le lien connexe **Demander l'approbation du DPD.**
10. Une fois que les personnes chargées de répondre ont répondu, vous pouvez afficher leurs réponses en cliquant sur **Afficher les réponses** dans l'onglet **Évaluations** .

## Effectuer une évaluation préliminaire

Une fois que vous avez été désigné comme répondant à une évaluation préliminaire, vous devez accéder à l'évaluation et la passer.

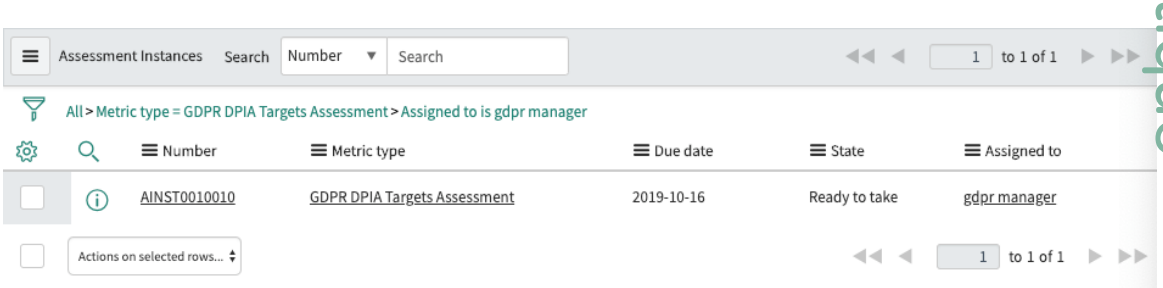
### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Mes évaluations préliminaires**.
   Toutes les évaluations pour lesquelles vous êtes la personne chargée de répondre demandée s'affichent.




2. Ouvrez l'évaluation que vous souhaitez effectuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les champs sont décrits ici.

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'enregistrement généré automatiquement. |
| Type de mesure | Type de mesure de cette évaluation. |
| Date d'échéance | Date à laquelle l'évaluation doit être terminée. Le système renseigne la date d'échéance à partir de la valeur du champ **Durée d'évaluation** du type de mesure. Le système génère des notifications par e-mail liées à la date d'échéance.<br>**Remarque :**<br>Par défaut, le système exécute le script tous les 30 jours pour annuler les `Cancel Expired Assessments` instances d'enquête, d'évaluation et de questionnaire expirées qui présentent les états **Travail en cours** ou **Prêt à prendre** . |
| Date d'expiration | Date pour laquelle l'utilisateur affecté peut répéter l'évaluation. |
| État | État de l'évaluation. |
| Affecté à | Utilisateur auquel cette évaluation est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est **En cours**, **Terminé** ou **Annulé**. |
| Résultat de la signature | Vérification fournie par le destinataire lorsqu'une signature est requise. Cette valeur est soit le nom complet du destinataire dans la table Utilisateur [sys_user], soit **cochée**, indiquant que le destinataire a confirmé avoir lu l'assertion en cochant une case. |

3. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Répondez aux questions du mieux que vous pouvez, puis cliquez sur **Soumettre**.

## Voir toutes les évaluations préliminaires

Les responsables des risques et les responsables du traitement des données peuvent consulter les réponses de chaque candidat à l'évaluation.

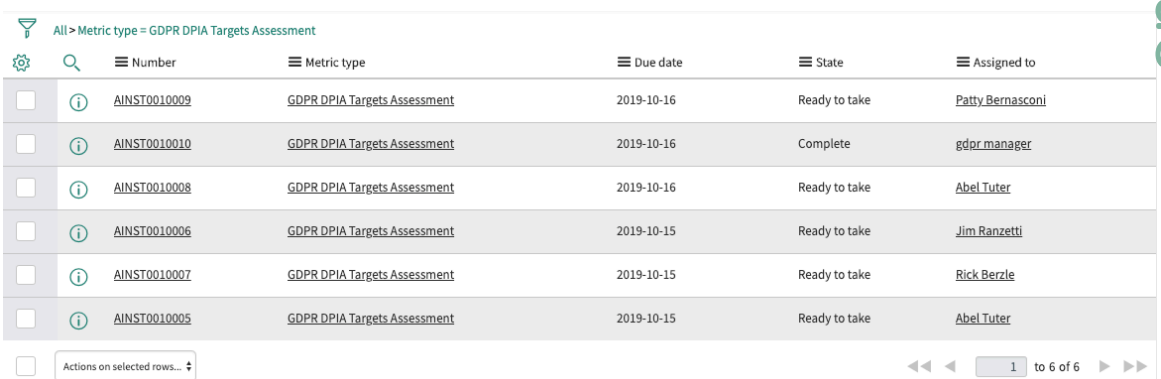
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

### Procédure

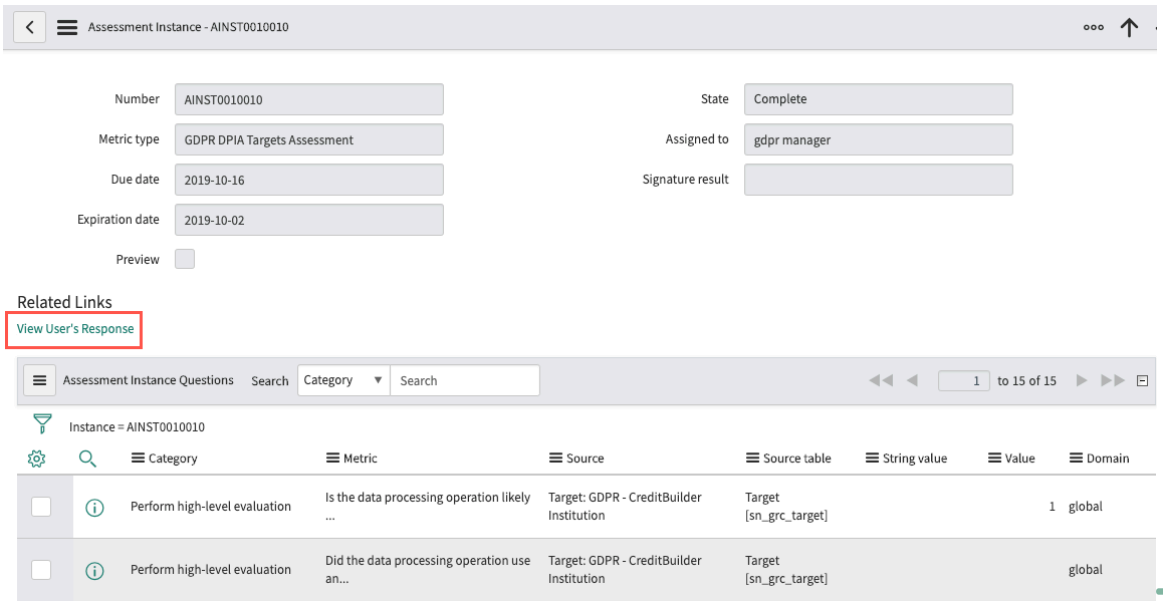
1. Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Toutes les évaluations préliminaires**.




2. Cliquez sur le numéro de l'évaluation que vous souhaitez réviser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Cliquez sur le lien connexe **Afficher la réponse de l'utilisateur** .

## Travailler avec les évaluations des risques de l'AIPD

Lors de l'identification d'une cible à haut risque dans l'évaluation préliminaire, les responsables des risques et les responsables du traitement des données peuvent utiliser le module Registre DPIA pour générer, mettre en œuvre et surveiller les évaluations des risques DPIA. Si des mesures d'atténuation ont été choisies lors de l'évaluation DPIA RGPD, une tâche d'atténuation des risques correspondante est générée en fonction des mesures sélectionnées dans l'évaluation terminée.

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

## Créer un nouvel enregistrement de risque et lancer une évaluation DPIA

À l'aide des options du module Registre DPIA, vous pouvez créer des enregistrements de risques et suivre leur cycle de vie. Les évaluations DPIA sont lancées sur les enregistrements de risque.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

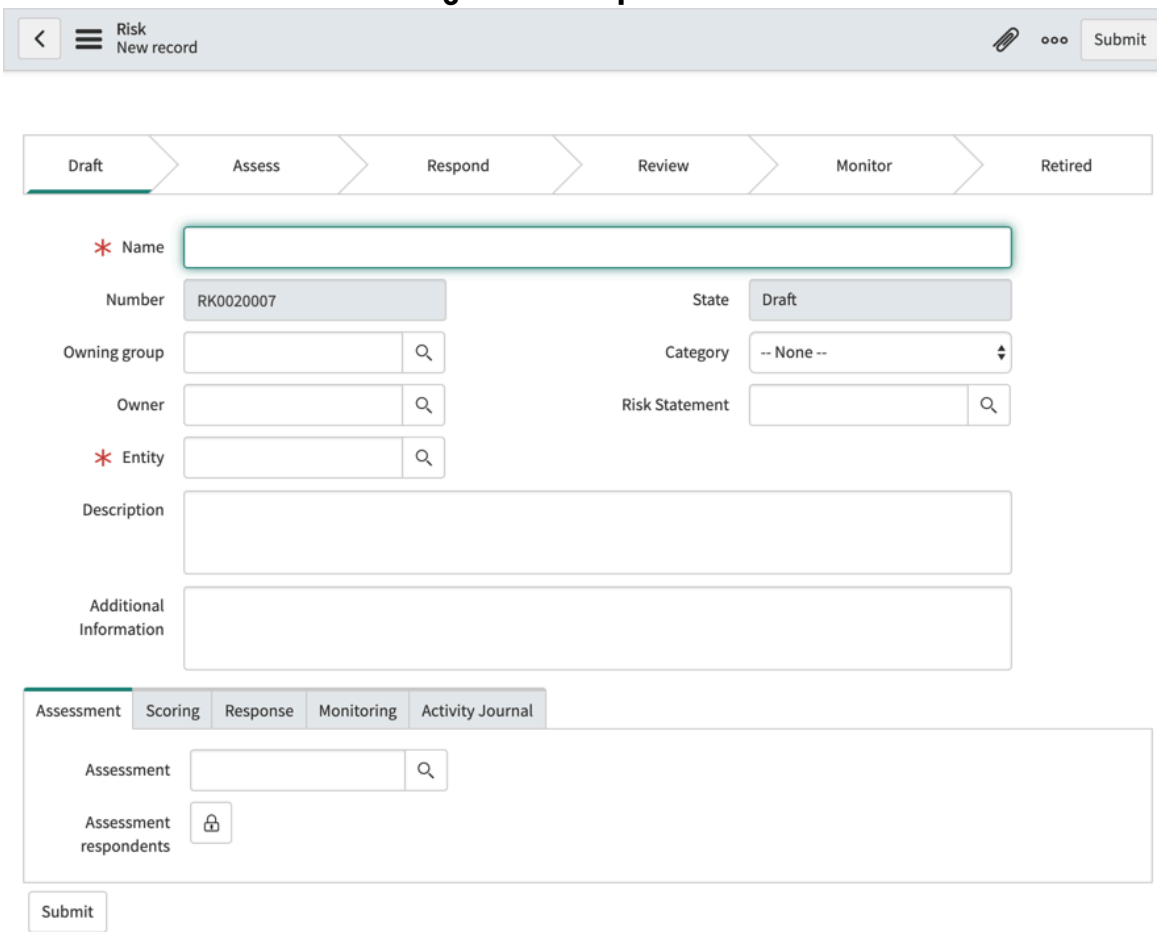
**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

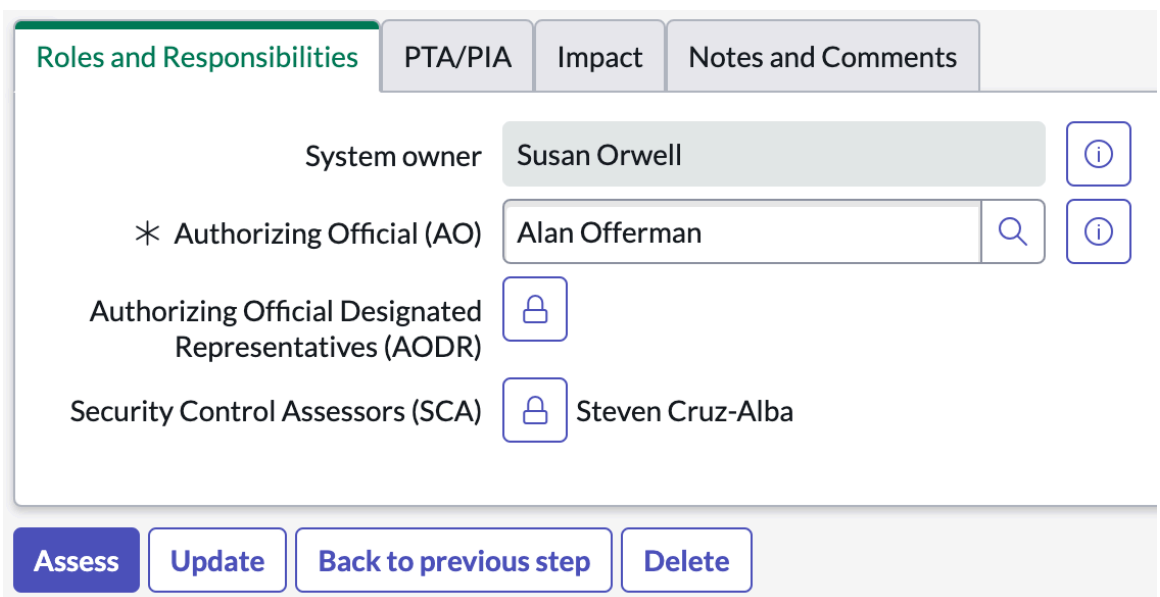
## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Registre des risques** > **Nouvelle**.




2. Renseignez les champs, comme décrit ici.
3. Lorsque vous avez terminé vos saisies, sauvegardez l'enregistrement.

Un bouton **Évaluer** s'affiche.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour lancer l'évaluation, cliquez sur **Évaluer**.
   L'enregistrement de risque passe à l'état Évaluation et un message affiche le nombre d'évaluations qui ont été envoyées.

**Information associée**

Afficher les réponses à l'évaluation pour une personne chargée de répondre individuelle

## Passer une évaluation DPIA

Une fois que vous avez été identifié comme répondant d'une évaluation de l'AIPD, vous devez accéder à l'évaluation et la passer.

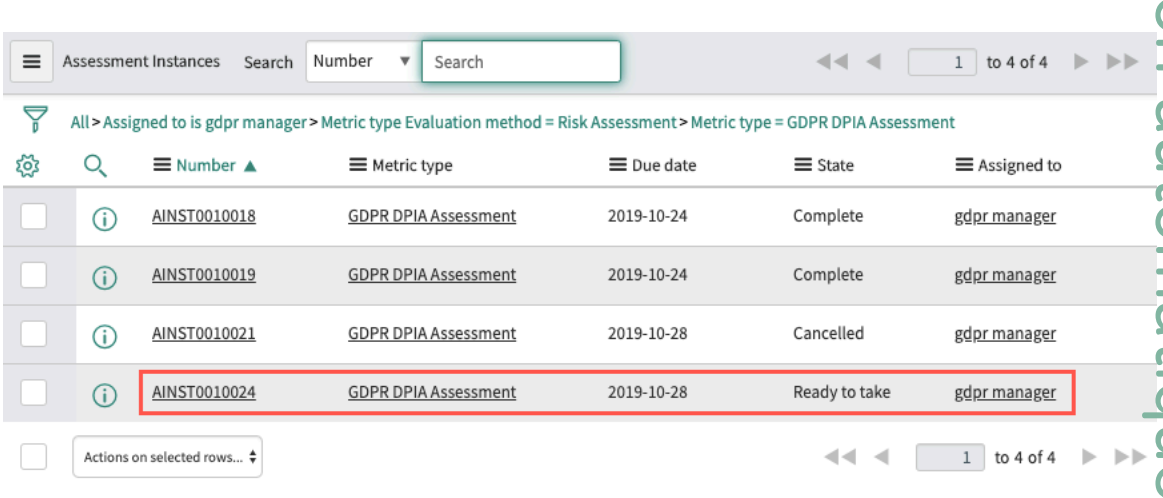
### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Évaluations DPIA** > **Mes évaluations**.
   Toutes les évaluations des risques de l'AIPD pour lesquelles vous êtes la personne interrogée demandée sont affichées.




2. Ouvrez l'évaluation que vous souhaitez effectuer.

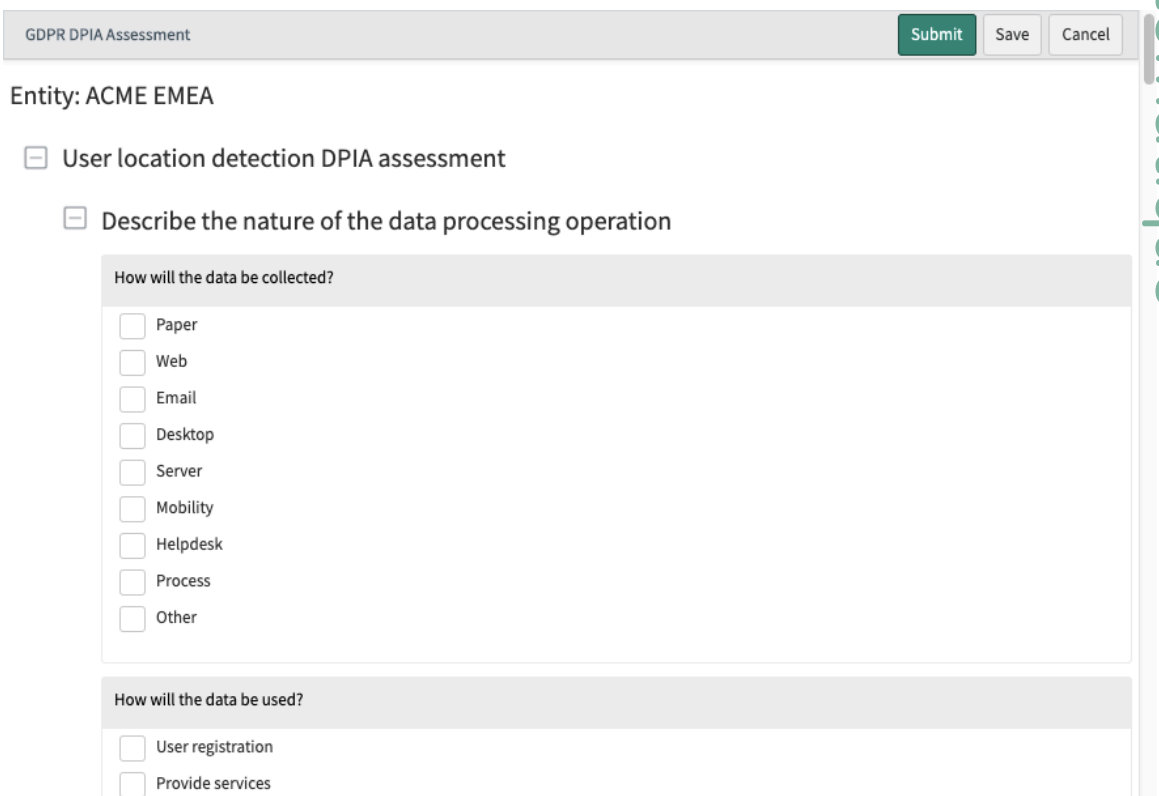
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les champs sont décrits ici.

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'enregistrement généré automatiquement. |
| Type de mesure | Type de mesure de cette évaluation. |
| Date d'échéance | Date à laquelle l'évaluation doit être terminée. Le système renseigne la date d'échéance à partir de la valeur du champ **Durée d'évaluation** du type de mesure. Le système génère des notifications par e-mail liées à la date d'échéance.<br>**Remarque :**<br>Par défaut, le système exécute le script tous les 30 jours pour annuler les `Cancel Expired Assessments` instances d'enquête, d'évaluation et de questionnaire expirées qui présentent les états **Travail en cours** ou **Prêt à prendre** . |
| Date d'expiration | Date pour laquelle l'utilisateur affecté peut répéter l'évaluation. |
| État | État de l'évaluation. |
| Affecté à | Utilisateur auquel cette évaluation est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est **En cours**, **Terminé** ou **Annulé**. |
| Résultat de la signature | Vérification fournie par le destinataire lorsqu'une signature est requise. Cette valeur est soit le nom complet du destinataire dans la table Utilisateur [sys_user], soit **cochée**, indiquant que le destinataire a confirmé avoir lu l'assertion en cochant une case. |

3. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Répondez aux questions du mieux que vous pouvez, puis cliquez sur **Soumettre**.

> **Remarque :**
> La dernière question de l'évaluation vous permet de sélectionner une ou plusieurs mesures d'atténuation. Si vous avez sélectionné une ou plusieurs mesures, une tâche d'atténuation des risques est automatiquement créée et le champ **Réponse** du risque est défini sur **Atténuer**.

### Afficher la progression des réponses pour une évaluation

Les responsables des risques et les responsables du traitement des données peuvent consulter les réponses de tous les participants à l'évaluation pendant que l'évaluation est en cours. Le pourcentage d'achèvement pour chaque répondant est indiqué.

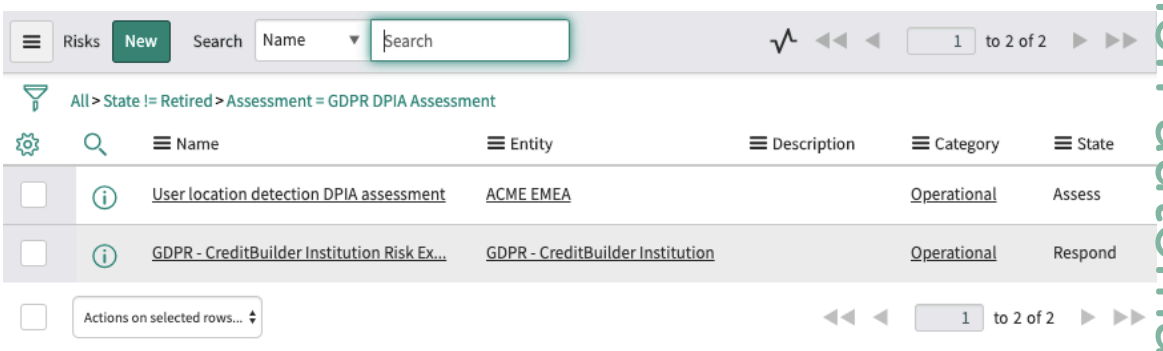
#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

> **Remarque :**
> À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Registre DPIA** > **En cours**.

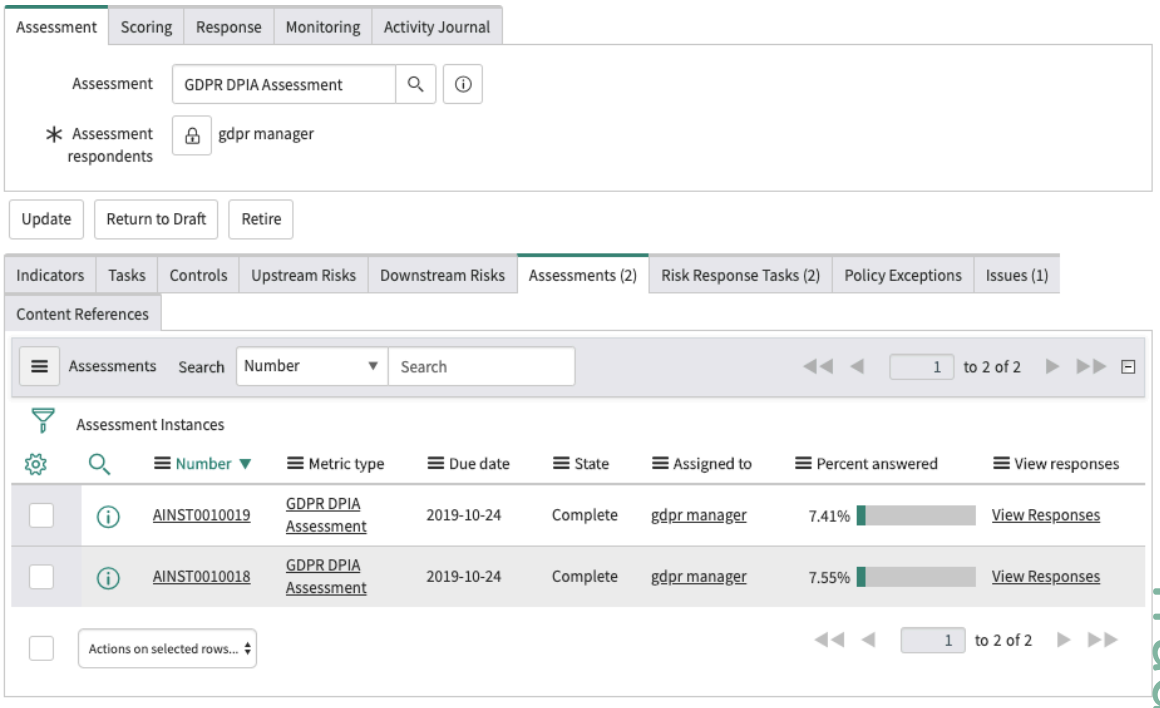



2. Cliquez sur l'évaluation pour laquelle vous souhaitez afficher la progression des personnes chargées de répondre, puis faites défiler vers le bas jusqu'à l'onglet **Évaluations** .

> **Remarque :**
> L'évaluation doit être dans l'état **Répondre** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




3. Pour afficher les réponses remplies pour une personne chargée de répondre en particulier, cliquez sur **Afficher les réponses**.

## Afficher les réponses à l'évaluation pour une personne chargée de répondre individuelle

Les responsables des risques et les responsables du traitement des données peuvent consulter les réponses de chaque candidat à l'évaluation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

**Remarque :**

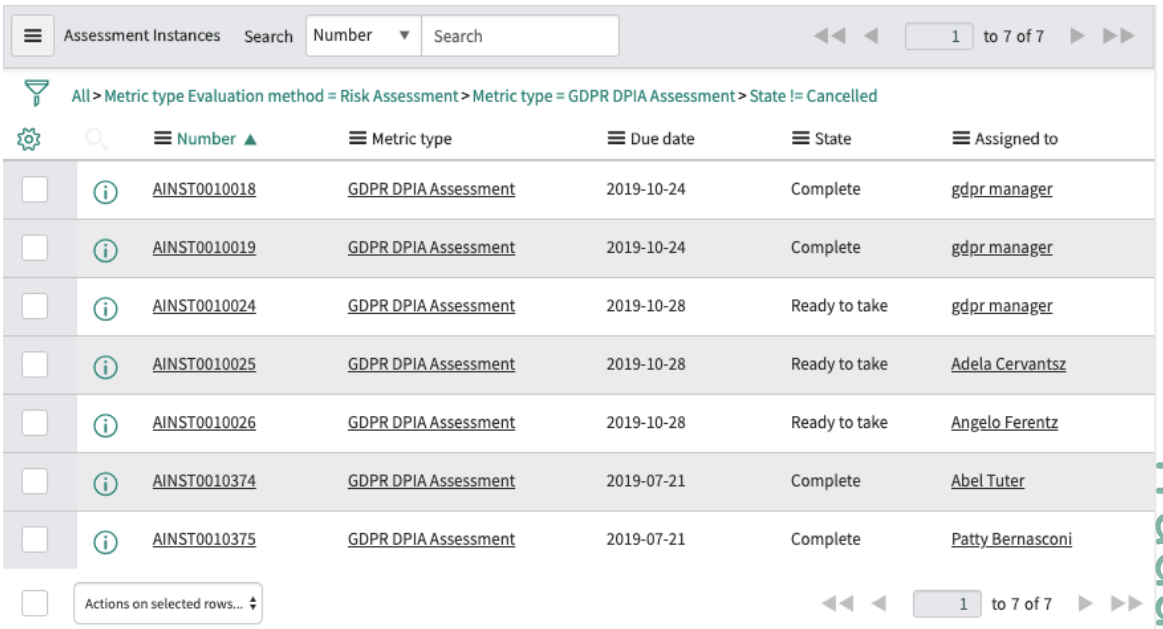
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

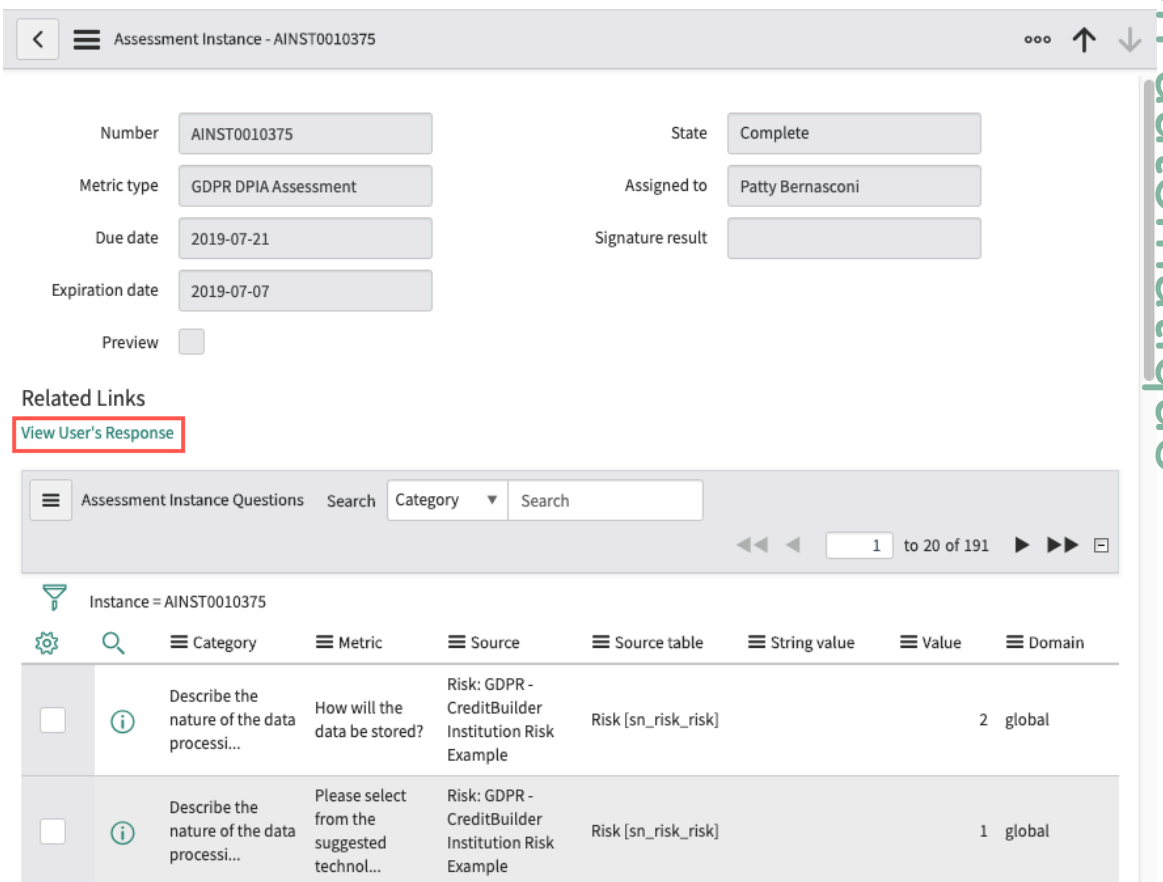
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

**1.** Accédez à la **Tout** > **RGDP DPIA** > **Évaluations DPIA** > **Toutes les évaluations**.



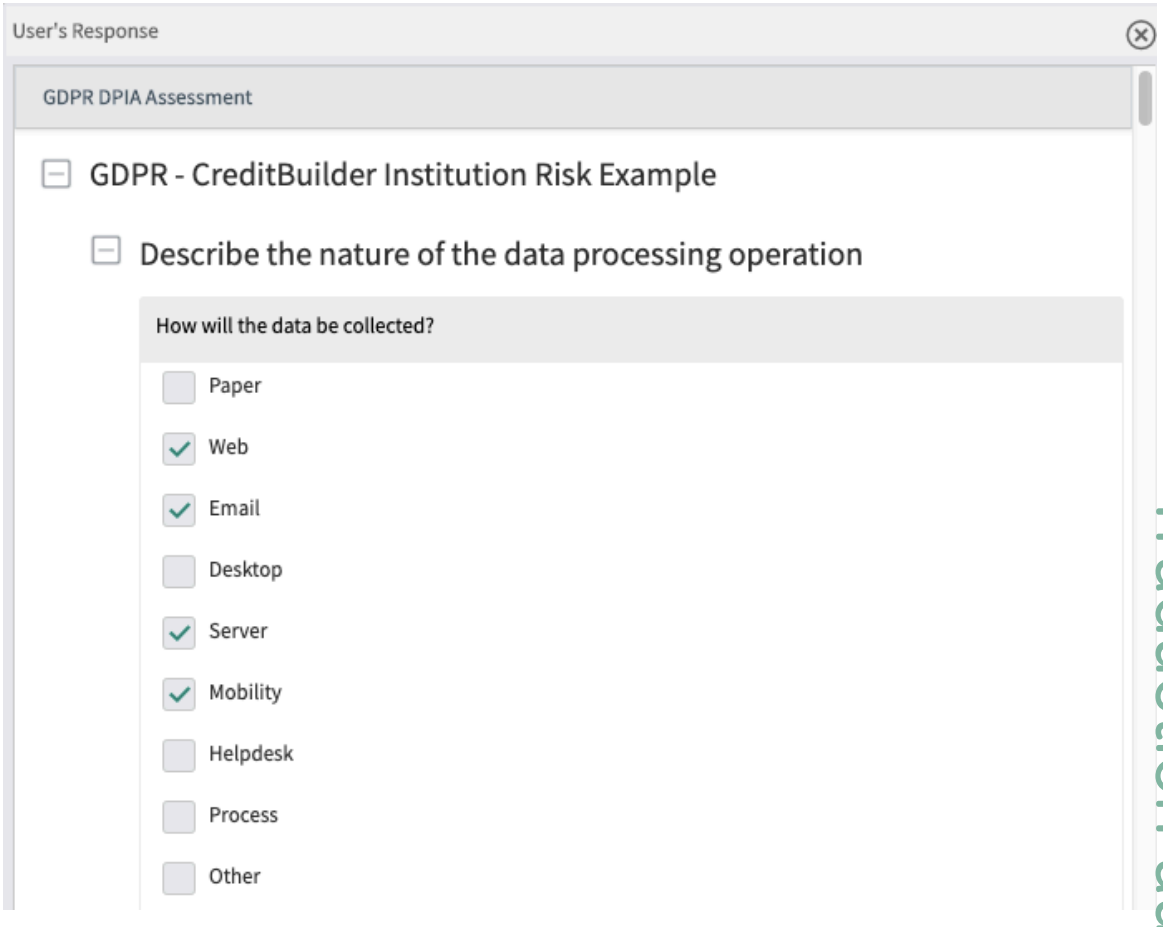

**2.** Cliquez sur le numéro de l'évaluation que vous souhaitez réviser.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**3.** Cliquez sur le lien connexe **Afficher la réponse de l'utilisateur** .




### Utiliser des tableaux de bord et des rapports de vue d'ensemble GDPR DPIA

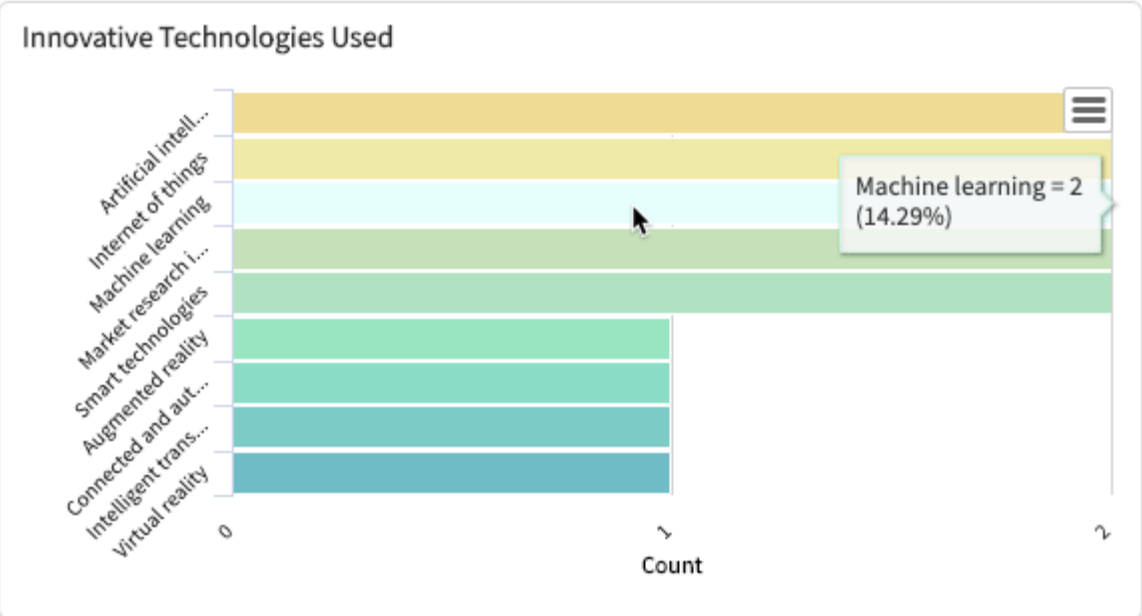
Le GDPR DPIA Use Case Accelerator tableau de bord de vue d'ensemble fournit une vue d'ensemble de divers points de données, tels que les risques, les évaluations et les mesures d'atténuation des risques, ce qui aide les dirigeants et les GDPR DPIA agents à identifier rapidement les domaines de préoccupation.

**Remarque :**
À partir de la version Rome, l'accélérateur GRC : RGPD DPIA est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Pour afficher les rapports, accédez à **RGDP DPIA** > **Vue d'ensemble**. Dans chaque graphique, vous pouvez pointer sur n'importe quelle partie d'un graphique (barre, secteurs, point de données, etc.) pour afficher des données générales spécifiques à cette pièce. Si vous cliquez sur une partie d'un rapport, une liste s'ouvre pour fournir des informations détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**Remarque :**

Si des tableaux de bord personnalisés sont nécessaires, consultez Créer et utiliser des tableaux de bord pour plus d'informations.

### Rapports de l'onglet Vue d'ensemble de l'activité

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Risque élevé | Score unique | La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données identifiées comme à risque élevé. |
| Examen du DPD manquant | Score unique | La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données non examinées par le responsable du traitement des données (DPD). |
| Code de conduite manquant | Score unique | La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données qui n'exploitent pas le code de conduite approuvé. |
| Vues des personnes concernées manquantes | Score unique | La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données ne cherchant pas à obtenir les vues des personnes concernées. |
| RGPD préexistant | Score unique | La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données existantes avant l'entrée en vigueur du règlement RGPD. |
| Utilisation d'AIPD existante | Score unique | La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données à l'aide d'une évaluation DPIA existante. |
| État de l'évaluation | Barre horizontale | Examiner les opérations de traitement des données par état d'évaluation préliminaire. |
| État d'approbation | Barre horizontale | Examinez les opérations de traitement des données par état d'approbation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports de l'onglet Nature

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Méthodes de collecte de données | Barre horizontale | Passer en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par méthodes de collecte. |
| Sources de collecte de données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par sources de collecte. |
| Méthodes de stockage des données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par méthodes de stockage. |
| Méthodes de suppression des données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par méthodes de suppression. |
| Utilisation des données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par utilisation. |
| Période de conservation des données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par périodes de conservation. |
| Mesures de sécurité | Barre horizontale | Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par mesures de préoccupation de sécurité. |
| Technologies innovantes utilisées | Barre horizontale | Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par les technologies innovantes utilisées. |

### Rapports sur l'onglet Champ d'application

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Taille de la collecte de données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par taille de collecte de données. |
| Fréquence de collecte de données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par fréquence de collecte. |
| La sensibilité des données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par sensibilité des données. |
| Personnes touchées | Barre horizontale | Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par les personnes affectées. |
| Zones géographiques couvertes | Barre horizontale | Passer en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par zones géographiques. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports dans l'onglet Contexte

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Nature des relations | Barre horizontale | Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par relations avec les individus. |
| Niveau de contrôle offert | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par contrôle proposées aux individus. |
| Problèmes de traitement des données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par problèmes de traitement. |
| État actuel de la technologie | Barre horizontale | Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données en fonction de l'état actuel de la technologie. |
| Questions d'intérêt public | Barre horizontale | Examiner les réponses à l'évaluation des opérations de traitement des données par questions d'intérêt public. |

### Rapports dans l'onglet Consentement

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Méthodes de consentement | Barre horizontale | Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par méthodes de consentement. |

### Rapports de l'onglet Évaluer

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Base légale pour le traitement | Barre horizontale | Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données en fonction de la base légale du traitement. |
| Garanties des transferts internationaux | Barre horizontale | Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par des garanties de transfert international. |
| Mesures de qualité et de minimisation des données | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par qualité et minimisation des données. |
| Mesures de conformité du processeur | Barre horizontale | Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par mesures prises par les processeurs pour se conformer. |
| Mesures relatives aux droits individuels | Barre horizontale | Passez en revue les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par mesures visant à soutenir les droits des utilisateurs. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports de l'onglet Atténuer

| Nom | Visuel | Description |
|---|---|---|
| Probabilité de préjudice | Carte thermique | Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par probabilité de préjudice. |
| Gravité du préjudice | Carte thermique | Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par gravité du préjudice. |
| Problèmes ouverts DPIA | Barre horizontale  | Examinez les problèmes ouverts DPIA pour les opérations de traitement des données par priorité et par état. |
| Tâches de réponse ouvertes DPIA | Barre horizontale  | Examinez les tâches de réponse liées à l'AIPD pour les opérations de traitement des données par priorité et par état. |
| Mesures d'atténuation suggérées | Barre horizontale | Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par mesures d'atténuation. |

## NIST CSF Use Case Accelerator

Cela NIST CSF Use Case Accelerator donne aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption du NIST CSF. Lorsque l'accélérateur est téléchargé et activé dans les applications GRC, des politiques, des champs d'application (profils, recommandations de type de profil), des indicateurs, des risques et d'autres éléments GRC préconfigurés apparaissent.

## Qui utilise le NIST CSF Use Case Accelerator

| Profil | Description |
|---|---|
| Directeur des risques | Veille à ce que les risques soient identifiés et gérés de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation.<br>Définissez l'accès aux sections suivantes :<br>• **NIST CSF** > **Vue d'ensemble**<br>• **NIST CSF** > **Cadre de travail principal**<br>• **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail**<br>• **NIST CSF** > **Contenu** |
| Agent de sécurité | Traite les lacunes, les contrôles non conformes, les risques, les problèmes, les indicateurs défaillants et les plans d'action pour la cybersécurité de l'organisation.<br>Définissez l'accès aux sections suivantes :<br>• **NIST CSF** > **Cadre de travail principal**<br>• **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** |
| Fournisseur de contrôle | Permet de créer une bibliothèque de contrôles de cybersécurité pour l'organisation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Profil | Description |
| --- | --- |
| | Définissez l’accès aux sections suivantes :<br>• **NIST CSF** > **Cadre de travail principal**<br>• **NIST CSF** > **Contenu** |
| Administrateur système | Accès aux sections suivantes : **NIST CSF** > **Administration** |
| Administrateur GRC | Accès aux sections suivantes : **NIST CSF** > **Administration** |

### Installer NIST CSF Use Case Accelerator

Le NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator est utilisé avec les applications GRC Core : Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risques, et Gestion de l'audit les applications.

## Avant de commencer

Rôle requis : aucun. Remplissez la liste de vérification de configuration suivante avant l’installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation en douceur.

| Tâche de configuration | Description |
| --- | --- |
| Vérifiez que les applications suivantes ont été installées :<br>• Gestion de la politique et de la conformité<br>• Gestion des risques<br>• Gestion de l'audit | Pour vérifier que ces applications sont activées, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés. |
| Vérifiez que vous disposez des rôles requis. | L’administrateur système (admin) affecte les rôles suivants :<br>• Gestion de la politique et de la conformité rôles<br>◦ Créateur de l’attestation (sn_compliance.attestation_creator)<br>◦ Administrateur de conformité (sn_compliance.admin)<br>◦ Développeur de conformité (sn_compliance.developer)<br>◦ Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)<br>◦ Lecteur de conformité (sn_compliance.reader)<br>◦ Utilisateur de conformité (sn_compliance.user)<br>• Gestion des risques rôles |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Tâche de configuration | Description |
| --- | --- |
| | ○ Administrateur des risques (sn.risk.admin)<br>○ Lecteur de risque (sn.risk.reader)<br>○ Gestionnaire des risques (sn.risk.manager)<br>○ Utilisateur Risk (sn.risk.reader)<br>• Gestion de l'audit rôles<br>○ Administrateur d'audit (sn_audit.admin)<br>○ Développeur d'audit (sn_audit.developer)<br>○ Gestionnaire d'audit (sn_audit.manager)<br>○ Auditer l'utilisateur (sn_audit.user)<br>○ Auditeur externe (sn_audit.external_auditor) |

### Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
3. Localisez l'application **GRC : NIST CSF Accelerator** .
4. Si vous souhaitez charger des données de démonstration, cochez la case Données de **démonstration** .
5. Cliquez sur **Installer**.

#### Vérifiez le NIST CSF Use Case Accelerator

Après l'installation de GRC : NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator, examinez la structure de l'application, le contenu principal et les NIST CSF données de démonstration, s'ils ont été sélectionnés lors de l'installation.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et passez en revue les rôles installés avec l'application NIST CSF .

   Ces rôles contiennent nist_csf dans leurs noms ; Par exemple, sn_irm_nist_csf.security_officer. Les rôles sont associés à des NIST CSF modules d'application pour fournir un accès basé sur le rôle de l'utilisateur.

   **Remarque :**
   Le rôle utilisateur de base NIST CSF est nécessaire pour accéder à l'application. Ce rôle contient les rôles de lecteur ou d'utilisateur de la ServiceNow® suite d'applications GRC.

2. Dans le navigateur d'application, tapez **NIST CSF** et vérifiez le contenu de base de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Accédez à la | Vérifier |
| --- | --- |
| **NIST CSF** > **Contenu** > **Documents de référence** | Passez en revue les documents de référence installés pour NIST CSF. |
| **NIST CSF** > **Contenu** > **Contenu des documents de référence** | Examinez les citations installées pour NIST CSF. |
| **NIST CSF** > **Contenu** > **Objectifs de contrôle** | Passez en revue les objectifs de contrôle installés pour NIST CSF. |
| **NIST CSF** > **Contenu** > **Déclarations de risque** | Passez en revue les cadres du risque et les déclarations de risque installés pour NIST CSF. |
| **NIST CSF** > **Contenu** > **Modèles de tests** | Examinez les modèles de tests installés pour NIST CSF. |
| **NIST CSF** > **Contenu** > **Modèles des indicateurs** | Examinez les modèles d'indicateurs installés pour NIST CSF. |
| **NIST CSF** > **Contenu** > **Types d'attestations** | Passez en revue les types d'attestation de contrôle installés pour NIST CSF. |
| **NIST CSF** > **Contenu** > **Types d'évaluation** | Passez en revue les types d'évaluation des risques installés pour NIST CSF. |

**3.** Validez le contenu de démonstration de l'application, s'il est chargé.

| Accédez à la | Vérifier |
| --- | --- |
| **NIST CSF** > **Cibles Orient** | Examinez les exemples de cibles installés dans le système en vue d'une utilisation avec l'application NIST CSF . |
| **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** | Examinez l'exemple que les utilisateurs Persona ont installé dans le système en vue de leur utilisation avec l'application NIST CSF . Les ID utilisateur de ces utilisateurs se terminent par . CSF et leur nom contient CSF. |
| **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Classes de profil** | Effectuez une recherche de classes de profil avec le champ **Nom** contenant **NIST**. Examinez leurs |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Accédez à la | Vérifier |
|---|---|
| | relations en examinant leur champ de déploiement dans les classes de profil respectives. |
| **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Types d'entité** | Effectuez une recherche de types d'entité avec le champ **Nom** commençant par **NIST CSF**. |
| **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Tous les contrôles** | Effectuez une recherche de tous les contrôles référençant les **objectifs de contrôle** avec une **source = NIST CSF**. |
| **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques** | Effectuer une recherche de tous les risques en référençant les **déclarations de risque** avec une **source = NIST CSF**. |
| **Audit** > **Test de l'audit** > **Plans de tests** | Effectuez une recherche de plans de tests avec des **modèles de tests** commençant par **NIST CSF**. |
| **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs** | Effectuez une recherche pour tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST CSF**. |
| **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs** | Effectuez une recherche pour tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST CSF**. |
| **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Tous les problèmes** | Effectuez une recherche de tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST CSF**. |
| **Risque** > **Problèmes** > **Tous les problèmes** | Effectuez une recherche de tous les problèmes où **Item.Content.Source = NIST CSF**. |
| **Politique et Conformité** > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes** | Effectuez une recherche pour toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage a**Item.Content.Source = NIST CSF**. |
| **Risque** > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes** | Effectuez une recherche pour toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage a**Item.Content.Source = NIST CSF**. |

### NIST CSF Concepts à l'appui

Familiarisez-vous avec ces concepts, développés à partir des NIST CSF conseils.

| Concept | Description |
|---|---|
| Cible | La cible est le fondement de la NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator et de tous les concepts associés.<br><br>La cible est une table partagée entre les produits et plusieurs accélérateurs de cas d'utilisation ServiceNow® GRC . Ils sont similaires au concept d'entités dans les applications principales GRC . Ils sont éventuellement liés à des profils, mais sont utilisés pour tous les attributs spécifiques aux accélérateurs de cas d'utilisation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Concept | Description |
| --- | --- |
| Infrastructure critique (ou critique dans l'utilisation des NIST CSF applications) | Systèmes et actifs physiques ou virtuels vitaux qui ont un impact sérieux sur la cybersécurité, la sécurité économique nationale et la santé ou la sécurité publique nationale. |
| Niveaux d'implémentation | Permet à une organisation de visualiser les risques de cybersécurité et les processus utilisés pour gérer ces risques.<br><br>Les niveaux sont priorisés pour atteindre les objectifs de cybersécurité. Avec les NIST CSF applications, les organisations peuvent évaluer les cibles à partir de la vue de couche d'implémentation, qui utilise l'attribut de couche sur la table Cible. |
| Activité de cybersécurité | Les politiques et exigences en matière de cybersécurité se trouvent dans l'application ServiceNow® GRC Gestion de la politique et de la conformité . L'application fournit des lignes directrices pour comprendre les résultats en matière de cybersécurité qui doivent être atteints pour renforcer les pratiques de cybersécurité et améliorer la conformité en matière de sécurité.<br><br>Ces activités dans l'application NIST CSF sont une combinaison d'une cible, d'une fonction et d'une catégorie. NIST CSF Les activités évaluent les exigences de cybersécurité pour les cibles, ce qui fournit des informations détaillées sur les lacunes, les contrôles non conformes, les risques, les problèmes, les indicateurs défaillants et les plans d'action, ainsi que leur résolution. En outre, ils aident les organisations à renforcer leur position en matière de conformité en matière de sécurité. |
| Fonctions | Les fonctions organisent les activités de cybersécurité de base à leur niveau le plus élevé. Ces fonctions sont les suivantes : Identifier, Protéger, Détecter, Répondre, Récupérer et Gouverner. Ils aident une organisation en organisant l'information, en permettant de prendre des décisions en matière de gestion des risques, en faisant face aux menaces et en tirant les leçons des activités précédentes pour améliorer sa gestion des risques de cybersécurité.<br><br>Dans NIST CSF, les fonctions sélectionnent les résultats de cybersécurité pertinents pour les activités et les organisent. |
| Catégorie | Les catégories sont les subdivisions de fonctions qui sont divisées en groupes de résultats de cybersécurité. Exemples de catégories : Gestion des actifs, Gestion |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Concept | Description |
| --- | --- |
| | des identités et contrôle d'accès, et Processus de détection.<br><br>Les sous-catégories sont utilisées pour diviser une catégorie en résultats spécifiques d'activités techniques et de gestion. Ils fournissent un ensemble de résultats qui peuvent aider à soutenir l'atteinte des résultats dans chaque catégorie. Voici quelques exemples de sous-catégories : les systèmes d'information externes sont catalogués, les données au repos sont protégées et les notifications des systèmes de détection sont examinées.<br><br>Le Cadre de base identifie les catégories et sous-catégories sous-jacentes pour chaque fonction en tant que politiques de cybersécurité et leurs détails en tant qu'énoncés de politique. Les NIST CSF catégories définissent les activités de cybersécurité pour les cibles et utilisent les sous-catégories associées pour évaluer les exigences de cybersécurité afin de fournir des informations supplémentaires. |
| État d'implémentation | État de l'activité de cybersécurité, qu'elle soit implémentée ou planifiée pour l'avenir. Il est possible de documenter l'état d'implémentation d'une activité de cybersécurité. |
| Écarts | Objectifs de contrôle de la politique de cybersécurité qui n'ont aucun contrôle en place pour le profil de la cible identifié dans l'activité de cybersécurité. |
| Contrôles non conformes | Contrôles de cybersécurité considérés comme non conformes en raison de problèmes d'implémentation et qui ont été trouvés pour l'entité de la cible, qui est identifiée dans l'activité de cybersécurité. |
| Risques | Risques associés aux contrôles mis en œuvre pour l'entité de la cible, qui est identifiée dans l'activité de cybersécurité. |
| Problèmes | Problèmes liés aux contrôles et aux risques pour l'entité de la cible, qui sont identifiés dans l'activité de cybersécurité. |
| Indicateurs défaillants | Indicateurs défaillants des contrôles et des risques mis en œuvre pour l'entité de la cible, qui est identifiée dans l'activité de cybersécurité. |
| Plans d'action | Plans d'action pour les problèmes de l'entité de la cible, qui sont identifiés dans l'activité de cybersécurité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tableaux de bord et rapports NIST CSF Use Case Accelerator

Il contient divers rapports. Il NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator contient une variété de rapports affichés sur différents tableaux de bord, disponibles dans chacune des sections du NIST CSF processus :

#### Rapports de vue d'ensemble

*Rempots disponibles sous* **NIST CSF** > **Vue d'ensemble.**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Cadre de travail principal | Fournit une vue d'ensemble des politiques de cybersécurité organisées par les NIST CSF fonctions. |
| Cibles critiques | Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques par classe ou niveau d'entité. |
| Cibles critiques manquant d'activités de cybersécurité | Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques qui ne disposent pas d'activités de cybersécurité par classe ou niveau d'entité. |
| Activités de cybersécurité actuelles | Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité actuellement effectuées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité. |
| Activités de cybersécurité souhaitées | Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité souhaitées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité. |
| Résumé de l'analyse des écarts | Fournit un résumé des lacunes, des contrôles non conformes, des risques, des problèmes, des indicateurs ayant échoué et des plans d'action pour les cibles regroupées par cybersécurité, fonctions de cybersécurité ou les cibles elles-mêmes. |

#### Rapports de profilage du cadre de travail

*Rapports disponibles sous* **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Vue d'ensemble.**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Écarts | Affiche une vue d'ensemble des lacunes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les écarts sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions. |
| Risques | Affiche une vue d'ensemble des risques qui existent pour les activités de cybersécurité. Les risques sont regroupés par politiques, classe de profil, entités ou fonctions. |
| Contrôles non conformes | Affiche une vue d'ensemble des contrôles non conformes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les contrôles non conformes sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions. |
| Indicateurs défaillants | Affiche une vue d'ensemble des indicateurs ayant échoué pour les activités de cybersécurité. Les indicateurs sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions. |
| Problèmes | Affiche une vue d'ensemble des problèmes liés aux activités de cybersécurité. Les problèmes sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports de profilage du cadre de travail

*Rapports disponibles sous* **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Vue d'ensemble.**

**(suite)**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Plans d'action | Affiche une vue d'ensemble des plans d'action existants pour les activités de cybersécurité. Les plans d'action sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions. |

### NIST CSF Vue d'ensemble des processus

La NIST CSF structure de navigation facilite la gestion de la cybersécurité du NIST par le biais d'activités d'identification et de hiérarchisation, comme décrit dans les publications spéciales du cadre du NIST pour l'amélioration de la cybersécurité des infrastructures critiques version 1.1 et version 2.0 .

## NIST CSF Vue d'ensemble des processus

1. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité identifient les catégories et sous-catégories en tant que politiques de cybersécurité.
2. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité priorisent les activités de cybersécurité.
3. Surveiller le tableau de bord de vue d'ensemble NIST CSF

### Identifier le cœur du cadre de travail

Dans l'application NIST CSF , la section **Framework Core** est utilisée pour identifier les catégories et sous-catégories en tant que politiques de cybersécurité et leurs politiques d'instruction.

L'application utilise des catégories pour définir les activités de cybersécurité pour les cibles et utilise des sous-catégories pour évaluer les exigences de cybersécurité afin de fournir des détails supplémentaires sur la conformité.

Avec NIST CSF des conseils, l'application regroupe les catégories et les sous-catégories en fonctions et les représente en tant qu'activités. Il NIST CSF utilise les cinq modules suivants pour désigner les fonctions individuelles :

- Identifier
- Protéger
- Détecter
- Répondre
- Récupérer
- Piloter

Chaque module pointe vers un groupe d'objectifs de politique et de contrôle qui se rapportent à cette fonction.

### Passer en revue le cadre de travail Core

Examinez le Core du cadre de travail qui est activé avec l'application NIST CSF .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST CSF** > **Cadre de travail principal** puis sélectionnez l'un des modules suivants :
   - **Identifier**
   - **Protéger**
   - **détecter**
   - **Répondre**
   - **Récupérer**
   - **Piloter**
2. Dans le formulaire Politique à Objectifs de contrôle, cliquez sur l'un des énoncés de politique pour examiner l'information.

   **Remarque :**
   Les déclarations de politique sont regroupées par politiques basées sur NIST CSF des lignes directrices.

3. Si nécessaire, mettez à jour l'enregistrement avec des informations supplémentaires.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

#### Aligner et hiérarchiser les activités de cybersécurité

Dans l'application NIST CSF , la section **Profilage du cadre de travail** est utilisée pour aider une organisation à aligner et à hiérarchiser ses activités de cybersécurité avec ses exigences, ses tolérances au risque et ses ressources.

Tout d'abord, une cible est créée à partir d'une entité ou d'un type d'entité. Le flux d'application commence au **niveau d'Orient Targets**. L'utilisateur localise une cible et la configure pour qu'elle soit utilisée avec NIST CSF des informations de base. Ensuite, l'utilisateur identifie si la cible est critique et établit un niveau pour la cible conformément aux directives du NIST.

**Remarque :**
Le NIST recommande de se concentrer sur les cibles critiques pour hiérarchiser les risques de cybersécurité.

Ensuite, les utilisateurs enregistrent leurs activités de cybersécurité. Les activités nécessitent que les utilisateurs identifient les cibles, les fonctions et les catégories qui leur sont associées.

**Remarque :**
Ces activités sont créées de manière unique pour éviter de créer des activités en double pour les mêmes cibles.

Au fur et à mesure de la création des activités, les utilisateurs déterminent leur état d'implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ensuite, les utilisateurs effectuent une analyse des lacunes des activités de cybersécurité. L'analyse donne un aperçu détaillé de la position de sécurité et évalue la cible pour une activité de cybersécurité spécifique.

La ServiceNow® GRC suite d'applications joue un rôle crucial dans le suivi des données qui activent ces mesures. L'application NIST CSF est conçue pour fournir le cadre de travail de cybersécurité, mais il est entièrement activé par le ServiceNow® GRC produit.

### Générer une cible pour une entité

Générez un enregistrement cible pour une entité afin de suivre NIST CSF les attributs de cette entité.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

#### Procédure

1. Générez une cible pour une entrée.
   a. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** et sélectionnez l'un des modules suivants :
      - **Types d'entités**
      - **Mes entités**
      - **Toutes les entités**
   b. Sélectionnez l'un des enregistrements.
   c. Dans le formulaire Entité, cliquez sur **Générer la cible**.

      **Remarque :**
      Lorsque vous cliquez sur Générer la cible, la cible n'est générée que si l'entité n'a pas été utilisée pour d'autres frameworks, tels que GDPR DPIA.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Identifiez la cible.
   a. Accédez à la **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Cibles Orient**.
   b. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
   c. Confirmez que la cible apparaît dans la liste.

### Définir la cible pour NIST CSF le cadre de travail

Configurez un enregistrement cible à utiliser avec le cadre de travail NIST CSF une fois que vous avez identifié une cible.

#### Avant de commencer

NIST CSF Rôle requis : aucun. sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Cibles Orient**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement cible.
4. Cliquez sur le champ **Cadre de travail** et sélectionnez **NIST CSF**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Dans la liste Cibles, ouvrez à nouveau l'enregistrement.
7. Vérifiez les informations dans le formulaire Cible.
8. Dans la section CSF NIST, renseignez les champs (voir la table des descriptions de champ).

| Champ | Description |
|---|---|
| Critique | Case à cocher qui indique que la cible est ciblée pendant les cyberrisques. Le CSF NIST recommande aux organisations de donner la priorité aux activités de cybersécurité pour les cibles critiques |
| Couche | Niveau pour une cible qui décrit sa capacité à faire face aux cyber-risques. |

9. Cliquez sur la liste connexe **Activités** et validez les activités associées à la cible.

## Cible Orient

Une fois que vous avez identifié une cible, orientez-la pour l'utiliser avec le cadre de travail NIST CSF.

### Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin.

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Cibles Orient**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement.
4. Vérifiez que **NIST CSF** est sélectionné dans le champ **Cadre de travail**.
5. Assurez-vous que les champs de formulaire NIST CSF sont exacts.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Créer une activité

Créez une activité de cybersécurité pour une cible.

### Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin

NIST CSF sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Créer une activité** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

**Formulaire d'activité du CSF NIST**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro qui identifie l'activité. |
| Cible | Nom de la cible à laquelle l'activité est associée. |
| Fonction | Type d'activités de fonction regroupées.<br>○ Identifier<br>○ Protéger<br>○ Détecter<br>○ Répondre<br>○ Récupérer<br>○ Piloter |
| Catégorie | Activité de cybersécurité identifiée comme une politique. |
| État d'implémentation | État de l'activité, qu'elle soit réalisée ou planifiée. |

2. Cliquez sur **Envoyer**.

**Remarque :**
Chaque fois qu'une activité de cybersécurité est créée, le système valide l'unicité de la combinaison de la cible, de la fonction et de la catégorie.

## Effectuer une analyse de lacunes

Effectuez une analyse des lacunes des activités de cybersécurité.

### Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin

NIST CSF sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :**
Le processus d'analyse des écarts ne doit pas prendre plus d'une minute. Une tâche hebdomadaire qui exécute l'analyse des écarts pour les utilisateurs afin que les mesures soient à jour.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Analyse de lacunes**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement cible.
4. Cliquez sur la liste connexe **Activités** , puis sélectionnez l'activité.
5. Passez en revue l'activité et cliquez sur **Analyse de lacunes** pour lancer l'analyse de lacunes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour afficher les objectifs de contrôle de la politique de cybersécurité qui n'ont aucun contrôle en place pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Écarts** .
7. Pour afficher les problèmes liés aux contrôles de cybersécurité non conformes en raison de problèmes d'implémentation, cliquez sur la liste connexe **Contrôles non conformes** .
8. Pour afficher les indicateurs défaillants des contrôles et des risques pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Indicateurs défaillants** .
9. Pour afficher les risques associés aux contrôles pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Risques** .
10. Pour afficher les problèmes liés aux contrôles et aux risques pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Problèmes** .
11. Pour afficher les plans d'action pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Plans d'action** .
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Examiner le plan d'action

Passez en revue les tâches de rattrapage créées pour les contrôles ou les risques associés aux activités de cybersécurité. Vous ne pouvez modifier ou mettre à jour des plans d'action que si vous disposez de privilèges suffisants pour la GRC suite.

#### Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans d'action sont généralement créés dans le ServiceNow® produit GRC via les Gestion de la politique et de la conformitéapplications , Gestion des risquesou Gestion de l'audit .

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Plan d'action**.
2. Recherchez un plan d'action à l'aide des paramètres tels que le problème, le contrôle ou le risque qui lui sont associés.
3. Ouvrez l'enregistrement.
4. Passez en revue le plan d'action.

## NIST RMF Use Case Accelerator

Cela NIST RMF Use Case Accelerator donne aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption du NIST RMF. Lorsque l'accélérateur est téléchargé et activé dans les applications GRC, des politiques, des champs d'application (profil, recommandations de type de profil), des indicateurs, des risques et d'autres éléments GRC préconfigurés apparaissent.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Qui utilise le NIST RMF Use Case Accelerator

| Profil | Description |
|---|---|
| Directeur des risques | Veille à ce que les risques soient identifiés et gérés de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation.<br><br>Définissez l'accès aux sections suivantes :<br>• **NIST RMF** > **Vue d'ensemble**<br>• **NIST RMF** > **Classer en catégories**<br>• **NIST RMF** > **Sélectionner**<br>• **NIST RMF** > **Implémenter**<br>• **NIST RMF** > **Évaluer**<br>• **NIST RMF** > **Autoriser**<br>• **NIST RMF** > **Moniteur**<br>• **NIST RMF** > **Contenu** |
| Autorisation | Confirme qu'une cible fonctionne avec un niveau de risque acceptable.<br><br>Définissez l'accès aux sections suivantes :<br>• Tous les modules dans **NIST RMF** > **Vue d'ensemble** ><br>• **NIST RMF** > **Autoriser** > **Cibles**<br>• **NIST RMF** > **Autoriser** > **Mes approbations** |
| Agent de sécurité | Fournit un aperçu et une compréhension des procédures et options de sécurité actuelles pour une cible et implémente les contrôles, la gestion des problèmes et l'exécution des tâches de rattrapage<br><br>Définissez l'accès aux sections suivantes :<br>• **NIST RMF** > **Classer en catégories**<br>• **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Cibles**<br>• **NIST RMF** > **Implémenter**<br>• **NIST RMF** > **Évaluer** > **Vue d'ensemble**<br>• **NIST RMF** > **Évaluer** > **Attestations de contrôle**<br>• **NIST RMF** > **Évaluer** > **Efficacité du contrôle**<br>• **NIST RMF** > **Évaluer** > **Tâches de remédiation**<br>• **NIST RMF** > **Autoriser**<br>• **NIST RMF** > **Moniteur** |
| Fournisseur de contrôle | Aide à la création et à l'adaptation des contrôles de sécurité au sein de l'organisation.<br><br>Définissez l'accès aux sections suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Profil | Description |
| --- | --- |
| | • **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Examiner les contrôles de la base de référence**<br>• **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Adapter les contrôles de la base de référence**<br>• **NIST RMF** > **Contenu** |
| Administrateur système | Accès aux sections suivantes : **NIST RMF** > **Administration** |
| Administrateur GRC | Accès aux sections suivantes : **NIST RMF** > **Administration** |

### Installer NIST RMF Use Case Accelerator

Le NIST RMF Use Case Accelerator est utilisé avec les applications GRC Core : Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risques, et Gestion de l'audit les applications.

## Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Remplissez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation en douceur.

| Tâche de configuration | Description |
| --- | --- |
| Vérifiez que les applications suivantes ont été installées :<br>• Gestion de la politique et de la conformité<br>• Gestion des risques<br>• Gestion de l'audit | Pour vérifier que ces applications sont activées, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.<br>Pour plus d'informations sur la configuration et l'activation du module d'extension Gestion des risques , consultez Installer Gestion des risques |
| Vérifiez que vous disposez des rôles requis. | L'administrateur système (admin) affecte les rôles suivants :<br>• Gestion de la politique et de la conformité rôles<br>◦ Créateur de l'attestation (sn_compliance.attestation_creator)<br>◦ Administrateur de conformité (sn_compliance.admin)<br>◦ Développeur de conformité (sn_compliance.developer)<br>◦ Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Tâche de configuration | Description |
| --- | --- |
| | ○ Lecteur de conformité (sn_compliance.reader)<br>○ Utilisateur de conformité (sn_compliance.user)<br>• Gestion des risques rôles<br>○ Administrateur des risques (sn.risk.admin)<br>○ Lecteur de risque (sn.risk.reader)<br>○ Gestionnaire des risques (sn.risk.manager)<br>○ Utilisateur Risk (sn.risk.reader)<br>• Gestion de l'audit rôles<br>○ Administrateur d'audit (sn_audit.admin)<br>○ Développeur d'audit (sn_audit.developer)<br>○ Gestionnaire d'audit (sn_audit.manager)<br>○ Auditer l'utilisateur (sn_audit.user)<br>○ Auditeur externe (sn_audit.external_auditor) |

### Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
3. Localisez l'application **GRC : NIST RMF Accelerator** .
4. Si vous souhaitez charger des données de démonstration, cochez la case Données de **démonstration** .
5. Cliquez sur **Installer**.

### Vérifiez le NIST RMF Use Case Accelerator

Après l'installation de GRC : NIST RMF Use Case Accelerator, examinez la structure de l'application, le contenu principal et les NIST RMF données de démonstration, s'ils ont été sélectionnés lors de l'installation.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et passez en revue les rôles installés avec l'application NIST RMF .

   Ces rôles contiennent nist_rmf dans leurs noms ; Par exemple, sn_irm_nist_rmf.security_officer. Les rôles sont associés à des NIST RMF modules d'application pour fournir un accès basé sur le rôle de l'utilisateur.

   **Remarque :**
   Le rôle d'utilisateur de base NIST RMF est utilisé pour accéder à l'application. Ce rôle contient les rôles de lecteur ou d'utilisateur de la ServiceNow® GRC suite d'applications.

2. Dans le navigateur d'application, tapez **NIST RMF** et vérifiez le contenu de base de l'application.

| Accédez à la | Vérifier |
|---|---|
| **NIST RMF** > **Contenu** > **Objectif du contrôle** | Passez en revue les politiques et les objectifs de contrôle installés pour NIST RMF. |
| **NIST RMF** > **Contenu** > **Déclarations de risque** | Passez en revue les cadres du risque et les déclarations de risque installés pour NIST RMF. |
| **NIST RMF** > **Contenu** > **Modèles de tests** | Examinez les modèles de tests installés pour NIST RMF. |
| **NIST RMF** > **Contenu** > **Modèles des indicateurs** | Examinez les modèles d'indicateurs installés pour NIST RMF. |
| **NIST RMF** > **Contenu** > **Types d'attestations** | Passez en revue les types d'attestation de contrôle installés pour NIST RMF. |
| **NIST RMF** > **Contenu** > **Types d'évaluation** | Passez en revue les types d'évaluation des risques installés pour NIST RMF. |

3. Validez le contenu de démonstration de l'application, s'il est chargé.

| Accédez à la | Vérifier |
|---|---|
| **NIST RMF** > **Analyse de l'impact** | Examinez les exemples de cibles installés dans le système en vue d'une utilisation avec l'application NIST RMF . |
| **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** | Examinez l'exemple que les utilisateurs Persona ont installé dans le système en vue de leur utilisation avec l'application NIST RMF . Les ID utilisateur de ces utilisateurs se terminent par . RMF et leurs noms contiennent RMF. |
| **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Classes de profil** | Effectuez une recherche de classes de profil avec le champ **Nom** contenant **NIST**. Examinez leurs relations en examinant leur champ de déploiement dans les classes de profil respectives. |
| **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Types de profils** | Effectuez une recherche de types de profil avec le champ **Nom** commençant par **NIST RMF**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Accédez à la | Vérifier |
|---|---|
| **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Tous les contrôles** | Effectuez une recherche pour tous les contrôles référençant les **objectifs de contrôle** avec une **source = NIST 800-53-r4**. |
| **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques** | Effectuez une recherche de tous les risques en référençant les **déclarations de risque** avec une **source = NIST 800-53-r4**. |
| **Audit** > **Test de l'audit** > **Plans de tests** | Effectuez une recherche de plans de tests avec **des modèles de tests** commençant par **NIST RMF**. |
| **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs** | Effectuez une recherche pour tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**. |
| **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs** | Effectuez une recherche pour tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST RMF**. |
| **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Tous les problèmes** | Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**. |
| **Risque** > **Problèmes** > **Tous les problèmes** | Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**. |
| **Politique et Conformité** > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes** | Effectuez une recherche de toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage présente le**type Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**. |
| **Risque** > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes** | Effectuez une recherche de toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage présente le**type Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**. |

### NIST RMF Concepts à l'appui

Familiarisez-vous avec ces concepts, développés à partir des NIST RMF conseils.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

| Concept | Description |
|---|---|
| Cible | La cible est le fondement de la NIST RMF Use Case Accelerator et de tous les concepts associés.<br><br>La cible est une table partagée entre les produits et plusieurs accélérateurs de cas d'utilisation ServiceNow® GRC . Ils sont similaires au concept de profils dans les applications principales GRC . Ils sont éventuellement liés à des profils, mais sont utilisés pour tous les attributs spécifiques aux accélérateurs de cas d'utilisation.<br><br>**Remarque :**<br>Chaque cible NIST RMF représente de manière unique un profil unique tout au long de son cycle de vie RMF. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Concept | Description |
|---|---|
| Confidentialité (C) | La confidentialité est un objectif de sécurité d'une cible et est définie comme l'acte de préserver les restrictions autorisées sur l'accès et la divulgation d'informations, y compris les moyens de protéger la vie privée et les informations exclusives. La confidentialité est exprimée en valeurs élevées, modérées et faibles |
| Intégrité (I) | L'intégrité est un objectif de sécurité d'une cible est définie comme un acte de protection contre la modification ou la destruction inappropriée des informations, et comprend la garantie de la non-répudiation et de l'authenticité des informations. L'intégrité est exprimée sous forme de valeurs élevée, modérée et faible |
| Disponibilité (A) | La disponibilité est un objectif de sécurité d'une cible est définie comme l'acte d'assurer un accès et une utilisation rapides et fiables des informations. La disponibilité est exprimée en valeurs élevée, modérée et faible |
| Contrôles de la base de référence | Les contrôles de base sont un ensemble recommandé de contrôles de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'ils sont mis en œuvre et jugés efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité. Les contrôles de la base de référence ont une valeur d'impact désignée qui est une combinaison de valeurs élevées, modérées ou faibles. |
| Analyse de l'impact | L'analyse d'impact détermine dans quelle mesure les changements proposés ou réels apportés à la cible ou à son environnement d'exploitation peuvent affecter ou ont affecté l'état de sécurité de la cible. Une cible dans laquelle les trois objectifs de sécurité CIA sont évalués à Faible est considérée comme ayant un impact faible et utilise l'un des contrôles de sécurité marqués comme ayant une valeur à faible impact. De même, une cible dans laquelle l'un des trois objectifs de sécurité de la CIA est évalué à Modéré est considérée comme ayant un impact modéré et utilise l'un des contrôles de sécurité marqués comme une valeur d'impact modéré. De même, une cible dans laquelle l'un des trois objectifs de sécurité de la CIA est évalué à Élevé est considérée comme ayant un impact élevé et utilise l'un des contrôles de sécurité marqués comme ayant une valeur d'impact élevé. |
| Assurance | Les contrôles d'assurance augmentent à la fois la force de la sécurité et le degré de confiance dans l'exactitude, l'exhaustivité et la cohérence de la fonctionnalité des cibles, atténuent le risque de sécurité et aident à se conformer aux exigences de sécurité |
| Commun | Les contrôles communs sont des contrôles qui sont héréditaires par une ou plusieurs cibles |
| Compensant | Les contrôles compensatoires sont des contrôles qui peuvent être utilisés à la place des contrôles de sécurité de base recommandés et qui offrent une protection équivalente ou comparable aux cibles |
| Supplémentaire | Les contrôles supplémentaires sont des contrôles qui peuvent être utilisés comme contrôles de sécurité supplémentaires pour répondre adéquatement aux besoins de gestion des risques d'une cible |
| Personnalisation | La personnalisation est un processus par lequel une base de référence de contrôle de sécurité est modifiée en fonction des éléments suivants : (i) Cibles, orientations en matière de définition du champ d'application ; (ii) la spécification des contrôles de sécurité, par exemple, la compensation, si nécessaire ; et (iii) la spécification de l'organisation — paramètres définis dans les contrôles de sécurité au moyen d'énoncés explicites d'affectation et de sélection |

### Tableaux de bord et rapports NIST RMF Use Case Accelerator

Il NIST RMF Use Case Accelerator contient divers rapports affichés sur différents tableaux de bord, disponibles dans chacune des sections du NIST RMF processus : Catégoriser, Sélectionner, Implémenter, Évaluer, Autoriser et Surveiller.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

### Rapports de vue d'ensemble

*Rapports sous* **NIST RMF** > **Vue d'ensemble.**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Vue d'ensemble de la conformité de sécurité | Fournit un résumé global de conformité des politiques de sécurité. |
| Vue d'ensemble de la conformité des profils | Fournit une synthèse de conformité globale des profils implémentant des contrôles de sécurité. |
| Détails de la conformité de la sécurité | Fournit un résumé détaillé de la conformité des politiques de sécurité. |
| Carte thermique des risques inhérents à la sécurité | Carte thermique des risques de sécurité basée sur les résultats qualitatifs inhérents des risques. |
| Carte thermique des risques de sécurité résiduels | Carte thermique des risques de sécurité basée sur les résultats qualitatifs résiduels des risques. |
| Risque inhérent à la sécurité | Graphique à bulles des risques de sécurité basé sur la moyenne des résultats quantitatifs inhérents des risques. |
| Risque de sécurité résiduel | Graphique à bulles des risques de sécurité basé sur la moyenne des résultats quantitatifs inhérents des risques. |
| Perte exposée annuelle inhérente Risque de sécurité | Fournit un aperçu de la perte estimée annualisée inhérente (ALE) pour différents risques de sécurité. |
| Pertes exposées annuelles résiduelles Risque de sécurité | Fournit un aperçu de la perte estimée annualisée résiduelle (ALE) pour différents risques de sécurité. |
| Résumé des problèmes | Trace les problèmes notés pour les politiques de sécurité semaine par semaine. |

### Classer les rapports en catégories

*Rapports sous* **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Vue d'ensemble.**

| | |
|---|---|
| Cibles sans contrôles de la base de référence | Cibles avec analyse d'impact sur la sécurité terminée sans contrôle de base généré. Les contrôles de base sont un ensemble recommandé de contrôles de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'ils sont mis en œuvre et jugés efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité. Les contrôles de la base de référence à implémenter peuvent être déterminés à partir des déclarations de politique de base de référence recommandées sur la cible. |
| Cibles en attente Analyse de l'impact | L'analyse d'impact sur la sécurité, lorsqu'elle est menée par les organisations, détermine dans quelle mesure les changements proposés ou réels apportés à la cible ou à son environnement d'exploitation peuvent |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Classer les rapports en catégories

### *Rapports sous* NIST RMF > Classer en catégories > Vue d'ensemble. (suite)

| | |
|---|---|
| | affecter ou ont affecté l'état de sécurité de la cible. Les modifications apportées à la cible ou à son environnement d'exploitation peuvent affecter les contrôles de sécurité actuellement en place (y compris les contrôles spécifiques au système, hybrides et communs), créer de nouvelles vulnérabilités dans la cible ou générer des exigences pour de nouveaux contrôles de sécurité qui n'étaient pas nécessaires auparavant. |
| État des cibles | Cibles organisées en fonction de leur état actuel du processus de gestion des risques. Le processus de gestion des risques est fourni par le National Institute of Standards and Technology (NIST) Le cadre de gestion des risques (RMF) est un processus discipliné et structuré qui intègre les activités de sécurité de l'information et de gestion des risques. |
| Impact de la confidentialité | Cibles regroupées pour chaque valeur de cote de confidentialité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit la confidentialité comme la préservation des restrictions autorisées sur l'accès et la divulgation de l'information, y compris les moyens de protéger la vie privée et les informations exclusives. La confidentialité est exprimée sous forme de valeurs élevée, modérée et faible. |
| Impact sur l'intégrité | Cibles regroupées pour chaque valeur de cote d'intégrité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit l'intégrité comme la protection contre la modification ou la destruction inappropriée des informations, et inclut la garantie de la non-répudiation et de l'authenticité des informations. L'intégrité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles. |
| Impact sur la disponibilité | Cibles regroupées pour chaque valeur d'évaluation de disponibilité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit la disponibilité comme la garantie d'un accès et d'une utilisation rapides et fiables de l'information. La disponibilité est exprimée en valeurs élevée, modérée et faible. |
| Impact | Cibles regroupées pour chaque valeur de note d'impact. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit l'impact comme la perte de confidentialité, d'intégrité ou de disponibilité susceptible d'avoir : (i) un effet défavorable limité ; (ii) un effet préjudiciable grave ; ou (iii) un effet défavorable grave ou catastrophique sur les opérations de l'organisation, les actifs de l'organisation ou les individus. Alors que l'analyse d'impact sur la sécurité est définie comme la détermination par les organisations de la mesure dans laquelle l'état de la sécurité est affecté. L'impact est exprimé en valeurs élevées, modérées et faibles. |
| Examiner les contrôles de la base de référence | Fournit une vue d'ensemble de l'étape de sélection de gestion des risques NIST du cadre de travail afin de faciliter l'examen des déclarations de politique et des contrôles de base de référence. NIST RMF > Sélectionner > examiner les contrôles de la base de référence lance ce tableau de bord |
| Déclarations de politique de sécurité de base de référence | Les déclarations de politique de sécurité de base sont un ensemble recommandé de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre et jugées efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité. |
| Contrôles de sécurité de la base de référence | Les contrôles de sécurité de base sont un ensemble recommandé de contrôles de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, s'ils sont jugés efficaces, permettraient d'atténuer les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports de contrôle de la base de référence

## *Rapports sous* NIST RMF > Sélectionner > Examiner les contrôles de la base de référence.

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Déclarations de politique de sécurité de base de référence | Les déclarations de politique de sécurité de base sont un ensemble recommandé de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre et jugées efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité. |
| Contrôles de sécurité de la base de référence | Les contrôles de sécurité de base sont un ensemble recommandé de contrôles de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, s'ils sont jugés efficaces, permettraient d'atténuer les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité. |

### Adapter les rapports de contrôle de base de référence

## *Rapports sous* NIST RMF > Sélectionner > Adapter les contrôles de la base de référence.

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Déclarations de politique d'assurance de base de référence | Les déclarations de politique d'assurance de sécurité de base sont un ensemble recommandé de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont désignées comme des définitions de contrôle d'assurance qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre, augmentent à la fois la force de la sécurité et le degré de confiance que la fonctionnalité est correcte, complète et cohérente et atténueraient le risque de sécurité tout en étant conforme aux exigences de sécurité. |
| Contrôles d'assurance de la base de référence | Les contrôles d'assurance de sécurité de base sont un ensemble recommandé de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont désignées comme des contrôles d'assurance et qui sont mises en œuvre pour augmenter à la fois le niveau de sécurité et le degré de confiance que la fonctionnalité est correcte, complète et cohérente et qu'elle atténuerait le risque de sécurité tout en étant conforme aux exigences de sécurité. |
| Déclarations de politique commune de base de référence | Les déclarations de politique commune de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST). Lorsqu'elles sont désignées comme définitions de contrôle commun par les organisations, elles indiquent qu'elles sont héréditaires par une ou plusieurs cibles organisationnelles. |
| Contrôles communs de la base de référence | Les contrôles communs de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) en cours d'implémentation et qui, lorsqu'ils sont désignés comme des contrôles communs par les organisations, indiquent qu'ils sont héréditaires par une ou plusieurs cibles organisationnelles. |
| Déclarations de politique de compensation de base de référence | Les énoncés de politique de compensation de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont désignées comme définitions de contrôle de compensation par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être utilisées à la place d'autres |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Adapter les rapports de contrôle de base de référence

## *Rapports sous* NIST RMF > Sélectionner > Adapter les contrôles de la base de référence.

**(suite)**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| | contrôles de sécurité et fournir une protection équivalente ou comparable pour les cibles organisationnelles. |
| Contrôles de compensation de la base de référence | Les contrôles compensatoires de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, lorsqu'elles sont désignées comme des contrôles compensatoires par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être utilisées à la place d'autres contrôles de sécurité et fournir une protection équivalente ou comparable pour les cibles organisationnelles. |
| Déclarations de politique supplémentaires de base de référence | Les déclarations de politique supplémentaires de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont désignées comme définitions de contrôle supplémentaires par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être ajoutées aux contrôles de sécurité pour répondre de manière adéquate aux besoins de gestion des risques pour les cibles organisationnelles. |
| Contrôles supplémentaires de la base de référence | Les contrôles supplémentaires de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, lorsqu'elles sont désignées comme des contrôles supplémentaires par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être ajoutées aux contrôles de sécurité pour répondre de manière adéquate aux besoins de gestion des risques pour les cibles organisationnelles. |

### Rapports d'attestation et d'évaluation

## *Rapports sous* NIST RMF > Évaluer > Vue d'ensemble.

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Attestations de contrôle terminées | Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management terminées. |
| Attestations de contrôle Date d'échéance à venir | Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management dues dans les 7 jours. |
| Attestations de contrôle dues après 7 jours | Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management dues après 7 jours. |
| Attestations de contrôle Date d'échéance manquée | Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management qui ont manqué leur date d'échéance. |
| Attestations de contrôle par profil | Fournit une vue d'ensemble des attestations de contrôle NIST Risk Management regroupées par profils. |
| Attestations de contrôle échues | Fournit une vue d'ensemble des attestations de contrôle NIST Risk Management regroupées par date d'échéance. |
| Évaluations des risques terminées | Affiche le nombre d'évaluations des risques NIST Risk Management terminées. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports d'attestation et d'évaluation

*Rapports sous* **NIST RMF** > **Évaluer** > **Vue d'ensemble.**

**(suite)**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Évaluations des risques Date d'échéance à venir | Affiche le nombre d'évaluations des risques NIST Risk Management dues dans les 7 jours. |
| Évaluations des risques à échéance après 7 jours | Affiche le nombre d'évaluations des risques NIST Risk Management à échéance après 7 jours. |
| Date d'échéance manquée des évaluations des risques | Affiche le nombre d'évaluations des risques NIST Risk Management qui ont manqué leur date d'échéance. |
| Évaluations des risques par profil | Fournit une vue d'ensemble des évaluations des risques NIST Risk Management regroupées par profils. |
| Évaluations des risques arrivées à échéance | Fournit une vue d'ensemble des évaluations des risques de gestion des risques NIST regroupées par date d'échéance. |

### Rapports d'approbation

*Rapports sous* **NIST RMF** > **Autoriser** > **Vue d'ensemble.**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| État d'approbation de la cible | Fournit une vue d'ensemble de l'état d'approbation actuel de la cible. |
| Approbateurs de la direction des risques | Fournit une vue d'ensemble des cibles telles qu'affectées aux approbateurs responsables des risques. |
| Autorisation des approbateurs officiels | Fournit une vue d'ensemble des cibles telles qu'affectées aux approbateurs officiels autorisés. |

### Rapports de suivi

*Rapports sous* **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble.**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Profils inefficaces | Nombre total de profils ayant au moins un test de contrôle d'un contrôle de sécurité marqué comme inefficace. |
| Contrôles inefficaces | Nombre total de contrôles de sécurité ayant au moins un test de contrôle marqué comme inefficace. |
| Plans de tests inefficaces | Nombre total de plans de tests ayant au moins un test de contrôle d'un contrôle de sécurité marqué comme non effectif. |
| Contrôles non conformes | Nombre total de contrôles de sécurité dont l'état n'est pas conforme. |
| Risques | Nombre total de risques associés aux contrôles de sécurité. |
| Problèmes | Nombre total de problèmes liés aux contrôles et aux risques de sécurité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rapports de suivi

*Rapports sous* **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble.**

**(suite)**

| Rapports | Objectif |
|---|---|
| Conformité vis-à-vis des | Fournit une vue d'ensemble de la conformité des contrôles de sécurité. |
| Efficacité du profil | Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité du profil pour les profils ayant des contrôles de sécurité basés sur l'efficacité des tests de contrôle associés. |
| Efficacité du contrôle | Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité du contrôle pour les contrôles de sécurité en fonction de l'efficacité des tests de contrôle associés. |
| Efficacité de Plan de tests | Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité du plan de tests des contrôles de sécurité en fonction de l'efficacité des tests de contrôle associés. |
| Risques | Liste des risques regroupés par profils et associés aux contrôles de sécurité. |

### NIST RMF Vue d'ensemble des processus

La NIST RMF structure de navigation facilite la gestion des contrôles de sécurité NIST par le biais d'activités de catégorisation, de sélection, d'implémentation, d'évaluation, d'autorisation et de surveillance. Ces contrôles de sécurité sont décrits dans la publication spéciale NIST 800-37.r1.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

## NIST RMF Vue d'ensemble des processus

1. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité catégorisent les cibles.
2. Les responsables des risques, les agents de sécurité et/ou les fournisseurs de contrôle sélectionnent les définitions de contrôle de base de référence.
3. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité mettent en œuvre des contrôles de sécurité de base.
4. Les accesseurs de sécurité, les responsables des risques et/ou les agents de sécurité évaluent les contrôles de sécurité :
   a. Gérer et résoudre les problèmes
   b. Gérer et traiter les tâches de rattrapage
5. L'ordonnateur, les responsables des risques et/ou les agents de sécurité autorisent les cibles.
6. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité surveillent les contrôles de sécurité :
   a. Examiner et gérer les indicateurs
   b. Surveiller le tableau de bord de vue d'ensemble NIST RMF

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Catégoriser les cibles

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Catégoriser** facilite la catégorisation des cibles grâce à une évaluation préliminaire des risques et à une analyse d'impact.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Tout d'abord, une cible est créée à partir d'une entité ou d'un type d'entité. Le flux d'application commence à l'étape de l'analyse d'impact. L'utilisateur localise une cible et la configure pour qu'elle soit utilisée avec NIST RMF des informations de base. Ensuite, l'utilisateur effectue une évaluation préliminaire des risques en déterminant la valeur d'impact potentielle sur chacun des paramètres suivants : **confidentialité**, **intégrité** et **disponibilité**. La note d'impact la plus élevée de ces valeurs détermine la valeur **d'impact** .

**Remarque :**
L'utilisateur peut remplacer la valeur **d'impact** , si nécessaire.

La valeur **Impact** est utilisée pour identifier les déclarations de politique de sécurité de base recommandées pour la cible, d'après le catalogue de publications spéciales NIST 800-53.r4. L'utilisateur examine les déclarations de politique de sécurité de base et implémente des contrôles de sécurité pour cette cible (par exemple, le profil). L'approche standard est décrite dans la Gestion de la politique et de la conformité demande.

### Générer une cible à partir d'un profil ou d'un type d'entité

Générez un enregistrement cible pour un profil afin de suivre les attributs NIST RMF.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Gestion de la politique et de la conformité

NIST RMF Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

#### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Types de profils**
   - **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Mon profil**
   - **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Tous les profils**
2. Sélectionnez et ouvrez le type de profil de l'enregistrement de profil.
3. Cochez **Générer la cible** et cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Identifiez la cible :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.

b. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .

c. Confirmez que la cible apparaît dans la liste.

### Configurer une cible à utiliser avec NIST RMF

Configurez une cible et renseignez les informations de base.

**Avant de commencer**

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement cible.
4. Dans **Framework**, sélectionnez **NIST RMF**, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Ouvrez à nouveau l'enregistrement cible et mettez à jour les champs suivants :

   **Remarque :**
   Reportez-vous à la rubrique NIST RMF Concepts à l'appuipour obtenir des informations plus détaillées sur ces champs.

   - **État RMF** : identifie l'état actuel NIST RMF de la cible.
   - **Considérations relatives à la définition du champ d'application** : Fournir des conseils sur la sélection des contrôles de sécurité pour la mise en œuvre.
6. Vérifiez que les NIST RMF listes connexes sont visibles :
   - Déclarations de politique de base de référence
   - Contrôles de la base de référence
   - Risques
   - Approbations

### Effectuer une évaluation préliminaire des risques et une analyse d'impact

Effectuez une évaluation préliminaire des risques et une analyse d'impact de la cible.

**Avant de commencer**

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement cible.
4. Ouvrez à nouveau l'enregistrement cible et mettez à jour les champs suivants dans la section NIST RMF :

**Remarque :**
Reportez-vous à la rubrique NIST RMF Concepts à l'appuipour obtenir des informations plus détaillées sur ces champs.

#### Section NIST RMF

| Champ | Description |
|---|---|
| Confidentialité | Catégorie cible basée sur la confidentialité. Identifiez l'objectif de sécurité comme : Élevée, Modérée ou Faible. |
| Intégrité | Catégorie cible basée sur l'intégrité. Identifiez l'objectif de sécurité comme : Élevée, Modérée ou Faible. |
| Graphique des disponibilités | Catégorie cible en fonction de la disponibilité. Identifiez l'objectif de sécurité comme : Élevée, Modérée ou Faible. |
| Impact | Impact sur la fonction entreprise si la cible perd sa confidentialité, son intégrité ou sa disponibilité. L'impact est déterminé automatiquement et peut être remplacé. |
| Considérations de définition du périmètre | Considérations de définition du champ d'application opérationnel ou environnemental de la cible. |
| Direction des risques | Noms de la personne qui veille à ce que les risques soient identifiés et gérés. |
| Officiel autorisé | Nom de la personne qui vérifie que la cible fonctionne avec un niveau de risque acceptable. |
| Justification | Description de la posture de sécurité pour le responsable des risques, le responsable des autorisations et le propriétaire. |
| État d'approbation | État de la posture de conformité de sécurité de la cible. |

5. Vérifiez que les NIST RMF listes connexes sont visibles :
   - Déclarations de politique de base de référence
   - Contrôles de la base de référence
   - Risques
   - Approbations
6. Accédez à l'onglet **NIST RMF** et passez en revue les **déclarations de politique de base de référence**.
7. Implémentez des contrôles de sécurité pour la cible conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

### Surveiller la catégorisation NIST RMF Vue d'ensemble

Le NIST RMF tableau de bord de l'activité de catégorisation fournit un aperçu de l'état global de la cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Vue d'ensemble**
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Passez en revue les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

#### Sélectionner les définitions de contrôle de base de référence

Dans l'application NIST RMF , la section **Sélectionner** se concentre sur l'examen de l'ensemble initial de définitions de contrôle de base de référence. Vous pouvez également adapter les définitions de contrôle en les balisant en fonction des besoins de l'organisation.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Après avoir effectué **l'analyse d'impact**, l'utilisateur sélectionne et adapte les contrôles de la base de référence pour cette cible. Un tableau de bord fournit une vue d'ensemble des déclarations de politique de base de référence dans le catalogue, ainsi que le catalogue des contrôles de base de référence en cours d'implémentation.

Ensuite, l'utilisateur adapte les contrôles de base de référence. Un autre tableau de bord contient plusieurs rapports détaillant les déclarations de politique de base ainsi que les contrôles de base de référence qui sont étiquetés comme **Assurance**, **Commun**, **Compensation** et **Complémentaire**.

**Remarque :**
La **révision des contrôles de base de référence** et la **personnalisation des contrôles de base de référence** nécessitent que vous implémentiez tous les contrôles nécessaires conformément aux procédures d'application standard Gestion de la politique et de la conformité . Revenez à ces tableaux de bord pour la sélection et la personnalisation de ces contrôles.

#### Examiner les contrôles de base de référence

Passez en revue les déclarations de politique et les contrôles de base de référence.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

**La révision des contrôles de base** exige que vous implémentiez tous les contrôles nécessaires conformément aux procédures d'application standard Gestion de la politique et de la conformité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Examiner les contrôles de la base de référence**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Implémentez les changements pour les déclarations de politique et les contrôles de base de référence conformément à l'approche standard décrite Gestion de la politique et de la conformité dans l'application.

## Personnaliser les contrôles de la base de référence

Adaptez les déclarations de politique et les contrôles de base de référence.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

**Adapter les contrôles de base de référence** exige que vous implémentiez tous les contrôles nécessaires conformément aux procédures d'application standard Gestion de la politique et de la conformité .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Adapter les contrôles de la base de référence**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Implémentez les changements pour les déclarations de politique et les contrôles de base de référence en suivant l'approche standard décrite dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

## Mettre en place des contrôles de sécurité

Dans l'application NIST RMF , la section **Implémenter** se concentre sur l'implémentation physique des contrôles de sécurité de base. L'application NIST RMF peut également inclure d'autres contrôles de sécurité standard, déjà utilisés par les cibles ou son environnement d'exploitation.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Les utilisateurs peuvent afficher une liste de tous les contrôles provenant d'une déclaration de politique NIST 800-53.r4, mettre à jour les détails d'implémentation et mettre à jour les contrôles.

**Remarque :**
L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule aux contrôles de sécurité. Mettez à jour ces contrôles conformément aux procédures d'application standard Gestion de la politique et de la conformité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un aspect important de la mise en œuvre des contrôles consiste à les tester de manière appropriée. Les utilisateurs peuvent consulter une liste de tous les tests de contrôle qui ont été créés pour les contrôles de sécurité avec une source de déclaration de politique NIST 800-53 r4.

**Remarque :**
L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule aux tests de contrôle de sécurité. Mettez à jour ces tests conformément aux procédures d'application standard Gestion de l'audit .

### Gérer et implémenter des contrôles

À partir d'une liste de contrôles de sécurité découlant des déclarations de politique NIST 800-53.r4, examinez les contrôles et mettez à jour les détails d'implémentation.

**Avant de commencer**

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Implémenter** > **Contrôles actifs**.
2. Examinez chaque contrôle et mettez-les en œuvre physiquement conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

### Gérer et mettre en œuvre des tests de contrôle

À partir d'une liste de contrôles de sécurité découlant des déclarations de politique NIST 800-53.r4, passez en revue les tests de contrôle et mettez à jour les détails d'implémentation.

**Avant de commencer**

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Implémenter** > **Tests de contrôle actifs**.
2. Examinez chaque test de contrôle et mettez-les en œuvre physiquement conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion de l'audit .

### évaluer les contrôles, les risques, les problèmes et les tâches de remédiation ;

Dans l'application NIST RMF , la section **Évaluer** implique la réalisation d'attestations de contrôle de sécurité, l'évaluation de l'efficacité du contrôle, la gestion des risques et des problèmes associés et l'exécution de tâches de rattrapage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

D'une manière générale, l'évaluation implique également la gestion des contrôles, des risques, des problèmes et des tâches de remédiation qui découlent de la mise en œuvre des contrôles de sécurité.

**Remarque :**
L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule au contenu. Mettez à jour le contenu conformément aux procédures GRC standard, comme indiqué dans les applications , Gestion des risques, Gestion de la politique et de la conformitéet/ou Gestion de l'audit .

Les utilisateurs peuvent :

- examiner et effectuer les attestations de contrôle actuellement dans le système en ce qui concerne les attestations de sécurité NIST RMF
- afficher tous les tests de contrôle, mettant en évidence le contrôle et l'efficacité actuelle de chaque test de contrôle en place
- gérer et traiter tous les risques découlant des déclarations de risque ayant une source de contenu NIST 800-53.r4
- identifier les risques et effectuer leurs évaluations
- afficher une liste des problèmes et des tâches de rattrapage découlant de l'implémentation des contrôles de sécurité et des risques associés ayant une source de contenu NIST 800-53 r4

### Examiner et effectuer des attestations de contrôle

Examinez et effectuez les attestations de contrôle relatives aux attestations de sécurité NIST RMF.

**Avant de commencer**

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Attestations de contrôle**.
2. Examinez chaque attestation de contrôle et ses résultats.
3. Effectuez toutes les attestations de contrôle qui vous sont affectées conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

### Examiner et évaluer l'efficacité du contrôle

Examinez et évaluez l'efficacité des contrôles via l'exécution de tests de contrôle liés à la norme NIST-800.53.r4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Efficacité du contrôle**.
2. Passez en revue chaque test de contrôle et leurs contrôles de sécurité connexes.
3. Examinez les résultats d'efficacité du contrôle dans le système.
4. Effectuez les tests de contrôle qui vous sont affectés conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion de l'audit .

## Gérer et traiter les risques

Examinez et gérez tous les risques découlant des déclarations de risque dont la source de contenu est NIST 800-53.r4.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Risques**.
2. Examinez chaque risque et les déclarations de risque connexes.
3. Gérez et traitez tous les risques conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion des risques .

## Examiner et effectuer des évaluations des risques

Examinez et exécutez les évaluations des risques relatives aux évaluations de sécurité NIST RMF.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Évaluations des risques**.
2. Passez en revue chaque évaluation des risques et ses résultats.
3. Effectuez toutes les évaluations des risques qui vous sont affectées conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion des risques .

## Gérer et résoudre les problèmes

Passez en revue tous les problèmes découlant des contrôles et des risques avec NIST 800-53.r4 comme source et résolvez-les.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Problèmes**.
2. Passez en revue les problèmes avec NIST 800-53.r4 comme source.
3. Gérez et traitez tous les risques conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion des risques .

## Gérer et traiter les tâches de rattrapage

Passez en revue toutes les tâches de rattrapage découlant des contrôles et des risques avec NIST 800-53.r4 comme source et traitez-les.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

NIST RMF

sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Tâches de rattrapage**.
2. Passez en revue les problèmes avec NIST 800-53.r4 comme source.
3. Gérez et traitez tous les risques conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion des risques .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Surveiller le tableau de bord d'évaluation NIST RMF

Le NIST RMF tableau de bord d'évaluation fournit des informations sur l'état global de la cible.

#### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Passez en revue les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

### Autoriser les cibles

Dans l'application NIST RMF , la section **Autoriser** implique l'autorisation de cibles en fonction de leur conformité et de leur situation vis-à-vis du risque.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Les utilisateurs demandent l'autorisation aux parties appropriées directement à partir du formulaire cible.

### Autoriser les cibles

Autorisez un enregistrement cible en fonction de la posture de sécurité globale déterminée par l'agent de sécurité.

#### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_official, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Autoriser** > **Cibles**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement cible.
4. Dans la section NIST RFM, examinez le champ **État d'approbation** .
5. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats

L'approbation est déclenchée pour la cible.
Si vous êtes un approbateur, utilisez le module **Mes approbations** pour examiner la demande d'approbation.

#### Surveiller le tableau de bord d'autorisation NIST RMF

Le NIST RMF tableau de bord Autoriser fournit des informations sur l'état global de la cible.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Autoriser** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Passez en revue les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

#### Surveiller les contrôles de sécurité

Dans l'application NIST RMF , la section **Surveiller** implique la surveillance continue des contrôles de sécurité pour les cibles, la documentation des changements qui leur sont apportés ou leurs environnements d'exploitation, la réalisation d'analyses d'impact sur la sécurité des changements associés et la déclaration de leur état de sécurité aux responsables désignés.

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

La surveillance est une étape cruciale du processus RMF. Les cibles inefficaces (profils), les contrôles et les plans de test peuvent être surveillés en permanence et leurs risques et problèmes connus peuvent être traités. Dans la mesure du possible, les contrôles de sécurité devraient être surveillés automatiquement à l'aide d'indicateurs, ce qui déclenche des alertes de correction.

Pour surveiller en permanence un contrôle de sécurité, les utilisateurs peuvent utiliser les modèles d'indicateurs fournis avec l'application NIST RMF Use Case Accelerator , en naviguant vers **NIST RMF** > **Contenu** > **Modèles des indicateurs**. Les exemples de modèles d'indicateurs et d'indicateurs commencent par **NIST**. Les utilisateurs doivent créer de nouveaux indicateurs commençant par **NIST** pour surveiller les contrôles de sécurité.

#### Examiner et gérer les indicateurs

Passez en revue tous les indicateurs configurés pour NIST et gérez-les pour suivre leurs résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Moniteur** > **Indicateurs**.
2. Passez en revue tous les indicateurs commençant par NIST.
3. Recherchez l'indicateur à l'aide du champ **Nom** .
4. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement d'indicateur.
5. Examinez l'enregistrement et cliquez sur **Enregistrer**.

#### Surveiller le tableau de bord de surveillance RMF

Le NIST RMF tableau de bord de surveillance fournit des informations sur l'état global de la cible.

### Avant de commencer

**Remarque :**
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants doivent envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Autorisation et surveillance en continuà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Passez en revue les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

## Technology Controls Monitoring Accelerator

Il Technology Controls Monitoring Accelerator s'agit d'une collection de modèles d'indicateurs prédéfinis conçus pour faciliter la collecte de données et faciliter la validation et la surveillance continue des contrôles technologiques. Cette application peut être exécutée avec ou Cybersecurity Controls Accelerator en tant qu'application autonome.

Les modèles d'indicateurs contenus dans le sont liés à des applications spécifiques ServiceNow® pour permettre la Technology Controls Monitoring Accelerator validation de la conformité pour les normes et cadres de travail telles que :

- ISO/CEI 27001
- ISO/CEI 27002
- Contrôles CIS

Ces modèles d'indicateurs packagés ont également été mappés aux contrôles communs connexes dans Unified Compliance Framework (UCF) pour permettre la validation des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrôles sur un large éventail de réglementations et de normes du secteur. Les modèles d'indicateurs peuvent être utilisés pour valider la conformité avec les objectifs de contrôle connexes dans les politiques personnalisées. Vous pouvez surveiller les contrôles obtenus par le biais des contrôles ™ CIS ou des contrôles technologiques communs à CIS ou ISO 27002, même si vous ne souscrivez pas aux contrôles CIS. Vous pouvez également utiliser les indicateurs du Technology Controls Monitoring Accelerator pour surveiller les données provenant d'UCF.

## Surveillance continue de CIS Controls ™ v8

Les contrôles ™ CIS sont un ensemble de mesures de protection prioritaires visant à atténuer les cyberattaques contre les systèmes et les réseaux. Ces contrôles sont mappés et référencés par de multiples cadres juridiques, réglementaires et politiques. CIS Controls ™ v8 a été amélioré pour continuer à prendre en charge les systèmes et logiciels modernes tels que l'informatique en nuage, la virtualisation, la mobilité et l'externalisation, à mesure que les entreprises font évoluer leur modèle de travail vers des environnements entièrement cloud et hybrides.

À partir de la Xanadu version, Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des contrôles CIS v8 pré-emballés et des modèles d'indicateurs pour les surveiller, ainsi que ses contrôles communs mappés à diverses normes.

Les améliorations suivantes sont prises en charge avec CIS Controls ™ v8 :

- Activez la surveillance continue des contrôles CIS v8 ™ à l'aide des modèles d'indicateurs prédéfinis.
- Activez la surveillance des contrôles courants à partir des normes ISO 27002, PCI DSS 4.0, NIST 800-53, NIST CSF, CSA CCM 4.0 mappés sur CIS V8.

### Télécharger le Technology Controls Monitoring Accelerator

Avant d'exécuter l'application Technology Controls Monitoring Accelerator dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

#### Avant de commencer

Si vous avez téléchargé l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous pouvez ignorer cette procédure, car cette application a été installée en tant que dépendance de l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

Avant d'exécuter l'application Technology Controls Monitoring Accelerator , vous devez télécharger et activer les applications suivantes GRC :

- GRC : Gestion de la politique et de la conformité
- GRC:Profils

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

### Assurez-vous que tous les modèles d'indicateurs appropriés sont activés

Lorsque vous téléchargez l'application GRC: Technology Controls Monitoring Accelerator , tous les modèles d'indicateurs sont disponibles, mais ils ne sont pas encore actifs. Avant de les activer, vous devez vous assurer que les applications nécessaires sont activées et que vous pouvez accéder aux tables mappées aux modèles d'indicateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

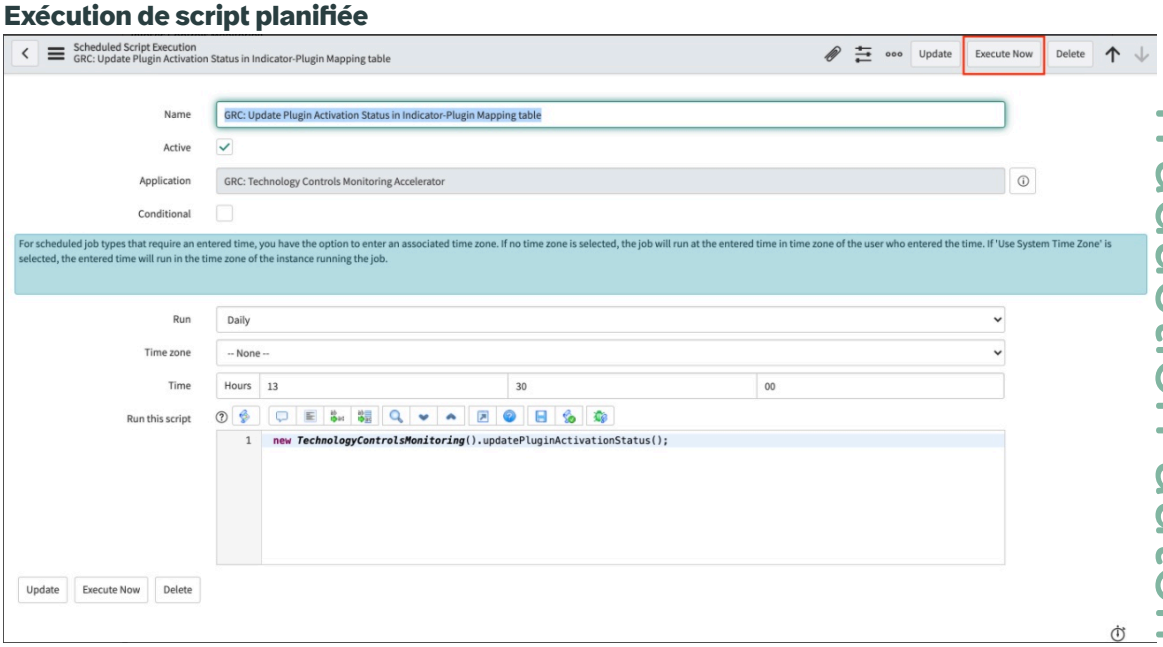
## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 12.0.1 de l'application Technology Controls Monitoring Accelerator , plusieurs des indicateurs qui étaient manuels ont été convertis en indicateurs de base ou scriptés. Cette automatisation supplémentaire facilite de nombreuses tâches associées à la surveillance continue.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Localisez et ouvrez **GRC : mettre à jour l'état d'activation du module d'extension dans la table de mappage indicateur-module d'extension**.

**Exécution de script planifiée**




3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   La tâche analyse le modèle d'indicateur vers la table de mappage de module d'extension [sn_grc_ind_template_plugin_mapping_details] sur votre instance. 1) détermine quelles applications pouvant utiliser les modèles d'indicateurs Technology Controls Monitoring Accelerator de surveillance sont installées sur votre instance et 2) active automatiquement les modèles d'indicateurs mappés aux tables de ces applications.

**Remarque :**
Vous devez répéter ce processus chaque fois que vous mettez à niveau cette application.

### Afficher votre statut opérationnel

Affichez les modules Statut opérationnel pour obtenir une liste des contrôles CIS et des contrôles technologiques. Chaque contrôle comprend également la technologie utilisée pour valider la conformité, le type de modèle d'indicateur disponible et la table source du contrôle.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_compliance.reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

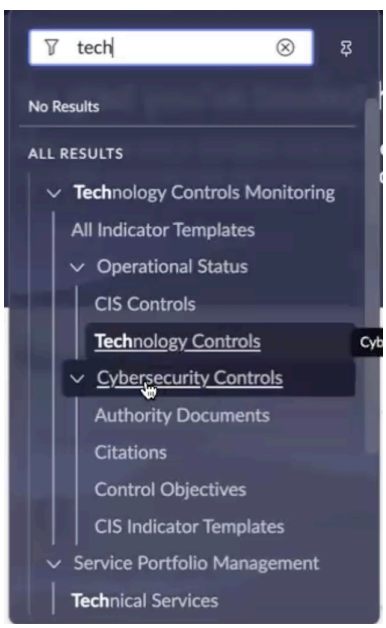
**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
À partir de la version 12.0.2, les modules État opérationnel fournissent une vue de tous vos contrôles CIS et/ou modèles d'indicateurs basés sur la norme ISO 27002 mappés à des contrôles CIS/ISO spécifiques en un seul endroit. Ces informations peuvent être utiles pour surveiller vos contrôles et l'intégrité de votre système. L'application est capable d'analyser votre instance et de déterminer les contrôles que vous avez implémentés, ainsi que les différentes technologies disponibles pour valider chaque contrôle et protéger vos données.

À compter de la Xanadu mise en production, Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des contrôles CIS v8 pré-assemblés et des modèles d'indicateurs.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Surveillance des contrôles technologiques** > **Statuts opérationnels**.

   Vous pouvez afficher le module comme illustré dans l'exemple.




**Remarque :**
Le module Contrôles CIS est renommé du @R Contrôles CIS à Contrôles de cybersécurité. Le module Modèles d'indicateurs est renommé Modèles d'indicateurs CIS.

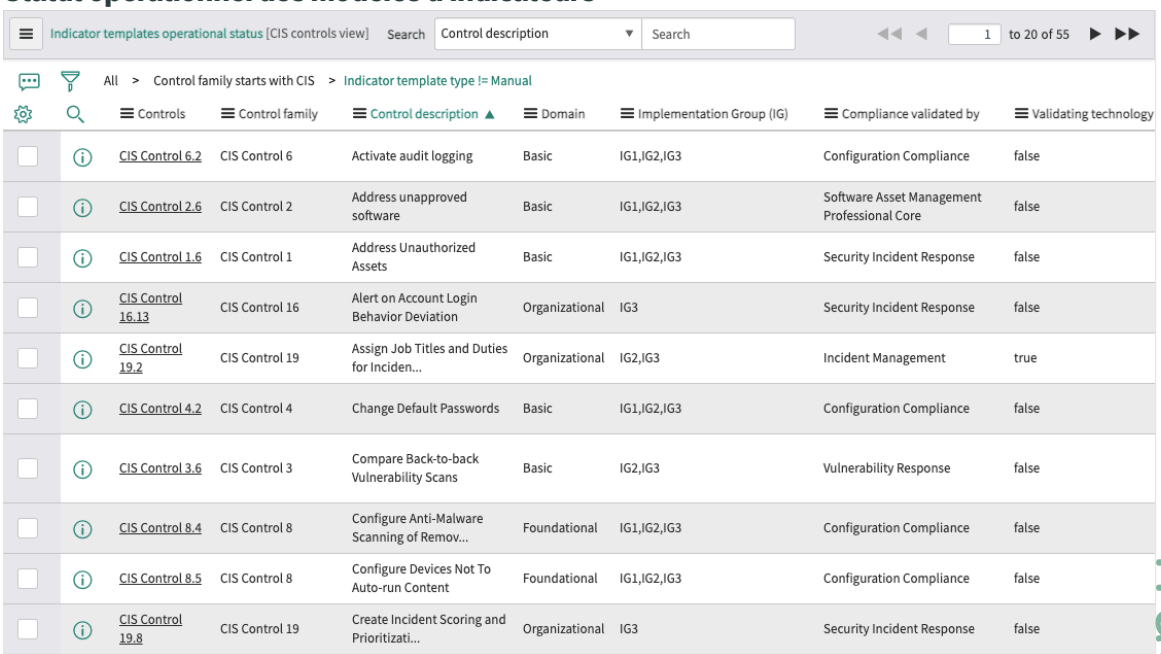
2. Sélectionnez **Contrôles CIS** ou **Contrôles technologiques**.

**Remarque :**
L'écran ci-dessous résulte de la sélection **des contrôles CIS**. Les colonnes par défaut seront légèrement différentes si vous sélectionnez **Contrôles technologiques**. Toutefois, vous pouvez sélectionner l'icône d'engrenage pour ajouter ou supprimer des colonnes selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Statut opérationnel des modèles d'indicateurs




| Controls | Control family | Control description ▲ | Domain | Implementation Group (IG) | Compliance validated by | Validating technology |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CIS Control 6.2 | CIS Control 6 | Activate audit logging | Basic | IG1,IG2,IG3 | Configuration Compliance | false |
| CIS Control 2.6 | CIS Control 2 | Address unapproved software | Basic | IG1,IG2,IG3 | Software Asset Management Professional Core | false |
| CIS Control 1.6 | CIS Control 1 | Address Unauthorized Assets | Basic | IG1,IG2,IG3 | Security Incident Response | false |
| CIS Control 16.13 | CIS Control 16 | Alert on Account Login Behavior Deviation | Organizational | IG3 | Security Incident Response | false |
| CIS Control 19.2 | CIS Control 19 | Assign Job Titles and Duties for Inciden... | Organizational | IG2,IG3 | Incident Management | true |
| CIS Control 4.2 | CIS Control 4 | Change Default Passwords | Basic | IG1,IG2,IG3 | Configuration Compliance | false |
| CIS Control 3.6 | CIS Control 3 | Compare Back-to-back Vulnerability Scans | Basic | IG2,IG3 | Vulnerability Response | false |
| CIS Control 8.4 | CIS Control 8 | Configure Anti-Malware Scanning of Remov... | Foundational | IG1,IG2,IG3 | Configuration Compliance | false |
| CIS Control 8.5 | CIS Control 8 | Configure Devices Not To Auto-run Content | Foundational | IG1,IG2,IG3 | Configuration Compliance | false |
| CIS Control 19.8 | CIS Control 19 | Create Incident Scoring and Prioritizati... | Organizational | IG3 | Security Incident Response | false |

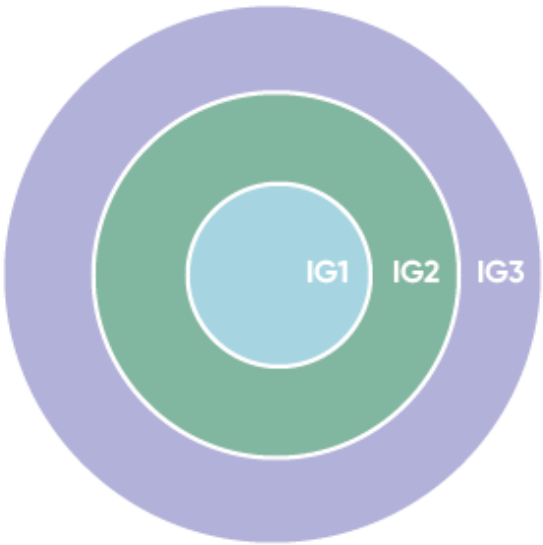
Chaque contrôle comprend les informations suivantes.

### Statuts opérationnels

| Champ | Description |
|---|---|
| Contrôles | Commandes incluses lorsque vous téléchargez et activez l'application Cybersecurity Controls Accelerator . |
| Famille et description du contrôle | Famille et description du contrôle telles que définies dans les contrôles CIS. |
| Domaine | Domaines des contrôles :<br>○ Élémentaire<br>○ Fondamental<br>○ Organisationnel |
| Groupe d'implémentation (IG) | Groupe d'implémentation auquel le contrôle est inclus : IG1, IG2 ou IG3. IG1 couvre la plupart des contrôles de sécurité essentiels pour servir de base. Ensuite, si nécessaire pour améliorer votre posture de sécurité, vous pouvez ajouter IG2 et IG3 pour fournir des niveaux de prise en charge supplémentaires.<br><br>Comme illustré ici, IG2 comprend tous les contrôles inclus dans IG1, et IG3 comprend tous les contrôles dans IG1 et IG2. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| |  |
| Conformité validée par | La technologie de votre instance que vous pouvez utiliser pour automatiser la validation de vos contrôles. |
| Validation de la technologie activée ? | Identifie si la technologie spécifiée est activée dans votre instance. |
| Contrôles implémentés ? | Identifie si vous avez adopté l'objectif de contrôle et si vous l'avez déployé dans votre système. |
| Type de modèle d'indicateur | Identifie si un type de modèle d'indicateur est défini pour vous permettre de commencer à valider et à surveiller le contrôle. Les types disponibles sont De base, Manuel et Script. |
| Table source | Table source des données surveillées par le contrôle. |

### Afficher le module Contrôles de cybersécurité

Consultez le module Contrôles de cybersécurité pour obtenir une liste des documents de référence, des contrôles, des objectifs de contrôle et des modèles d'indicateurs CIS mappés à des contrôles CIS spécifiques classés par domaine, groupe d'implémentation et contrôles ISO.

**Avant de commencer**

Rôle requis : admin ou sn_compliance.reader

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

**Remarque :**

Les documents de référence, les contrôles et les objectifs de contrôle affichent les données relatives au CIS source, à CIS v8 et à CSA CCM v4. Les filtres de module affichent les données suivantes :

- Source de référence : la source est CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Contenu des documents de référence : la source est CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Objectifs de contrôle : la source est CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Modèles d'indicateurs : la source est CIS ou CIS v8.

Traduction automatique

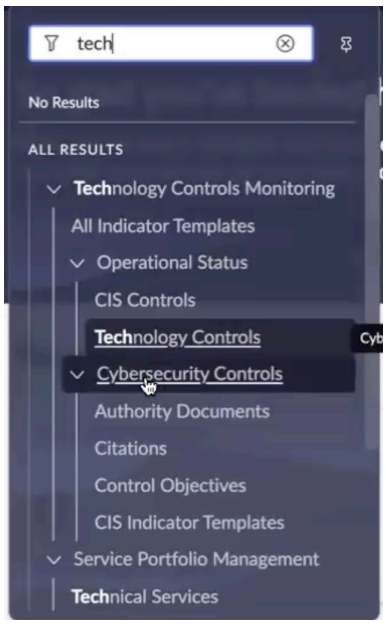
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À compter de la Xanadu mise en production, Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des contrôles CIS v8 pré-assemblés et des modèles d'indicateurs.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Surveillance des contrôles technologiques** > **Contrôles de cybersécurité**.

   Vous pouvez afficher le module comme illustré dans l'exemple.




**Remarque :**
Le module Contrôles CIS est renommé du @R Contrôles CIS à Contrôles de cybersécurité. Le module Modèles d'indicateurs est renommé Modèles d'indicateurs CIS.

2. Sélectionnez **Documents de référence**.

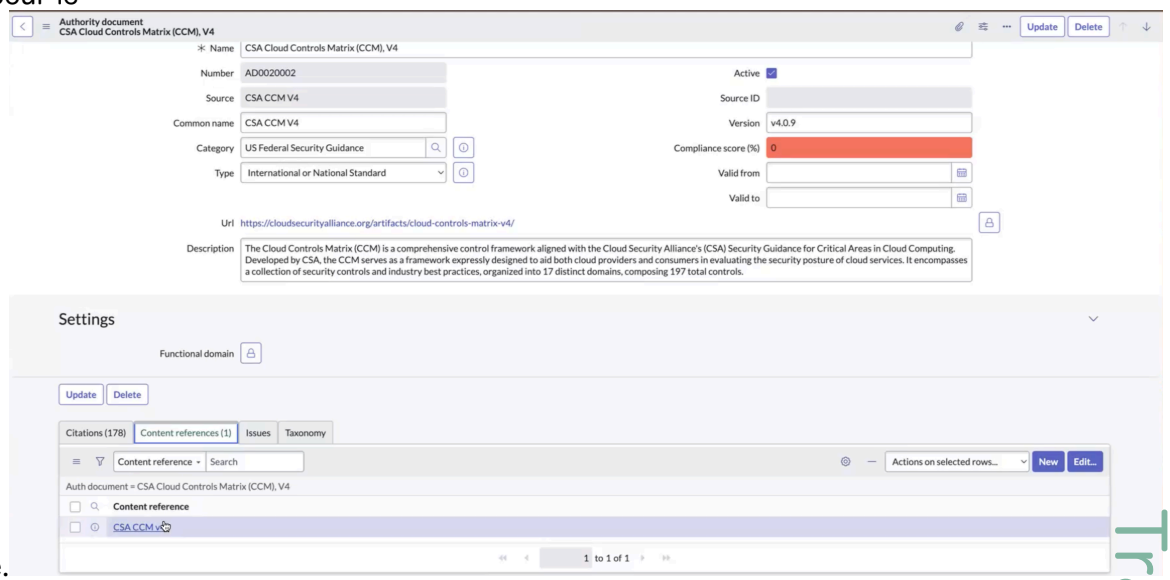
   Les documents de référence pour CIS source, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriés comme illustré dans l'exemple.

   Le document de référence ADCIS10002 est ajouté pour CIS v8. De même, AD0020002 est ajoutée pour CSACCMv4.

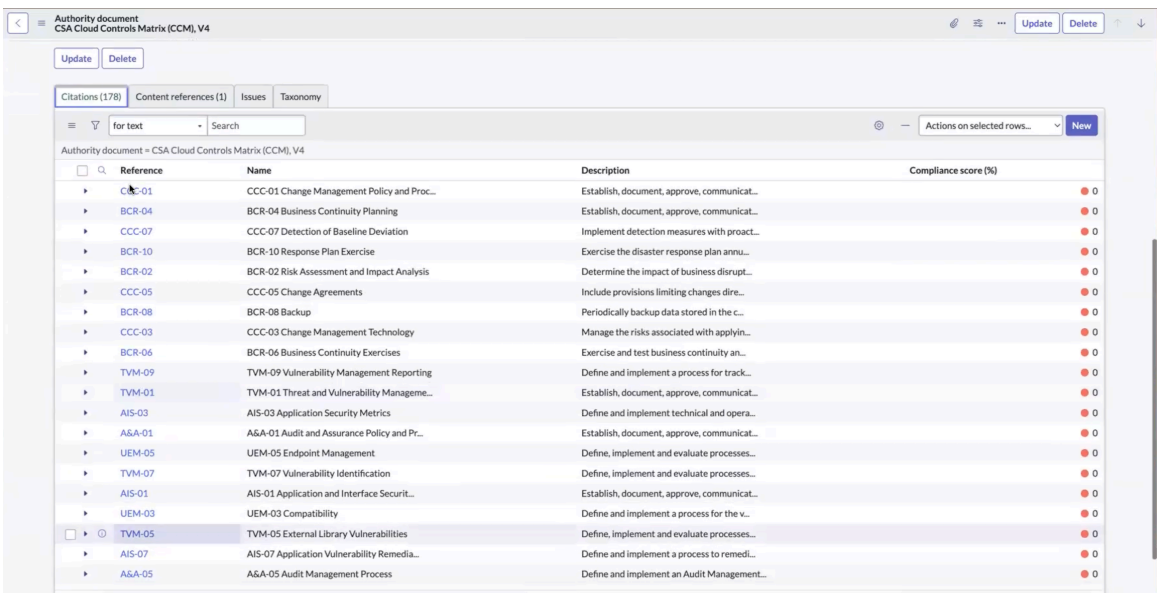
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour la notice de document de référence, la liste connexe Références de contenu est ajoutée pour le mappage.




Les citations associées au document de référence sont illustrées dans l'exemple.

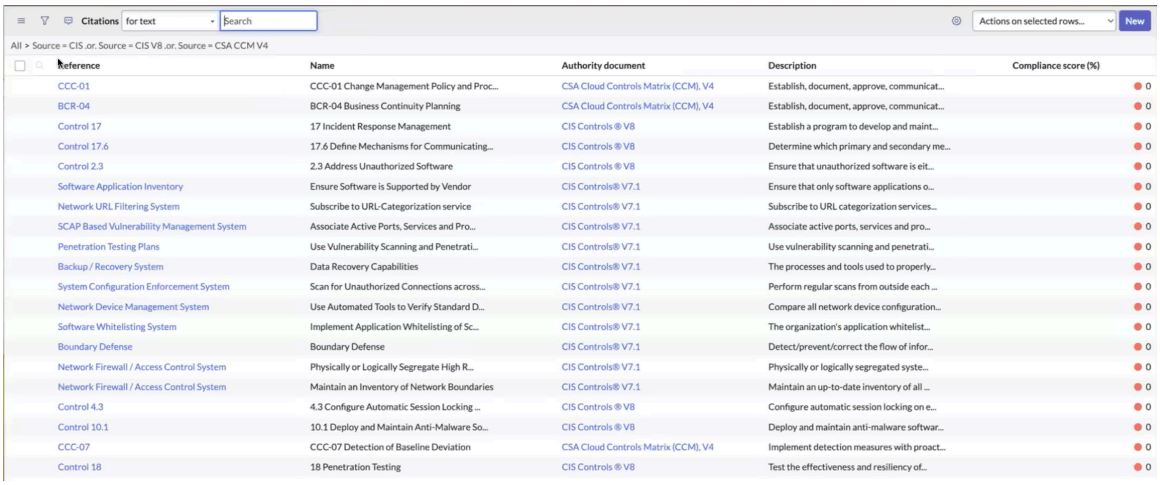



3. Sélectionnez **Contenus des documents de référence**.

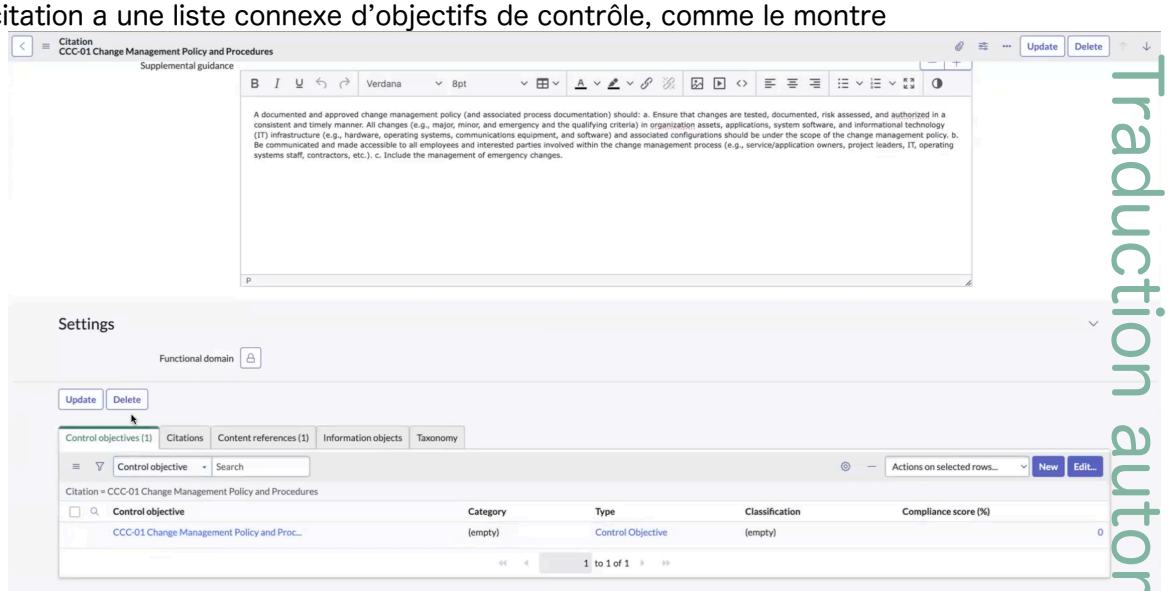
Les citations pour CIS sources, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriées comme illustré dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

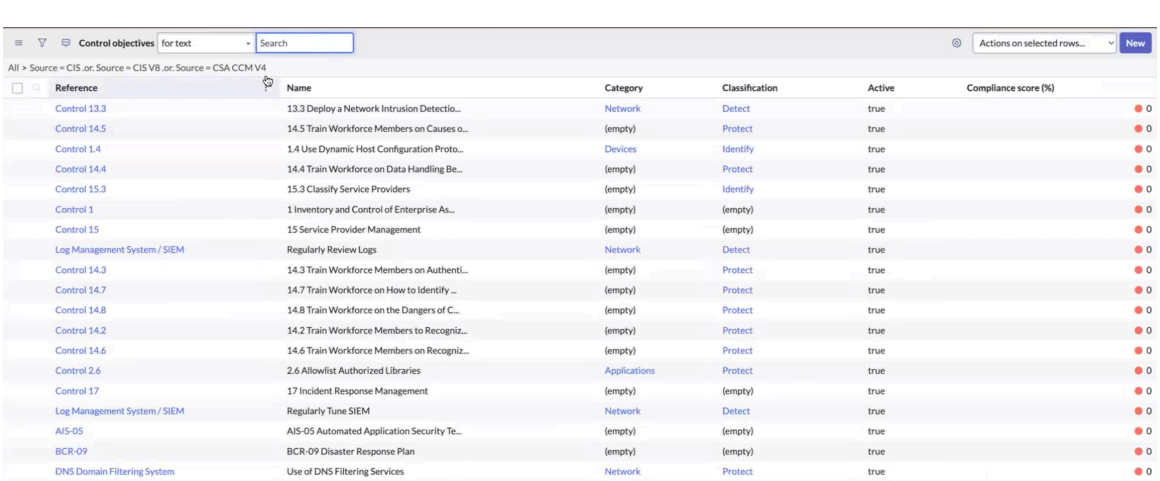



Chaque citation a une liste connexe d'objectifs de contrôle, comme le montre l'exemple.




4. Sélectionnez **Objectifs de contrôle**.

   Les objectifs de contrôle pour CIS source, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriés comme illustré dans l'exemple.

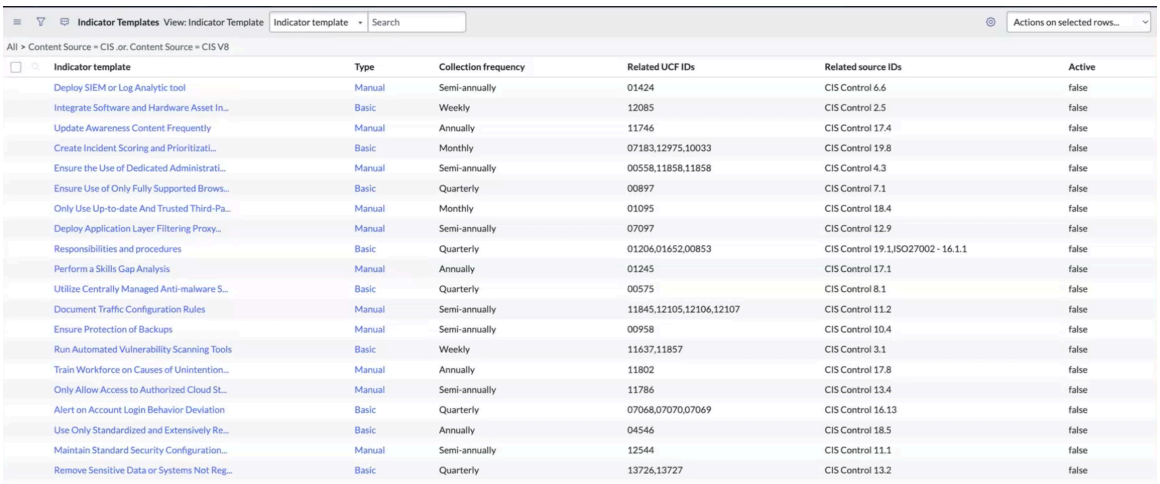



5. Sélectionnez des **modèles d'indicateurs CIS**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Les modèles d'indicateurs CIS pour CIS source, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriés comme illustré dans l'exemple.



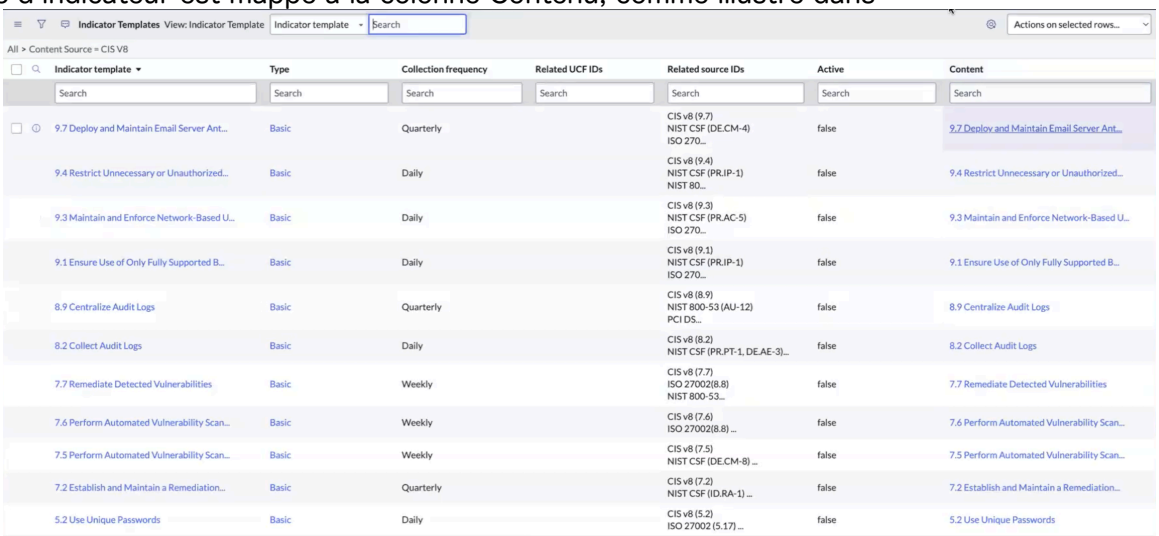

Vous pouvez afficher les modèles d'indicateurs pour différentes sources. L'exemple suivant montre les modèles d'indicateurs pour le CSF NIST.

La colonne ID de source connexes affiche l'ID de source du modèle d'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le modèle d'indicateur est mappé à la colonne Contenu, comme illustré dans l'exemple.




6. Sélectionnez des **modèles d'indicateurs CIS**.
   Les modèles d'indicateurs CIS sont affichés dans l'instance.

### Utilisation de modèles d'indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller un contrôle ou un risque unique. Les modèles d'indicateurs vous permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires. L'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournit une collection de 171 modèles d'indicateurs prédéfinis pour surveiller les contrôles de cybersécurité.

## Indicateurs et modèles d'indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques et collecter les éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

Les modèles d'indicateur permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Les modèles d'indicateurs obtenus avec l'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournissent les instructions d'exécution des indicateurs, comme décrit dans les sections suivantes.

Des informations de support peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais de la collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer des problèmes pour les contrôles.
- Mettre à jour les scores des risques.
- Fournir des informations de support pour les activités d'audit et les tests de contrôle

Les types d'indicateurs suivants sont disponibles :

1. De base : les preuves sont collectées à partir de la table source.
2. Manuel : Aucune preuve n'est collectée. Ce type d'indicateur nécessite une source de données tierce.
3. Scripté : les preuves peuvent être collectées à partir de plusieurs tables sources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Flux du processus d'indicateur

Le processus d'indicateur comprend les étapes suivantes :

- Configurez le modèle d'indicateur.
- Appliquer le modèle d'indicateur à une définition du risque ou à un contrôle. Lorsque le contrôle ou la définition du risque est lié à un type d'entité ou à des entités spécifiques, tous les contrôles ou risques liés à cet objectif de contrôle ou à cette définition du risque ont un indicateur généré pour eux.

Les indicateurs peuvent être automatisés ou manuels. Les tâches de l'indicateur sont générées et affichent l'état final de l'indicateur.

## Exemples d'indicateurs automatisés et d'indicateurs manuels

Un exemple d'indicateur automatisé serait de vérifier que tous les serveurs du CMDB sont à jour. Un autre exemple serait que tous les mots de passe LDAP datent de moins de trois mois.

Un exemple d'indicateur manuel serait de demander à l'administrateur réseau d'effectuer les tests d'intrusion réseau annuels sont effectués et les résultats sont joints à la tâche. Si un résultat indique un échec ou une non-réussite, il est utilisé pour déclencher la création de GRC problèmes.

## Utilisation des modèles d'indicateurs

Vous pouvez lier les modèles d'indicateurs aux déclarations de politique ou aux déclarations de risque afin que les indicateurs soient automatiquement créés pour les contrôles ou les risques. L'état des contrôles est également automatiquement calculé par les résultats de l'indicateur lié et peut affecter tous les risques liés. Par exemple, si l'indicateur associé à un contrôle échoue, l'état global ne peut être terminé que si la tâche de rattrapage est fermée par l'utilisateur.

Le score de risque calculé pour le risque est également ajusté automatiquement par les résultats d'indicateurs du risque. Le champ Facteur de défaillance de l'indicateur de la table Risque affiche l'impact des défaillances.

**Remarque :**
Les indicateurs ne sont pas pondérés. Lorsque vous évaluez leur impact sur un contrôle ou un risque, ils sont considérés comme égalisants. Les indicateurs ne sont pas exécutés lorsque les risques et les contrôles sont dans l'état **Mis hors service** .

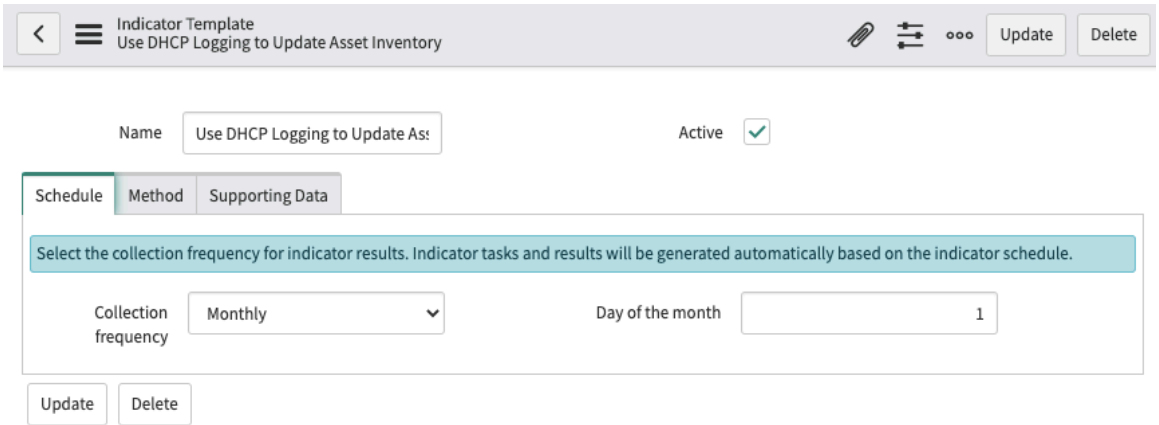
## Fréquence de collecte de modèles d'indicateurs

Chaque modèle d'indicateur comprend un calendrier pour identifier la fréquence de collecte des données, comme illustré ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Calendrier du modèle d'indicateur




### Onglet Calendrier

| Champ | Description |
|---|---|
| Fréquence de collecte | Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.<br>• Quotidien<br>• Hebdomadaire : le jour de la semaine pour effectuer la collecte.<br>• Mensuel : le jour du mois pour effectuer la collecte.<br>• Trimestriel : date de la première exécution de collecte.<br>• Semestriellement : date de la première exécution de collecte.<br>• Annuellement : mois et jour de la collecte. |

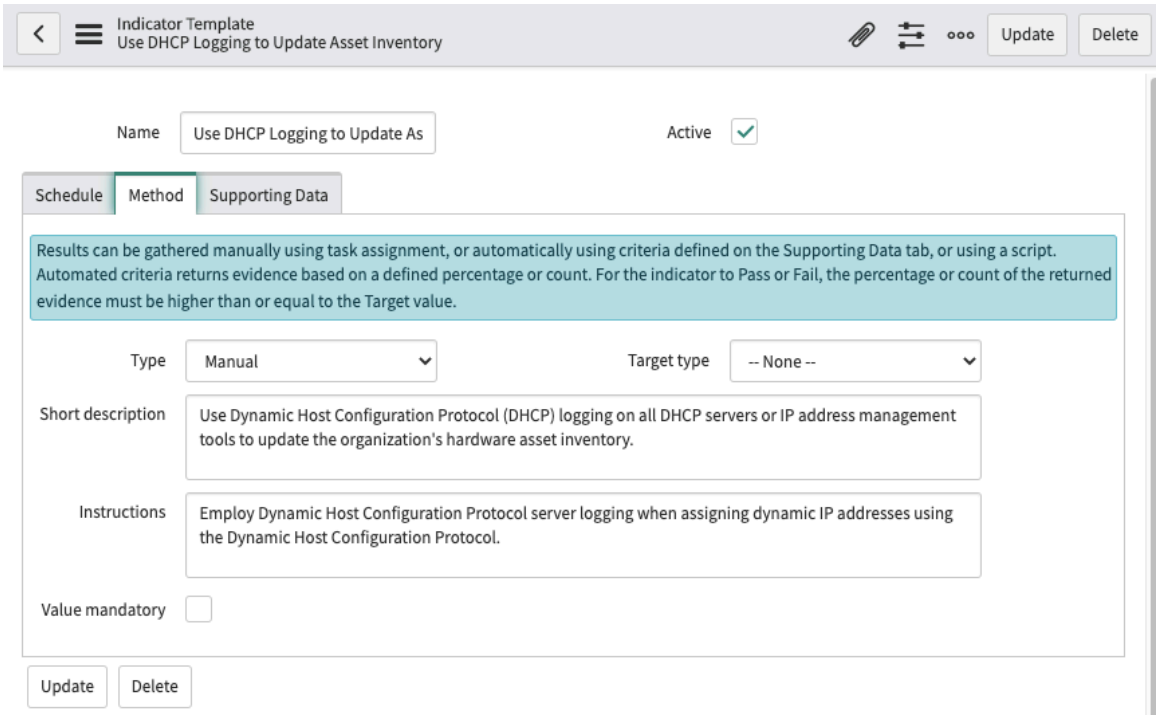
## Méthode de collecte de modèles d'indicateurs

L'onglet Méthode identifie la façon dont les résultats sont collectés, comme illustré ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Méthode de collecte de modèles d'indicateurs




### Onglet Méthode

| Champ | Description |
|---|---|
| Type | Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide des conditions de filtre de base, d'Analyse des performances ou d'un script. |
| Type cible | Identifie si la cible est un pourcentage ou un nombre. |
| Description brève | Si **Type = Manuel**, brève description du problème. |
| Instructions | Si **Type = Manuel**, instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur. |
| Valeur obligatoire | Si **Type = Manuel**, la case à cocher indique si la valeur est obligatoire pour la tâche d'indicateur. |
| Réussite/Échec | Si **Type = Basique**, les conditions définies dans l'onglet Données associées sont remplies et que les résultats dépassent la valeur **cible** , il indique si l'indicateur a réussi ou échoué. |
| Cible | Si **Type = Basique**, seuil par lequel les résultats renvoyés en fonction des conditions définies dans l'onglet Données associées déterminent si le modèle d'indicateur est valide ou échoué. |
| Seuil PA | Si **Type = Indicateur PA**, le seuil PA associé. |
| Script | Si **Type = Script**, script qui obtient les informations système souhaitées. |

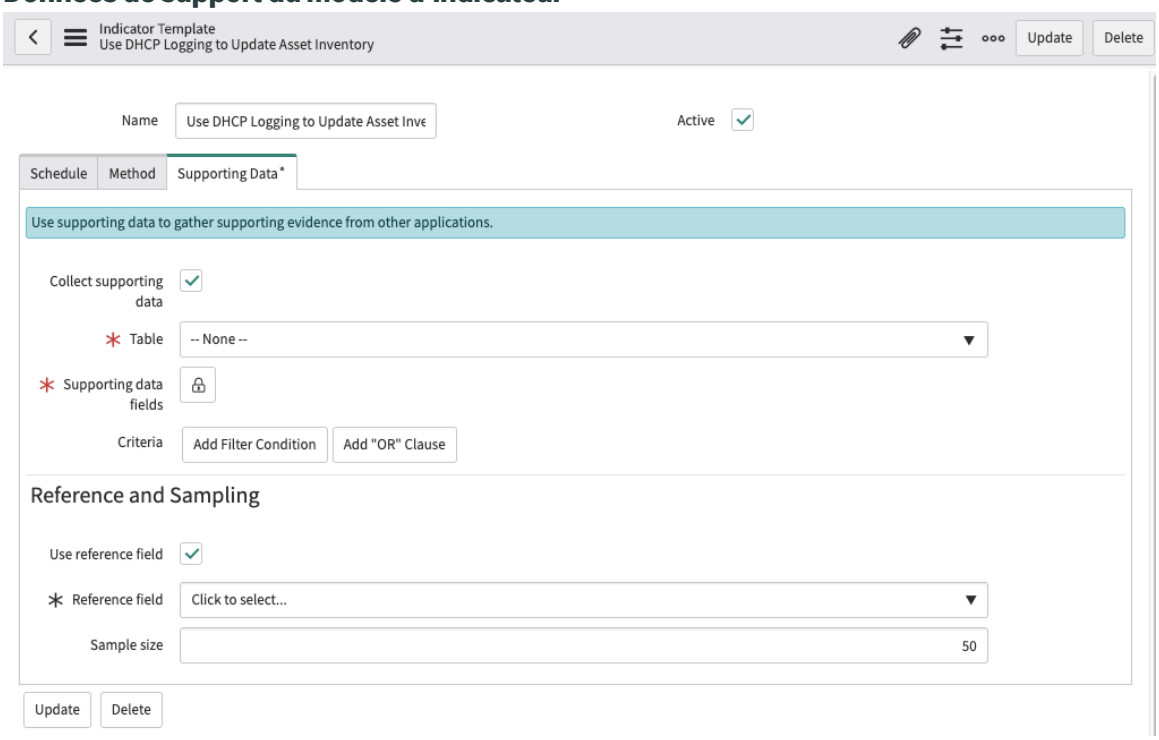
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Données de support du modèle d'indicateur

À partir de la version 10.1, l'onglet Données associées affiche les données historiques réelles des enregistrements de données associées provenant des résultats de l'indicateur ou des tâches de l'indicateur. Dans les versions antérieures, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.

### Données de support du modèle d'indicateur




### Données de support du modèle d'indicateur

| Champ | Description |
|---|---|
| Inclure les données associées | Indique que vous souhaitez collecter les données associées. Les trois champs suivants s'affichent. |
| Table | Table de données associées. |
| Champs de données associées | Les champs de la table de données associées à prendre en compte. |
| Critères | Conditions de filtre. |
| Champ de référence utilisateur | Indique que vous souhaitez utiliser un champ de référence. Les deux champs suivants s'affichent. |
| Champ de référence | Champ de référence que vous souhaitez utiliser pour l'échantillonnage. |
| Taille de l'échantillon | Nombre d'enregistrements que vous souhaitez utiliser pour l'échantillonnage des données. |

Vous pouvez également afficher des informations dans les onglets suivants :

- Indicateurs
- Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
- Références du contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque.

### Modèles d'indicateurs pour les contrôles

Il comprend 273 modèles d'indicateurs Technology Controls Monitoring Accelerator (94 de base, 174 manuels et 5 scriptés) pour CIS v7 et 67 nouveaux modèles d'indicateurs (64 de base et 3 scriptés) pour CIS v8.

Lorsque la Technology Controls Monitoring Accelerator est utilisée avec l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous pouvez gérer les modèles d'indicateurs au sein de l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

Quand Technology Controls Monitoring Accelerator est exécuté en tant qu'application autonome ; toutefois, il peut être exécuté avec l'application Gestion de la politique et de la conformité . Vous pouvez également mapper des contrôles UCF à des modèles d'indicateurs à partir de l'application Gestion de la politique et de la conformité .

**Remarque :**
Pour en savoir plus sur les différents types de modèles d'indicateurs, reportez-vous à la section Utilisation de modèles d'indicateurs.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8

La table suivante répertorie les modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8.

**Remarque :**
Les contrôles qui ne sont actuellement pas couverts par les modèles d'indicateurs de base ou scriptés ont des modèles d'indicateurs manuels définis à des fins de validation de conformité. Pour plus d'informations sur les modèles d'indicateurs CIS v8, voir KB0555526 .

### Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 1.1 | Établir et tenir à jour un inventaire détaillé des actifs de l'entreprise :<br><br>Établissez et tenez à jour un inventaire précis, détaillé et à jour de tous les actifs de l'entreprise susceptibles de stocker ou de traiter des données, notamment les appareils de l'utilisateur final (y compris les appareils portables et mobiles), les appareils réseau, les appareils non informatiques/ IoT et les serveurs. Assurez-vous que l'inventaire enregistre l'adresse réseau (si statique), l'adresse du matériel, le nom | BASIQUE | HAM | cmdb_ci_hardware | CIS v8 (1.1) CSF (ID.AM-1, PR. DS-3) ISO 27002 (5.9, 8.8) PCI (9.5.1, 9.5.1.1, 11.2, 11.2.1, 11.2.2, 12.5, 12.5.1) CCM (UEM-04) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données, le département pour chaque actif et si l'actif a été approuvé pour se connecter au réseau. Pour les appareils mobiles de l'utilisateur final, les outils de type MDM peuvent prendre en charge ce processus, le cas échéant. Cet inventaire comprend les actifs connectés à l'infrastructure physiquement, virtuellement, à distance et ceux dans les environnements cloud. En outre, cela inclut les actifs qui sont régulièrement connectés à l'infrastructure réseau de l'entreprise, même s'ils ne sont pas sous le contrôle de l'entreprise. Passez en revue et mettez à jour l'inventaire de tous les actifs d'entreprise deux fois par an, ou plus fréquemment. | | | | |
| Contrôle CIS V8 1.2 | Traiter les actifs non autorisés :<br><br>Assurez-vous qu'un processus existe pour traiter les actifs non autorisés chaque semaine. L'entreprise peut choisir de supprimer l'actif du réseau, de lui refuser la connexion à distance au réseau ou de le mettre en quarantaine. | BASIQUE | CMDB | cmdb_ci | CIS v8 (1.2) NIST (CM-8) PCI (11.2.1) |
| Contrôle CIS V8 1.3 | Utilisez un outil de découverte actif :<br><br>Utilisez un outil de détection active pour identifier les actifs connectés au réseau de l'entreprise. Configurez l'outil de détection actif pour qu'il s'exécute quotidiennement ou plus fréquemment. | BASIQUE | Découverte | cmdb_discovery | CIS v8 (1.3) CSF (DE. CM-7) NIST (CM-8(1)) CCM (UEM-05) |
| Contrôle CIS V8 1.4 | Utilisez la connexion DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) pour mettre à | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | jour l'inventaire des actifs d'entreprise :<br><br>Utilisez la connexion DHCP sur tous les serveurs DHCP ou les outils de gestion des adresses IP (Internet Protocol) pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise. Examinez et utilisez les journaux pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise chaque semaine ou plus fréquemment. | | | | |
| Contrôle CIS V8 1.5 | Utilisez un outil de détection d'actifs passifs :<br><br>Utilisez un outil de détection passif pour identifier les actifs connectés au réseau de l'entreprise. Examinez et utilisez les analyses pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise au moins une fois par semaine ou plus fréquemment. | BASIQUE | Découverte | discovery_network_stack | CIS v8 (1.5) CSF (DE. CM-7) NIST (CM-8(3)) |
| Contrôle CIS V8 2.1 | Établir et tenir à jour un inventaire logiciel :<br><br>Établir et tenir à jour un inventaire détaillé de tous les logiciels sous licence installés sur les actifs de l'entreprise. L'inventaire des logiciels doit documenter le titre, l'éditeur, la date d'installation/d'utilisation initiale et l'objectif commercial de chaque entrée ; le cas échéant, incluez l'URL (Uniform Resource Locator), les magasins d'applications, la ou les versions, le mécanisme de déploiement et la date de mise hors service. Passez en revue et mettez à jour l'inventaire logiciel tous les deux ans ou plus fréquemment. | BASIQUE | SAM | cmdb_ci_application_software | CIS v8 (2.1) CSF (ID.AM-2) ISO (5.9) NIST (SI-4) PCI (1.2.5, 6.3.2) CCM (UEM-02) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 2.2 | S'assurer que le logiciel autorisé est actuellement pris en charge<br><br>Assurez-vous que seuls les logiciels actuellement pris en charge sont désignés comme autorisés dans l'inventaire logiciel pour les actifs d'entreprise. Si le logiciel n'est pas pris en charge, mais qu'il est nécessaire à l'accomplissement de la mission de l'entreprise, documentez une exception détaillant les contrôles d'atténuation et l'acceptation des risques résiduels. Pour tout logiciel non pris en charge sans documentation d'exception, désignez comme non autorisé. Passez en revue la liste des logiciels pour vérifier la prise en charge logicielle au moins une fois par mois, ou plus fréquemment. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 2.3 | S'adresser aux logiciels non autorisés :<br><br>Assurez-vous que les logiciels non autorisés sont soit supprimés de l'utilisation sur les actifs de l'entreprise, soit qu'ils reçoivent une exception documentée. Révisez tous les mois ou plus fréquemment. | SCRIPT | SAM | cmdb_sam_sw_install | CIS v8 (2.3) CSF (DE. CM-7) ISO (8.7) NIST (CM-8(3)) PCI (12.3.4) |
| Contrôle CIS V8 2.4 | Utilisez des outils automatisés d'inventaire logiciel :<br><br>Utilisez des outils d'inventaire logiciel, si possible, dans l'ensemble de l'entreprise pour automatiser la découverte et la documentation des logiciels installés. | BASIQUE | SAM | cmdb_ci_application_software | CIS v8 (2.4) CSF (DE. CM-7) NIST (SI-4) |
| Contrôle CIS V8 2.5 | Logiciels autorisés sur liste d'autorisation : | SCRIPT | SAM | cmdb_sam_sw_install | CIS v8 (2.5) CSF (DE. CM-7) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | Utilisez des contrôles techniques, tels que la mise sur liste d'autorisation d'applications, pour vous assurer que seuls les logiciels autorisés peuvent être exécutés ou accessibles. Réévaluez votre évaluation tous les deux ans ou plus fréquemment. | | | | ISO (8.7, 8.17) PCI (1.2.5, 2.2.4) |
| Contrôle CIS V8 2.6 | Bibliothèques autorisées sur liste d'autorisation :<br><br>Utilisez des contrôles techniques pour vous assurer que seules les bibliothèques logicielles autorisées, telles que les fichiers .dll, .ocx, .so, etc., sont autorisées à être chargées dans un processus système. Bloquez le chargement des bibliothèques non autorisées dans un processus système. Réévaluez votre évaluation tous les deux ans ou plus fréquemment. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (2.6) CSF (DE. CM-7) ISO (8.19) PCI (1.2.5, 2.2.4) |
| Contrôle CIS V8 2.7 | Scripts autorisés sur liste d'autorisation :<br><br>Utilisez des contrôles techniques, tels que les signatures numériques et le contrôle de version, pour vous assurer que seuls les scripts autorisés, tels que des fichiers .ps1, .py, etc., spécifiques, sont autorisés à s'exécuter. Bloquez l'exécution des scripts non autorisés. Réévaluez votre évaluation tous les deux ans ou plus fréquemment. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (2.7) CSF (PR. IP-1, PR. PT-3) NIST (CM-8) PCI (1.2.5, 2.2.4, 6.4.3) |
| Contrôle CIS V8 3.1 | Établir et maintenir un processus de gestion des données : | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | Établir et maintenir un processus de gestion des données. Ce faisant, abordez la sensibilité des données, le propriétaire des données, le traitement des données, les limites de conservation des données et les exigences en matière d'élimination, en fonction des normes de sensibilité et de conservation de l'entreprise. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 3.10 | Chiffrer les données sensibles en transit :<br><br>Chiffrez les données sensibles en transit. Des exemples d'implémentations peuvent inclure TLS (Transport Layer Security) et Open Secure Shell (OpenSSH). | BASIQUE | Découverte | sn_disco_certificate<br>cmdb_installed_certificate | CIS v8 (3.10) CSF (PR. IP-6, PR. DS-2) ISO (5.1, 5.9, 8.1, 5.14) NIST (CM-7(1), CM-10) PCI (9.4, 9.4.2, 2.2.7, 4.1.1, 4.2.1, 4.2.1.2, 4.2.2, 8.3.2) CCM (DSP-01, DSP-06, GRC-03, CEK-03) |
| Contrôle CIS V8 3.11 | Chiffrer les données sensibles au repos :<br><br>Chiffrez les données sensibles au repos sur les serveurs, les applications et les bases de données contenant des données sensibles. Le chiffrement de la couche de stockage, également connu sous le nom de chiffrement côté serveur, répond à l'exigence minimale de cette | BASIQUE | CMDB | cmdb_rel_ci | CIS v8 (3.11) CSF (PR. DS-1) ISO (5.33) NIST (CM-7) PCI (3.1.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.5.1, 3.5.1.2, 3.5.1.3, 8.3.2) CCM |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)**

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | protection. D'autres méthodes de chiffrement peuvent inclure le chiffrement de la couche application, également connu sous le nom de chiffrement côté client, lorsque l'accès au(x) dispositif(s) de stockage des données ne permet pas d'accéder aux données en texte brut. | | | | (DSP-10, CEK-03) |
| Contrôle CIS V8 3.12 | Segmenter le traitement et le stockage des données en fonction de la sensibilité :<br><br>Segmentez le traitement et le stockage des données en fonction de leur niveau de sensibilité. Ne traitez pas de données sensibles sur les actifs de l'entreprise destinés à des données de faible sensibilité. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 3.13 | Déployez une solution de prévention des pertes de données :<br><br>Implémentez un outil automatisé, tel qu'un outil de prévention de la perte de données (DLP) basé sur l'hôte, pour identifier toutes les données sensibles stockées, traitées ou transmises via les actifs de l'entreprise, y compris celles situées sur site ou chez un fournisseur de services distant, et mettre à jour l'inventaire des données sensibles de l'entreprise. | BASIQUE | CMDB | cmdb_rel_ci | CIS v8 (3.13) CSF (PR. DS-5) ISO (5.13, 8.12) NIST (CM-7) CCM (DSP-10, UEM-11) |
| Contrôle CIS V8 3.14 | Accès aux données sensibles du journal :<br><br>Enregistrez l'accès aux données sensibles, y compris la modification et l'élimination. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (3.14) ISO (-8.15) NIST (CM-7(1)) PCI (10.2.1, 10.2.1.1) CCM (DSP-17, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | IAM-12, LOG-04) |
| Contrôle CIS V8 3.2 | Établir et tenir à jour un inventaire des données :<br><br>Établir et tenir à jour un inventaire des données, basé sur le processus de gestion des données de l'entreprise. Faites l'inventaire des données sensibles, au minimum. Passez en revue et mettez à jour l'inventaire une fois par an, au minimum, en accordant la priorité aux données sensibles. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 3.3 | Configurer les listes de contrôle d'accès aux données :<br><br>Configurez les listes de contrôle d'accès aux données en fonction du besoin de savoir de l'utilisateur. Appliquez des listes de contrôle d'accès aux données, également appelées autorisations d'accès, aux systèmes de fichiers, aux bases de données et aux applications locaux et distants. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (3.3) CSF (PR. AC-4) ISO (5.1, 5.15, 8.3, 8.4) NIST (SA-22) PCI (1.3.1, 7.1) CCM (DSP-17, IAM-05) |
| Contrôle CIS V8 3.4 | Appliquer la conservation des données :<br><br>Conserver les données conformément au processus de gestion des données de l'entreprise. La conservation des données doit inclure des délais minimaux et maximaux. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 3.5 | Éliminez les données en toute sécurité :<br><br>Éliminez les données en toute sécurité, conformément au processus de gestion des données de l'entreprise. Assurez-vous que le processus | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | et la méthode d'élimination correspondent à la sensibilité des données. | | | | |
| Contrôle CIS V8 3.6 | Chiffrer les données sur les appareils de l'utilisateur final :<br><br>Chiffrez les données sur les appareils de l'utilisateur final contenant des données sensibles. Des exemples d'implémentations peuvent inclure Windows BitLocker™, Apple FileVault™ , Linux dm-crypt™. | BASIQUE | CMDB | cmdb_rel_ci | CIS v8 (3.6) ISO (6.7, 7.1, 8.1) NIST (CM-100) CCM (CEK-03, UEM-08) |
| Contrôle CIS V8 3.7 | Établir et maintenir un système de classification des données :<br><br>Établir et maintenir un système global de classification des données pour l'entreprise. Les entreprises peuvent utiliser des étiquettes, telles que « Sensible », « Confidentiel » et « Public », et classer leurs données en fonction de ces étiquettes. Examiner et mettre à jour le système de classification chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 3.8 | Flux de données de documents :<br><br>Flux de données de documents. La documentation sur les flux de données inclut les flux de données des fournisseurs de services et doit être basée sur le processus de gestion des données de l'entreprise. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 3.9 | Chiffrer les données sur des supports amovibles :<br><br>Chiffrez les données sur des supports amovibles. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 4.1 | Établir et maintenir un processus de configuration sécurisé :<br><br>Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé pour les actifs de l'entreprise (appareils de l'utilisateur final, y compris les appareils portables et mobiles, appareils non informatiques/ IoT et serveurs) et les logiciels (systèmes d'exploitation et applications).Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 4.10 | Appliquer le verrouillage automatique des appareils sur les appareils portables de l'utilisateur final :<br><br>Appliquez le verrouillage automatique des appareils en fonction d'un seuil prédéterminé de tentatives d'authentification locales échouées sur les appareils portables des utilisateurs finaux, lorsqu'ils sont pris en charge. Pour les ordinateurs portables, n'autorisez pas plus de 20 tentatives d'authentification infructueuses ; Pour les tablettes et les smartphones, pas plus de 10 | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (4.10) CSF (PR. IP-1) ISO (8.1, 8.5, 8.9) NIST (SI-7, PM-5(1)) PCI (1.1.1, 1.2.1, 1.2.6, 1.5.1, 1.2.7, 2.1.1, 2.2.1, 8.3.4) CCM (CCC-01, GRC-03, IVS-04) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | tentatives d'authentification infructueuses. Parmi les exemples d'implémentations, citons Microsoft InTune Device Lock et Apple Configuration Profile maxFailedAttempts. | | | | |
| Contrôle CIS V8 4.11 | Appliquez la fonctionnalité d'effacement à distance sur les appareils portables de l'utilisateur final :<br><br>Effacez à distance les données de l'entreprise des appareils portables de l'utilisateur final lorsque cela est jugé approprié, par exemple en cas de perte ou de vol d'appareils, ou lorsqu'une personne ne prend plus en charge l'entreprise. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 4.12 | Espaces de travail d'entreprise distincts sur les appareils mobiles de l'utilisateur final :<br><br>Assurez-vous que des espaces de travail d'entreprise distincts sont utilisés sur les appareils mobiles des utilisateurs finaux, lorsqu'ils sont pris en charge. L'utilisation d'un profil de configuration ou Android d'un Apple profil professionnel pour séparer les applications et les données d'entreprise des applications et données personnelles constitue un exemple d'implémentation. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 4.2 | Établir et maintenir un processus de configuration sécurisé pour l'infrastructure réseau :<br><br>Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé pour les appareils réseau. Examinez et mettez à jour la documentation | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)**

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 4.3 | Configurez le verrouillage automatique de session sur les actifs d'entreprise :<br><br>Configurez le verrouillage automatique de session sur les actifs d'entreprise après une période d'inactivité définie. Pour les systèmes d'exploitation à usage général, la période ne doit pas dépasser 15 minutes. Pour les appareils mobiles de l'utilisateur final, la période ne doit pas dépasser 2 minutes. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (4.3) CSF (PR. IP-1) ISO (8.5, 8.9) PCI (8.2.8) CCM (UEM-06) |
| Contrôle CIS V8 4.4 | Mettre en place et gérer un pare-feu sur les serveurs :<br><br>Implémenter et gérer un pare-feu sur les serveurs, lorsqu'il est pris en charge. Les exemples d'implémentations incluent un pare-feu virtuel, un pare-feu de système d'exploitation ou un agent de pare-feu tiers. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (4.4) PCI (1.2.1, 1.4.1) |
| Contrôle CIS V8 4.5 | Implémenter et gérer un pare-feu sur les appareils de l'utilisateur final :<br><br>Implémentez et gérez un pare-feu basé sur l'hôte ou un outil de filtrage de ports sur les appareils des utilisateurs finaux, avec une règle de refus par défaut qui interrompt tout le trafic, à l'exception des services et des ports qui sont explicitement autorisés. | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 4.6 | Gérez en toute sécurité les actifs et les logiciels de l'entreprise :<br><br>Gérez en toute sécurité les actifs et les logiciels de l'entreprise. Parmi les exemples d'implémentations, citons la gestion de la configuration via une infrastructure en tant que code contrôlée par version et l'accès aux interfaces administratives via des protocoles réseau sécurisés, tels que Secure Shell (SSH) et Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS). N'utilisez pas de protocoles de gestion non sécurisés, tels que Telnet (Teletype Network) et HTTP, sauf si cela est essentiel sur le plan opérationnel. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 4.7 | Gérer les comptes par défaut sur les actifs et les logiciels d'entreprise :<br><br>Gérez les comptes par défaut sur les actifs et les logiciels d'entreprise, tels que les comptes racine, administrateur et autres comptes fournisseur préconfigurés. Des exemples d'implémentation peuvent inclure : la désactivation des comptes par défaut ou leur inutilisation. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (4.7) CSF (PR. AC-1) ISO (8.2, 8.9) NIST (SI-12) PCI (2.2.2, 2.3.1) |
| Contrôle CIS V8 4.8 | Désinstallez ou désactivez les services inutiles sur les actifs et les logiciels d'entreprise :<br><br>Désinstallez ou désactivez les services inutiles sur les actifs et les logiciels d'entreprise, tels qu'un service de partage de fichiers, un module d'application | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | Web ou une fonction de service inutilisés. | | | | |
| Contrôle CIS V8 4.9 | Configurer les serveurs DNS de confiance sur les actifs d'entreprise :<br><br>Configurez des serveurs DNS approuvés sur les actifs de l'entreprise. Exemples d'implémentations : configuration des actifs pour utiliser des serveurs DNS contrôlés par l'entreprise et/ou des serveurs DNS réputés accessibles de l'extérieur. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (4.9) NIST (PM-5(1)) |
| Contrôle CIS V8 5.1 | Établir et tenir à jour un inventaire des comptes :<br><br>Établir et tenir à jour un inventaire de tous les comptes gérés dans l'entreprise. L'inventaire doit inclure à la fois les comptes d'utilisateur et d'administrateur. L'inventaire, au minimum, doit contenir le nom de la personne, son nom d'utilisateur, ses dates de début et de fin et son département. Validez le fait que tous les comptes actifs sont autorisés, selon un calendrier récurrent au moins une fois par trimestre ou plus fréquemment. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 5.2 | Utilisez des mots de passe uniques :<br><br>Utilisez des mots de passe uniques pour tous les actifs d'entreprise. La mise en œuvre des bonnes pratiques comprend, au minimum, un mot de passe de 8 caractères pour les comptes utilisant l'authentification multifacteur et un mot de passe de 14 caractères pour | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (5.2) ISO (5.17) NIST (AC-5) PCI (2.2.2, 8.3.5, 8.5.6, 8.6.3) CCM (IAM-02) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | les comptes n'utilisant pas l'authentification multifacteur. | | | | |
| Contrôle CIS V8 5.3 | Désactiver les comptes dormants :<br><br>Supprimez ou désactivez tous les comptes dormants après une période de 45 jours d'inactivité, lorsqu'ils sont pris en charge. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 5.4 | Limiter les privilèges d'administrateur aux comptes d'administrateur dédiés :<br><br>Limitez les privilèges d'administrateur aux comptes d'administrateur dédiés sur les actifs d'entreprise. Effectuer des activités informatiques générales, telles que la navigation sur Internet, la messagerie et l'utilisation de la suite de productivité, à partir du compte principal non privilégié de l'utilisateur. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 5.5 | Établir et tenir à jour un inventaire des comptes de services :<br><br>Établir et tenir à jour un inventaire des comptes de services. L'inventaire, au minimum, doit contenir le propriétaire du département, la date d'examen et l'objectif. Examinez les comptes de service pour vérifier que tous les comptes actifs sont autorisés, selon un calendrier récurrent, au moins une fois par trimestre ou plus fréquemment. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 5.6 | Centralisez la gestion des comptes : | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | Centralisez la gestion des comptes par le biais d'un service d'annuaire ou d'identité. | | | | |
| Contrôle CIS V8 6.1 | Établissez un processus d'octroi d'accès :<br><br>Établissez et suivez un processus, de préférence automatisé, pour accorder l'accès aux actifs d'entreprise lors d'une nouvelle embauche, de l'octroi de droits ou d'un changement de rôle d'un utilisateur. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 6.2 | Établissez un processus de révocation d'accès :<br><br>Établissez et suivez un processus, de préférence automatisé, pour révoquer l'accès aux actifs de l'entreprise, en désactivant les comptes immédiatement après la résiliation, la révocation des droits ou le changement de rôle d'un utilisateur. La désactivation des comptes, au lieu de la suppression des comptes, peut être nécessaire pour préserver les pistes d'audit. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 6.3 | Exiger l'authentification multifacteur pour les applications exposées à l'extérieur :<br><br>Exigez que toutes les applications d'entreprise ou tierces exposées en externe appliquent la MFA, lorsqu'elle est prise en charge. L'application de l'authentification multifacteur par l'intermédiaire d'un service d'annuaire ou d'un fournisseur SSO est une mise | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | en œuvre satisfaisante de cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 6.4 | Exiger l'authentification multifacteur pour l'accès réseau à distance :<br><br>Nécessite l'authentification multifacteur pour l'accès réseau à distance. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 6.5 | Exiger l'authentification MFA pour l'accès administratif :<br><br>Exigez la MFA pour tous les comptes d'accès administratifs, lorsqu'ils sont pris en charge, sur tous les actifs de l'entreprise, qu'ils soient gérés sur site ou par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 6.6 | Établir et tenir à jour un inventaire des systèmes d'authentification et d'autorisation :<br><br>Établir et tenir à jour un inventaire des systèmes d'authentification et d'autorisation de l'entreprise, y compris ceux hébergés sur place ou chez un fournisseur de services à distance. Passez en revue et mettez à jour l'inventaire, au minimum, une fois par an ou plus fréquemment. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 6.7 | Centraliser le contrôle d'accès :<br><br>Centralisez le contrôle d'accès pour tous les actifs de l'entreprise via un service d'annuaire ou un fournisseur SSO, le cas échéant. | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 6.8 | Définir et gérer le contrôle d'accès basé sur les rôles :<br><br>Définir et maintenir le contrôle d'accès basé sur les rôles, en déterminant et en documentant les droits d'accès nécessaires pour que chaque rôle au sein de l'entreprise puisse mener à bien les tâches qui lui sont assignées. Effectuez des examens de contrôle d'accès des actifs d'entreprise pour vérifier que tous les privilèges sont autorisés, selon un calendrier récurrent au minimum une fois par an ou plus fréquemment. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 7.1 | Établir et maintenir un processus de gestion des vulnérabilités :<br><br>Établissez et maintenez un processus documenté de gestion des vulnérabilités pour les actifs de l'entreprise. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 7.2 | Établissez et maintenez un processus de rattrapage :<br><br>Établir et tenir à jour une stratégie de remédiation fondée sur les risques, documentée dans le cadre d'un processus de remédiation, avec des révisions mensuelles ou plus fréquentes. | BASIQUE | VR | sn_vul_m2m_cis_v8_status | CIS v8 (7.2) CSF (ID.RA-1) ISO (8.8) NIST (IA-5) PCI (6.3.1, 6.4.1) CCM (A&A-03, TVM-08, TVM-10) |
| Contrôle CIS V8 7.3 | Exécutez une gestion automatisée des correctifs du système d'exploitation : | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | Effectuez des mises à jour du système d'exploitation sur les actifs de l'entreprise via la gestion automatisée des correctifs sur une base mensuelle ou plus fréquente. | | | | |
| Contrôle CIS V8 7.4 | Effectuez une gestion automatisée des correctifs d'application :<br><br>Effectuez des mises à jour des applications sur les actifs de l'entreprise via la gestion automatisée des correctifs sur une base mensuelle ou plus fréquente. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 7.5 | Effectuer des analyses automatisées de vulnérabilité des actifs internes de l'entreprise :<br><br>Effectuez des analyses automatisées de vulnérabilité des actifs internes de l'entreprise sur une base trimestrielle ou plus fréquente. Effectuez des analyses authentifiées et non authentifiées à l'aide d'un outil d'analyse des vulnérabilités conforme à la norme SCAP. | BASIQUE | VR | sn_vul_ds_import_q_entry | CIS v8 (7.5) CSF (DE. CM-8) ISO (8.8) NIST (SC-8(1)) PCI (11.3.1, 11.3.1.1, 11.3.1.2, 11.3.1.3) CCM (TVM-07) |
| Contrôle CIS V8 7.6 | Effectuez des analyses automatisées de vulnérabilité des actifs d'entreprise exposés en externe :<br><br>Effectuez des analyses automatisées de vulnérabilité des actifs d'entreprise exposés en externe à l'aide d'un outil d'analyse des vulnérabilités conforme au SCAP. Effectuez des analyses sur une base mensuelle ou plus fréquente. | BASIQUE | VR | sn_vul_ds_import_q_entry | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 7.7 | Corriger les vulnérabilités détectées :<br><br>Corrigez les vulnérabilités détectées dans les logiciels par le biais de processus et d'outils sur une base mensuelle ou plus fréquente, en fonction du processus de correction. | BASIQUE | VR | sn_vul_app_vulnerability | CIS v8 (7.7) ISO (8.8) NIST (SC-28) PCI (11.3.1, 11.3.2, 11.3.2.1) CCM (TVM-03) |
| Contrôle CIS V8 8.1 | Établir et maintenir un processus de gestion des journaux d'audit :<br><br>Établissez et maintenez un processus de gestion des journaux d'audit qui définit les besoins de journalisation de l'entreprise. Traitez au minimum la collecte, la révision et la conservation des journaux d'audit pour les actifs de l'entreprise. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 8.1 | Conserver les journaux d'audit :<br><br>Conservez les journaux d'audit sur l'ensemble des actifs de l'entreprise pendant au moins 90 jours. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 8.11 | Effectuer des revues du journal d'audit :<br><br>Examinez les journaux d'audit pour détecter les anomalies ou les événements anormaux qui pourraient indiquer une menace potentielle. Effectuez des examens sur une base hebdomadaire ou plus fréquente. | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 8.12 | Collecter les journaux des fournisseurs de services :<br><br>Collecter les journaux des fournisseurs de service, lorsqu'ils sont pris en charge. La collecte d'événements d'authentification et d'autorisation, la création et l'élimination de données et les événements de gestion des utilisateurs constituent des exemples d'implémentations. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 8.2 | Collecter les journaux d'audit :<br><br>Collecter les journaux d'audit. Assurez-vous que la connexion, conformément au processus de gestion des journaux d'audit de l'entreprise, a été activée sur l'ensemble des actifs de l'entreprise. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (8.2) CSF (PR. PT-1, DE. AE-3) ISO (8.15, 8.2) PCI (5.3.4, 6.4.1, 6.4.2, 10.2.1, 10.2.1.1, 10.2.1.2, 10.2.1.3, 10.2.1.4, 10.2.1.5, 10.2.1.6, 10.2.1.7, 10.2.2) CCM (JOURNAL-08) |
| Contrôle CIS V8 8.3 | Assurer un stockage adéquat des journaux d'audit :<br><br>Assurez-vous que les destinations de journalisation disposent d'un stockage adéquat pour être conformes au processus de gestion des journaux d'audit de l'entreprise. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 8.4 | Standardiser la synchronisation de l'heure :<br><br>Standardisez la synchronisation de l'heure. Configurez au | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | moins deux sources de temps synchronisées entre les actifs d'entreprise, lorsqu'elles sont prises en charge. | | | | |
| Contrôle CIS V8 8.5 | Collecter des journaux d'audit détaillés :<br><br>Configurez la journalisation d'audit détaillée pour les actifs d'entreprise contenant des données sensibles. Incluez la source de l'événement, la date, le nom d'utilisateur, l'horodatage, les adresses source, les adresses de destination et d'autres éléments utiles qui pourraient aider à une enquête médico-légale. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 8.6 | Collecter les journaux d'audit des requêtes DNS :<br><br>Collectez les journaux d'audit des requêtes DNS sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et avec assistance. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 8.7 | Collecter les journaux d'audit de demande d'URL :<br><br>Collectez les journaux d'audit des demandes d'URL sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et avec assistance. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 8.8 | Collecter les journaux d'audit de ligne de commande :<br><br>Collecter les journaux d'audit de ligne de commande. La collecte de journaux d'audit à partir de PowerShell™, de BASH™ et de terminaux d'administration distants constitue un exemple d'implémentation. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 8.9 | Centraliser les journaux d'audit : | BASIQUE | CMDB | cmdb_ci | CIS v8 (8.9) NIST |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | Centralisez, dans la mesure du possible, la collecte et la conservation des journaux d'audit sur l'ensemble des actifs de l'entreprise. | | | | (AU-12) PCI (10.3.3) |
| Contrôle CIS V8 9.1 | Assurez-vous d'utiliser uniquement des navigateurs et des clients de messagerie entièrement pris en charge :<br><br>Assurez-vous que seuls les navigateurs et clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'entreprise, en utilisant uniquement la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (9.1) CSF (PR. IP-1) ISO (8.1) NIST (CM-2) |
| Contrôle CIS V8 9.2 | Utiliser les services de filtrage DNS :<br><br>Utilisez les services de filtrage DNS sur tous les actifs de l'entreprise pour bloquer l'accès aux domaines malveillants connus. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 9.3 | Gérez et appliquez les filtres d'URL basés sur le réseau :<br><br>Appliquez et mettez à jour des filtres URL basés sur le réseau pour empêcher un actif de l'entreprise de se connecter à des sites Web potentiellement malveillants ou non approuvés. Les exemples d'implémentation incluent le filtrage basé sur les catégories, le filtrage basé sur la réputation ou l'utilisation de listes de blocage. Appliquez des filtres pour tous les actifs d'entreprise. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (9.3) CSF (PR. AC-5) ISO (8.7, 8.23) NIST (CM-7) PCI (1.2.6, 1.4.2) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 9.4 | Limitez les extensions de navigateur et de client de messagerie inutiles ou non autorisées :<br><br>Restreindre, en désinstallant ou en désactivant, les modules d'extension, les extensions et les compléments non autorisés ou inutiles du navigateur ou du client de messagerie. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (9.4) CSF (PR. IP-1) NIST (CM-7(1)) PCI (2.2.4) |
| Contrôle CIS V8 9.5 | Implémenter DMARC :<br><br>Pour réduire le risque d'usurpation ou de modification d'e-mails provenant de domaines valides, mettez en œuvre la politique et la vérification DMARC, en commençant par la mise en œuvre du Cadre des politiques de l'expéditeur (SPF) et des normes DKIM (DomainKeys Identified Mail). | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 9.6 | Bloquez les types de fichiers inutiles :<br><br>Bloquez les types de fichiers inutiles qui tentent d'accéder à la passerelle de messagerie de l'entreprise. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 9.7 | Déployez et maintenez les protections anti-malware des serveurs de messagerie :<br><br>Déployez et maintenez des protections anti-malware pour serveurs de messagerie, telles que l'analyse des pièces jointes et/ou le sandboxing. | BASIQUE | CMDB | cmdb_rel_ci | CIS v8 (9.7) CSF (DE. CM-4) ISO (8.7) NIST (SA-80) PCI (5.2.1, 5.4.1) CCM (TVM-02) |
| Contrôle CIS V8 10.1 | Déployer et maintenir un logiciel anti-malware : | BASIQUE | CMDB | cmdb_ci | CIS v8 (10.1) CSF (DE. CM-4) ISO (8.1, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | Déployez et maintenez un logiciel anti-programme malveillant sur tous les actifs de l'entreprise. | | | | 8.7) NIST (SA-10) PCI (5.1.1, 5.2.1, 5.2.2, 5.3.2) CCM (TVM-02, UEM-09) |
| Contrôle CIS V8 10.2 | Configurer les mises à jour automatiques des signatures anti-programme malveillant :<br><br>Configurez les mises à jour automatiques pour les fichiers de signatures anti-programme malveillant sur tous les actifs de l'entreprise. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 10.3 | Désactiver l'exécution automatique et la lecture automatique pour les supports amovibles :<br><br>Désactivez les fonctionnalités d'exécution automatique et de lecture automatique pour les supports amovibles. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (10.3) CSF (PR. PT-2) ISO (7.1) NIST (AC-18(1)) |
| Contrôle CIS V8 10.4 | Configurez l'analyse automatique anti-programme malveillant des supports amovibles :<br><br>Configurez un logiciel anti-programme malveillant pour analyser automatiquement les supports amovibles. | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (10.4) CSF (DE. CM-4) ISO (7.1, 8.7) NIST (AC-18(3)) PCI (5.3.3) |
| Contrôle CIS V8 10.5 | Activez les fonctionnalités anti-exploitation :<br><br>Activez les fonctionnalités anti-exploitation sur les actifs et les logiciels de l'entreprise, si possible, telles que Microsoft Prévention de l'exécution des données (DEP), Windows Defender Exploit Guard (WDEG) ou Apple Protection de | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (10.5) CSF (DE. CM-4) ISO (8.7) NIST (CM-2) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | l'intégrité du système (SIP) et Gatekeeper™. | | | | |
| Contrôle CIS V8 10.6 | Gestion centralisée des logiciels anti-malware :<br><br>Gérez de manière centralisée les logiciels anti-malware. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 10.7 | Utilisez un logiciel anti-malware basé sur le comportement :<br><br>Utilisez un logiciel anti-malware basé sur le comportement. | BASIQUE | CMDB | cmdb_rel_ci | CIS v8 (10.7) CSF (DE. CM-4) ISO (8.1, 8.7) NIST (CM-7) PCI (5.3.2) |
| Contrôle CIS V8 11.1 | Etablir et maintenir un processus de récupération des données :<br><br>Établir et maintenir un processus de récupération des données. Ce faisant, abordez le périmètre des activités de récupération des données, la hiérarchisation de la récupération et la sécurité des données de sauvegarde. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 11.2 | Effectuer des sauvegardes automatisées :<br><br>Effectuez des sauvegardes automatisées des actifs d'entreprise dans le périmètre. Exécutez des sauvegardes chaque semaine, ou plus fréquemment, en fonction du niveau de confidentialité des données. | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 11.3 | Protéger les données de récupération :<br><br>Protégez les données de récupération avec des contrôles équivalents aux données d'origine. Chiffrement de référence ou séparation des données, en fonction des besoins. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 11.4 | Établir et maintenir une instance isolée de données de récupération :<br><br>Établir et gérer une instance isolée de données de récupération. Parmi les exemples d'implémentations, citons le contrôle des versions des destinations de sauvegarde via des systèmes ou des services hors ligne, dans le cloud ou hors site. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 11.5 | Récupération des données de test :<br><br>Testez la récupération des copies de sauvegarde tous les trimestres, ou plus fréquemment, pour un échantillon d'actifs d'entreprise dans le périmètre. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 12.1 | Assurez-vous que l'infrastructure réseau est à jour :<br><br>Assurez-vous que l'infrastructure réseau est maintenue à jour. L'exécution de la dernière version stable de logiciel et/ou l'utilisation d'offres de réseau en tant que service (NaaS) actuellement prises en charge constituent des exemples d'implémentations. Examinez les | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | versions des logiciels tous les mois, ou plus fréquemment, pour vérifier la prise en charge des logiciels. | | | | |
| Contrôle CIS V8 12.2 | Établir et maintenir une architecture réseau sécurisée :<br><br>Établissez et maintenez une architecture réseau sécurisée. Une architecture réseau sécurisée doit tenir compte de la segmentation, du moindre privilège et de la disponibilité, au minimum. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 12.3 | Gérez l'infrastructure réseau en toute sécurité :<br><br>Gérez l'infrastructure réseau en toute sécurité. Parmi les exemples d'implémentations, citons l'infrastructure contrôlée par version en tant que code et l'utilisation de protocoles réseau sécurisés, tels que SSH et HTTPS. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 12.4 | Établir et maintenir le(s) diagramme(s) d'architecture :<br><br>Établir et tenir à jour le(s) diagramme(s) d'architecture et/ou toute autre documentation du système réseau. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 12.5 | Centraliser l'authentification, l'autorisation et l'audit du réseau (AAA) :<br><br>Centraliser le réseau AAA. | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 12.6 | Utilisation de protocoles de gestion de réseau et de communication sécurisés :<br><br>Utilisez des protocoles de communication et de gestion de réseau sécurisés (par exemple, 802.1X, Wi-Fi Protected Access 2 (WPA2) Enterprise ou version ultérieure). | BASIQUE | VR | sn_vulc_result | CIS v8 (12.6) CSF (PR. AC-7, PR. DS-2) ISO (8.21) NIST (SC-7(5)) |
| Contrôle CIS V8 12.7 | Assurez-vous que les périphériques distants utilisent un VPN et se connectent à l'infrastructure AAA d'une entreprise :<br><br>Exigez des utilisateurs qu'ils s'authentifient auprès des services VPN et d'authentification gérés par l'entreprise avant d'accéder aux ressources de l'entreprise sur les appareils de l'utilisateur final. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 12.8 | Mettre en place et maintenir des ressources informatiques dédiées à l'ensemble des tâches administratives :<br><br>Établir et maintenir des ressources informatiques dédiées, séparées physiquement ou logiquement, pour toutes les tâches administratives ou nécessitant un accès administratif. Les ressources informatiques doivent être séparées du réseau principal de l'entreprise et ne doivent pas être autorisées à accéder à Internet. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 13.1 | Centraliser les alertes d'événements de sécurité :<br><br>Centralisez les alertes d'événements de sécurité | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | sur l'ensemble des actifs de l'entreprise pour la corrélation et l'analyse des journaux. La mise en œuvre des bonnes pratiques nécessite l'utilisation d'un SIEM, qui inclut des alertes de corrélation d'événements définies par les fournisseurs. Une plate-forme d'analyse des journaux configurée avec des alertes de corrélation pertinentes pour la sécurité répond également à cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 13.1 | Filtrez la couche d'application :<br><br>Appliquez le filtrage de la couche d'application. Les exemples d'implémentations incluent un proxy de filtrage, un pare-feu de couche d'application ou une passerelle. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 13.11 | Régler les seuils d'alerte d'événement de sécurité :<br><br>Ajustez les seuils d'alerte d'événement de sécurité une fois par mois, ou plus fréquemment. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 13.2 | Déployez une solution de détection d'intrusion basée sur l'hôte :<br><br>Déployer une solution de détection d'intrusion basée sur l'hôte sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et/ou pris en charge. | BASIQUE | CMDB | cmdb_rel_ci | CIS v8 (13.2) CSF (DE. CM-1) ISO (8.16) NIST (CM-6) PCI (6.4.2) |
| Contrôle CIS V8 13.3 | Déployez une solution de détection des intrusions réseau :<br><br>Déployez une solution de détection des intrusions réseau sur les actifs de l'entreprise, | BASIQUE | CMDB | cmdb_ci | CIS v8 (13.3) CSF (DE. CM-1) ISO (8.16, 8.21) NIST (CM-7) PCI (11.5.1, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | le cas échéant. L'utilisation d'un système de détection des intrusions réseau (NIDS) ou d'un service de fournisseur de services cloud (CSP) équivalent constitue un exemple d'implémentation. | | | | 12.10.5) CCM (IVS-09) |
| Contrôle CIS V8 13.4 | Filtrez le trafic entre les segments du réseau :<br><br>Filtrez le trafic entre les segments du réseau, le cas échéant. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 13.5 | Gérez le contrôle d'accès pour les actifs distants :<br><br>Gérez le contrôle d'accès pour les ressources qui se connectent à distance aux ressources de l'entreprise. Déterminer le niveau d'accès aux ressources de l'entreprise en fonction des éléments suivants : logiciel anti-programme malveillant à jour installé ; la conformité de la configuration avec le processus de configuration sécurisé de l'entreprise ; et s'assurer que le système d'exploitation et les applications sont à jour. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 13.6 | Collecter les journaux de flux de trafic réseau :<br><br>Collectez les journaux de flux de trafic réseau et/ou de trafic réseau à examiner et à signaler à partir des appareils réseau. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 13.7 | Déployez une solution de prévention des intrusions basée sur l'hôte :<br><br>Déployez une solution de prévention des intrusions basée sur l'hôte sur les actifs de | BASIQUE | CMDB | cmdb_ci | CIS v8 (13.7) CSF (DE. CM-1) ISO (8.8) NIST (AC-7) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | l'entreprise, le cas échéant et/ou pris en charge. Des exemples d'implémentations incluent l'utilisation d'un client PEPT (Endpoint Detection and Response) ou d'un agent IPS basé sur l'hôte. | | | | |
| Contrôle CIS V8 13.8 | Déployez une solution de prévention des intrusions dans les réseaux :<br><br>Déployez une solution de prévention des intrusions dans le réseau, le cas échéant. L'utilisation d'un système de prévention des intrusions réseau (NIPS) ou d'un service CSP équivalent constitue un exemple d'implémentation. | BASIQUE | CMDB | cmdb_ci | CIS v8 (13.8) CSF (DE. CM-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (6.4.2, 11.5.1, 12.10.5) CCM (IVS-09) |
| Contrôle CIS V8 13.9 | Déployer le contrôle d'accès au niveau du port :<br><br>Déployez un contrôle d'accès au niveau du port. Le contrôle d'accès au niveau du port utilise des protocoles de contrôle d'accès réseau 802.1x ou similaires, tels que des certificats, et peut intégrer l'authentification de l'utilisateur et/ou de l'appareil. | BASIQUE | CMDB | cmdb_ci_endpoint_acl | CIS v8 (13.9) CSF (PR. AC-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (1.2.1, 1.2.5, 1.2.6, 2.2.4) CCM (IVS-03) |
| Contrôle CIS V8 14.1 | Établir et maintenir un programme de sensibilisation à la sécurité :<br><br>Établir et maintenir un programme de sensibilisation à la sécurité. L'objectif d'un programme de sensibilisation à la sécurité est d'éduquer le personnel de l'entreprise sur la façon d'interagir avec les actifs et les données de l'entreprise de manière sécurisée. Offrir de la formation à l'embauche et, au minimum, une fois par | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS v8 (14.1) CSF (ID.AM-6, ID.GV-1, PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (SC-39) PCI (12.6, 12.6.1, 12.6.2, 12.6.3, 12.6.3.2) CCM (GRC-05, |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | an. Examinez et mettez à jour le contenu chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | | | | HRS-11, GRC-03) |
| Contrôle CIS V8 14.2 | Former les membres du personnel à reconnaître les attaques d'ingénierie sociale :<br><br>Formez les membres du personnel à reconnaître les attaques d'ingénierie sociale, telles que l'hameçonnage, le prétexte et le talonnage. | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS_v8 (14.2) CSF (PR. AT-1) ISO (8.7) PCI (12.6.3.1) CCM (HRS-11) |
| Contrôle CIS V8 14.3 | Former les membres du personnel aux meilleures pratiques d'authentification :<br><br>Former les membres du personnel aux bonnes pratiques d'authentification. Parmi les exemples de rubriques figurent l'authentification multifacteur, la composition des mots de passe et la gestion des informations d'identification. | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS_v8 (14.3) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) PCI (8.3.8) CCM (GRC-05, HRS-11) |
| Contrôle CIS V8 14.4 | Former le personnel aux meilleures pratiques en matière de traitement des données :<br><br>Former les membres du personnel à l'identification et au stockage, au transfert, à l'archivage et à la destruction appropriés des données sensibles. Il s'agit également de former les membres du personnel aux meilleures pratiques en matière d'écran clair et de bureau, telles que le verrouillage de leur écran lorsqu'ils s'éloignent de leur actif d'entreprise, l'effacement des tableaux blancs physiques et virtuels à la fin des réunions | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS_v8 (14.4) CSF (PR. AT-1) ISO (5.1) NIST (AC-2) CCM (DSP-17, GRC-01, HRS-03, HRS-12) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | et le stockage sécurisé des données et des actifs. | | | | |
| Contrôle CIS V8 14.5 | Former les membres du personnel sur les causes de l'exposition involontaire des données :<br><br>Former les membres du personnel à être conscients des causes d'exposition involontaire des données. Parmi les exemples de sujets abordés, citons la mauvaise livraison de données sensibles, la perte d'un appareil portable de l'utilisateur final ou la publication de données à des publics non prévus. | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS_v8 (14.5) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (IA-5(1)) CCM (GRC-01, HRS-11) |
| Contrôle CIS V8 14.6 | Former les membres du personnel à la reconnaissance et au signalement des incidents de sécurité :<br><br>Former les membres du personnel pour qu'ils soient en mesure de reconnaître un incident potentiel et de le signaler. | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS_v8 (14.6) CSF (PR. AT-1) ISO (6.8) NIST (AC-2(3)) CCM (HRS-11) |
| Contrôle CIS V8 14.7 | Former le personnel sur la façon d'identifier et de signaler si leurs actifs d'entreprise ne disposent pas de mises à jour de sécurité :<br><br>Former le personnel pour qu'il comprenne comment vérifier et signaler les correctifs logiciels obsolètes ou toute défaillance dans les processus et outils automatisés. Une partie de cette formation devrait inclure la notification au personnel informatique de toute défaillance dans les processus et outils automatisés. | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS_v8 (14.7) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (AC-6(2)) CCM (HRS-11) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 14.8 | Former le personnel aux dangers de la connexion et de la transmission de données d'entreprise sur des réseaux non sécurisés :<br><br>Former les membres du personnel aux dangers de la connexion et de la transmission de données sur des réseaux non sécurisés pour les activités de l'entreprise. Si l'entreprise emploie des travailleurs à distance, la formation doit inclure des conseils pour s'assurer que tous les utilisateurs configurent leur infrastructure de réseau domestique en toute sécurité. | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS v8 (14.8) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (AC-6(5)) PCI (12.6.3.2) CCM (GRC-01, HRS-04) |
| Contrôle CIS V8 14.9 | Effectuer une formation de sensibilisation et de compétences en matière de sécurité spécifique au rôle :<br><br>Effectuer une sensibilisation à la sécurité et une formation aux compétences spécifiques au rôle. Parmi les exemples d'implémentations, citons des cours d'administration système sécurisés pour les professionnels de l'informatique (OWASP ™ Top 10 des formations de sensibilisation et de prévention des vulnérabilités pour les développeurs d'applications Web, et une formation avancée de sensibilisation à l'ingénierie sociale pour les postes de haut niveau). | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS v8 (14.9) CSF (PR. AT-1, PR. AT-2, R.AT-4, PR. AT-5) ISO (6.3) NIST (AC-2) PCI (9.5.1, 9.5.1.3, 12.10.40 CCM (HRS-09, HRS-12) |
| Contrôle CIS V8 15.1 | Établir et tenir à jour un inventaire des fournisseurs de services :<br><br>Établir et tenir à jour un inventaire des fournisseurs | BASIQUE | VRM | core_company | CIS v8 (15.1) CSF (ID.SC-2) ISO (5.19) NIST (AC-2(1)) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)**

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | de services. L'inventaire doit répertorier tous les fournisseurs de services connus, inclure une ou plusieurs classifications et désigner une personne-ressource de l'entreprise pour chaque fournisseur de services. Passez en revue et mettez à jour l'inventaire chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | | | | PCI (12.8.1) CCM (STA-07) |
| Contrôle CIS V8 15.2 | Établir et tenir à jour une politique de gestion des fournisseurs de services :<br><br>Établir et maintenir une politique de gestion des fournisseurs de services. Veiller à ce que la politique traite de la classification, de l'inventaire, de l'évaluation, de la surveillance et de la mise hors service des fournisseurs de services. Examinez et mettez à jour la politique chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 15.3 | Classer les fournisseurs de services :<br><br>classer les fournisseurs de services. La considération de classification peut inclure une ou plusieurs caractéristiques, telles que la sensibilité des données, le volume de données, les exigences de disponibilité, les réglementations applicables, le risque inhérent et le risque atténué. Mettre à jour et réviser les classifications chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se | BASIQUE | VRM | core_company | CIS v8 (15.3) CSF (ID.SC-2) ISO (5.19) PCI (12.8.5) CCM (GRC-02, STA-08) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 15.4 | Assurez-vous que les contrats des fournisseurs de services incluent des exigences de sécurité :<br><br>Assurez-vous que les contrats des fournisseurs de services incluent des exigences de sécurité. Les exemples d'exigences peuvent inclure les exigences minimales du programme de sécurité, la notification et la réponse aux incidents de sécurité et/ou aux violations de données, les exigences en matière de chiffrement des données et les engagements en matière d'élimination des données. Ces exigences de sécurité doivent être cohérentes avec la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. Examinez les contrats des fournisseurs de services chaque année pour vous assurer qu'ils ne manquent pas d'exigences de sécurité. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 15.5 | Évaluer les fournisseurs de services :<br><br>Évaluez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. Le champ d'application de l'évaluation peut varier en fonction de la ou des classifications et peut inclure l'examen de rapports d'évaluation normalisés, tels que Service Organization Control 2 (SOC 2) et Payment Card Industry (PCI) Attestation of Compliance (AoC), des questionnaires personnalisés ou | BASIQUE | VRM | core_company | CIS v8 (15.5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5.19) NIST (IA-5) PCI (12.8.3) CCM (STA-12, STA-13) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | d'autres processus rigoureux appropriés. Réévaluez les fournisseurs de services une fois par an, au minimum, ou avec des contrats nouveaux ou renouvelés. | | | | |
| Contrôle CIS V8 15.5 | Évaluer les fournisseurs de services :<br><br>Évaluez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. Le champ d'application de l'évaluation peut varier en fonction de la ou des classifications et peut inclure l'examen de rapports d'évaluation normalisés, tels que Service Organization Control 2 (SOC 2) et Payment Card Industry (PCI) Attestation of Compliance (AoC), des questionnaires personnalisés ou d'autres processus rigoureux appropriés. Réévaluez les fournisseurs de services une fois par an, au minimum, ou avec des contrats nouveaux ou renouvelés. | BASIQUE | VRM | core_company | CIS v8 (15.5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5.22, 5.23) NIST (IA-5) PCI (12.8.30) CCM (STA-12, STA-13) |
| Contrôle CIS V8 15.6 | Surveiller les fournisseurs de services :<br><br>Surveillez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. La surveillance peut inclure une réévaluation périodique de la conformité des fournisseurs de services, la surveillance des notes de version des fournisseurs de services et la surveillance du dark web. | BASIQUE | VRM | core_company | CIS v8 (15.6) CSF (DE. CM-6) ISO (5.2, 5.19, 5.21, 5.22) NIST (AC-1) PCI (8.2.7, 12.4.2, 12.4.2.1, 12.8.4 CCM (STA-14) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS V8 15.7 | Déclasser en toute sécurité les fournisseurs de services :<br><br>Mettez hors service les fournisseurs de services en toute sécurité. La désactivation des comptes d'utilisateurs et de services, l'arrêt des flux de données et l'élimination sécurisée des données d'entreprise au sein des systèmes des fournisseurs de services constituent des exemples à prendre en compte. | BASIQUE | VRM | core_company | CIS v8 (15.7) CSF (PR. AC-1) ISO (5.19, 5.2) NIST (AC-2, AC-2(1)) |
| Contrôle CIS V8 16.1 | Établissez et maintenez un processus de développement d'applications sécurisé :<br><br>Établissez et maintenez un processus de développement d'applications sécurisé. Au cours de ce processus, abordez des éléments tels que : les normes de conception d'applications sécurisées, les pratiques de codage sécurisées, la formation des développeurs, la gestion des vulnérabilités, la sécurité du code tiers et les procédures de test de sécurité des applications. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 16.1 | Appliquer les principes de conception sécurisée dans les architectures d'application :<br><br>Appliquer les principes de conception sécurisée dans les architectures d'applications. Les principes de conception sécurisée incluent le concept de moindre privilège et l'application | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)**

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | de la médiation pour valider chaque opération effectuée par l'utilisateur, en promouvant le concept de « ne jamais faire confiance à l'entrée de l'utilisateur ». Il s'agit, par exemple, de s'assurer que la vérification explicite des erreurs est effectuée et documentée pour toutes les entrées, y compris la taille, le type de données et les plages ou formats acceptables. La conception sécurisée implique également de minimiser la surface d'attaque de l'infrastructure applicative, par exemple en désactivant les ports et les services non protégés, en supprimant les programmes et fichiers inutiles et en renommant ou en supprimant les comptes par défaut. | | | | |
| Contrôle CIS V8 16.11 | Exploitez des modules ou des services approuvés pour les composants de sécurité des applications :<br><br>Exploitez des modules ou des services approuvés pour les composants de sécurité des applications, tels que la gestion des identités, le chiffrement, l'audit et la journalisation. L'utilisation des fonctionnalités de la plateforme dans les fonctions de sécurité critiques réduira la charge de travail des développeurs et minimisera la probabilité d'erreurs de conception ou de mise en œuvre. Les systèmes d'exploitation modernes fournissent des mécanismes efficaces d'identification, d'authentification et d'autorisation et mettent ces mécanismes à la disposition des applications. N'utilisez que | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | des algorithmes de chiffrement standardisés, actuellement acceptés et largement examinés. Les systèmes d'exploitation fournissent également des mécanismes permettant de créer et de gérer des journaux d'audit sécurisés. | | | | |
| Contrôle CIS V8 16.12 | Implémenter des vérifications de sécurité au niveau du code :<br><br>Appliquez des outils d'analyse statique et dynamique dans le cycle de vie de l'application pour vérifier que les pratiques de codage sécurisées sont suivies. | Manuel | N/A | | |
| Contrôle CIS V8 16.13 | Effectuer des tests de pénétration de l'application :<br><br>Effectuez des tests de pénétration de l'application. Pour les applications critiques, les tests d'intrusion authentifiés sont mieux adaptés pour trouver des vulnérabilités de logique métier que l'analyse de code et les tests de sécurité automatisés.Le test de pénétration repose sur les compétences du testeur à manipuler manuellement une application en tant qu'utilisateur authentifié et non authentifié. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 16.14 | Modéliser les menaces :<br><br>Modéliser les menaces. La modélisation des menaces est le processus qui consiste à identifier et à corriger les failles de sécurité des applications dans une conception, avant la création du code. Elle est menée par des personnes spécialement formées qui évaluent la conception de l'application et évaluent les | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | risques de sécurité pour chaque point d'entrée et niveau d'accès. L'objectif est de cartographier l'application, l'architecture et l'infrastructure de manière structurée pour comprendre leurs faiblesses. | | | | |
| Contrôle CIS V8 16.2 | Établir et maintenir un processus d'acceptation et de traitement des vulnérabilités logicielles :<br><br>Établir et maintenir un processus pour accepter et traiter les rapports de vulnérabilités logicielles, y compris en fournissant un moyen pour les entités externes de le signaler. Le processus doit inclure des éléments tels qu'une politique de gestion des vulnérabilités qui identifie le processus de génération de rapports, la partie responsable du traitement des rapports de vulnérabilité et un processus d'admission, d'affectation, de rattrapage et de tests de rattrapage. Dans le cadre du processus, utilisez un système de suivi des vulnérabilités qui comprend des évaluations de gravité et des mesures pour mesurer le délai d'identification, d'analyse et de rattrapage des vulnérabilités. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie. | BASIQUE | VR | sn_vul_remediation_task | CIS v8 (16.2) CSF (RS. AN-5) ISO (8.8) NIST (AC-2) PCI (6.3.1) CCM (AIS-07, AIS-03) |
| Contrôle CIS V8 16.3 | Effectuer une analyse de la cause première sur les vulnérabilités de sécurité :<br><br>Effectuer une analyse de la cause première sur les | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | vulnérabilités de sécurité. Lors de l'examen des vulnérabilités, l'analyse de la cause première consiste à évaluer les problèmes sous-jacents qui créent des vulnérabilités dans le code et permet aux équipes de développement d'aller au-delà de la simple correction des vulnérabilités individuelles à mesure qu'elles se produisent. | | | | |
| Contrôle CIS V8 16.4 | Établir et gérer un inventaire des composants logiciels tiers :<br><br>Établir et gérer un inventaire à jour des composants tiers utilisés dans le développement, souvent appelé « nomenclature », ainsi que des composants prévus pour une utilisation future.Cet inventaire doit inclure tous les risques que chaque composant tiers pourrait présenter.Évaluez la liste au moins une fois par mois pour identifier tout changement ou mise à jour de ces composants, et validez que le composant est toujours pris en charge. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 16.5 | Utilisez des composants logiciels tiers à jour et approuvés :<br><br>Utilisez des composants logiciels tiers à jour et fiables. Dans la mesure du possible, choisissez des frameworks et des bibliothèques établis et éprouvés qui offrent une sécurité adéquate.Acquérez ces composants auprès de sources fiables ou évaluez les vulnérabilités du logiciel avant de l'utiliser. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 16.6 | Établir et maintenir un système et un processus d'évaluation de | BASIQUE | VR | sn_vul_vulnerable_item | CIS v8 (16.6) CSF (RS. AN-1) ISO |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | la gravité pour les vulnérabilités des applications :<br><br>Établissez et maintenez un système et un processus d'évaluation de la gravité pour les vulnérabilités des applications qui facilitent la hiérarchisation de l'ordre dans lequel les vulnérabilités détectées sont corrigées. Ce processus comprend la définition d'un niveau minimum d'acceptabilité de la sécurité pour la publication de code ou d'applications. Les évaluations de gravité apportent un moyen systématique de trier les vulnérabilités qui améliore la gestion des risques et permet de s'assurer que les bogues les plus graves sont corrigés en premier. Examiner et mettre à jour le système et le processus chaque année. | | | | (8.8) NIST (AC-19) PCI (6.3.1) CCM (AIS-07, TVM-08) |
| Contrôle CIS V8 16.7 | Utilisez les modèles de configuration de sécurisation renforcée standard pour l'infrastructure d'application :<br><br>Utilisez des modèles de configuration de renforcement standard recommandés par l'industrie pour les composants de l'infrastructure d'application. Cela inclut les serveurs sous-jacents, les bases de données et les serveurs Web, et s'applique aux conteneurs cloud, aux composants PaaS (Platform as a Service) et aux composants SaaS. Ne laissez pas les logiciels développés en interne affaiblir le renforcement de la configuration. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 16.8 | Systèmes de production et de non-production distincts : | SCRIPT | CMDB | cmdb_ci | CIS v8 (16.8) CSF (PR. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | Maintenir des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. | | | | DS-7) ISO (8.31) NIST (IA-2(2)) PCI (6.5.3) CCM (IVS-05) |
| Contrôle CIS V8 16.9 | Former les développeurs aux concepts de sécurité applicative et au codage sécurisé :<br><br>S'assurer que tout le personnel de développement de logiciels reçoit une formation sur l'écriture de code sécurisé pour son environnement de développement et ses responsabilités spécifiques. La formation peut inclure les principes généraux de sécurité et les pratiques standard de sécurité des applications. Organisez des formations au moins une fois par an et concevez de manière à promouvoir la sécurité au sein de l'équipe de développement et à créer une culture de la sécurité parmi les développeurs. | BASIQUE | Base de Learning | sn_lc_user_course_activity | CIS v8 (16.9) CSF (PR. AT-1, PR. AT-2) ISO (8.28) NIST (IA-2(1)) PCI (6.2.2) |
| Contrôle CIS V8 17.1 | Désignez du personnel pour gérer la gestion des incidents :<br><br>Désignez une personne clé, et au moins un remplaçant, pour gérer le processus de gestion des incidents de l'entreprise. Le personnel de gestion est responsable de la coordination et de la documentation des efforts de réponse aux incidents et de reprise et peut être composé d'employés internes à l'entreprise, de fournisseurs tiers ou d'une approche hybride. Si vous faites appel à un fournisseur tiers, désignez au moins une personne interne à l'entreprise pour superviser tout travail avec un tiers. Révisez- | BASIQUE | SIR | sys_user_has_role | CIS v8 (17.1) CSF (PR. IP-9, DE. DP-1) ISO (5.24) NIST (AC-5) PCI (12.10.3, 12.10.4) CCM (BCR-01, SEF-03) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | le annuellement, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 17.2 | Établir et tenir à jour les coordonnées pour signaler les incidents de sécurité :<br><br>Établir et tenir à jour les coordonnées des parties qui doivent être informées des incidents de sécurité. Les contacts peuvent inclure du personnel interne, des fournisseurs tiers, des organismes d'application de la loi, des fournisseurs de cyberassurance, des agences gouvernementales concernées, des partenaires du Centre de partage et d'analyse de l'information (ISAC) ou d'autres parties prenantes. Vérifiez les contacts chaque année pour vous assurer que l'information est à jour. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 17.3 | Établissez et maintenez un processus d'entreprise pour le signalement des incidents :<br><br>Établissez et maintenez un processus d'entreprise pour que les effectifs signalent les incidents de sécurité. Le processus comprend le délai de signalement, le personnel à qui rendre des rapports, le mécanisme de signalement et les informations minimales à signaler. S'assurer que le processus est accessible au public par l'ensemble du personnel. Révisez-le annuellement, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et | BASIQUE | SIR | kb_knowledge | CIS v8 (17.3) CSF (PR. IP-9, PR. AT-1) ISO (6.8) NIST (AC-6(1)) PCI (12.10) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | pourraient avoir un impact sur cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 17.4 | Établir et maintenir un processus de réponse aux incidents :<br><br>Établissez et maintenez un processus de réponse aux incidents qui traite des rôles et responsabilités, des exigences de conformité et d'un plan de communication. Révisez-le annuellement, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | Manuel | SIR | N/A | |
| Contrôle CIS V8 17.5 | Affectez des rôles et responsabilités clés :<br><br>Attribuez les rôles et responsabilités clés pour la réponse aux incidents, y compris le personnel des services juridiques, informatiques, de sécurité de l'information, des installations, des relations publiques, des ressources humaines, des intervenants en cas d'incident et des analystes, le cas échéant. Révisez-le annuellement, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | BASIQUE | SIR | sys_user_has_role | CIS v8 (17.5) CSF (DE. DP-4, RS. CO-2, RS. CO-3, RS. CO-4) ISO (5.2, 5.24) NIST (AU-9(4)) PCI (12.10.3) CCM (SEF-03) |
| Contrôle CIS V8 17.6 | Définissez des mécanismes de communication pendant la réponse à un incident :<br><br>Déterminez les mécanismes primaire et secondaire qui seront utilisés pour communiquer et générer des rapports lors d'un incident de sécurité. Les mécanismes | Manuel | N/A | N/A | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | peuvent inclure des appels téléphoniques, des e-mails ou des lettres. Gardez à l'esprit que certains mécanismes, tels que les e-mails, peuvent être affectés lors d'un incident de sécurité. Révisez-le annuellement, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 17.7 | Effectuer des exercices d'intervention de routine en cas d'incident :<br><br>Planifier et mener des exercices et des scénarios d'intervention en cas d'incident de routine pour le personnel clé impliqué dans le processus d'intervention en cas d'incident afin de se préparer à répondre à des incidents réels. Les exercices doivent tester les canaux de communication, la prise de décision et les flux de travail. Effectuer des tests sur une base annuelle, au minimum. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 17.8 | Effectuer des examens post-incident :<br><br>Effectuer des examens post-incident. Les examens post-incident permettent d'éviter la récurrence des incidents en identifiant les leçons apprises et en prenant des mesures de suivi. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 17.9 | Établir et maintenir des seuils d'incidents de sécurité :<br><br>Établir et maintenir des seuils d'incident de sécurité, y compris, au minimum, faire la différence entre un incident et un événement. Les exemples peuvent inclure : activité | BASIQUE | SIR | sn_si_calculator | CIS v8 (17.9) CSF (RS. AN-5) ISO (5.24, 5.25) NIST (RA-5) PCI (12.10.5) CCM (SEF-05) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | anormale, vulnérabilité de sécurité, faiblesse de sécurité, violation de données, incident de confidentialité, et autres. Révisez-le annuellement, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir un impact sur cette garantie. | | | | |
| Contrôle CIS V8 18.1 | Établir et maintenir un programme de tests d'intrusion :<br><br>Établir et maintenir un programme de tests d'intrusion adapté à la taille, à la complexité et à la maturité de l'entreprise. Les caractéristiques du programme de test d'intrusion comprennent la portée, comme le réseau, l'application Web, l'interface de programmation d'application (API), les services hébergés et les contrôles des locaux physiques ; fréquence; les limitations, telles que les heures acceptables et les types d'attaques exclus ; les coordonnées du point de contact ; les mesures correctives, par exemple la façon dont les résultats seront acheminés à l'interne ; et les exigences rétrospectives. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 18.2 | Effectuer des tests de pénétration externes périodiques :<br><br>Effectuer des tests de pénétration externes périodiques en fonction des exigences du programme, au moins une fois par année. Les tests d'intrusion externes doivent inclure une reconnaissance de l'entreprise et de l'environnement pour détecter les informations exploitables. Les tests d'intrusion nécessitent des | BASIQUE | VR | sn_vul_remediation_task | CIS v8 (18.2) ISO (8.8) NIST (RA-7) PCI (11.4.3) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)**

| Contrôle | Nom/description | Type | Conformité validée par | Table source | Objectifs du contrôle connexe |
|---|---|---|---|---|---|
| | compétences et une expérience spécialisées et doivent être effectués par une partie qualifiée. Il peut s'agir d'une boîte transparente ou d'une boîte opaque. | | | | |
| Contrôle CIS V8 18.3 | Conclusions du test de pénétration de rattrapage :<br><br>Corrigez les conclusions du test de pénétration en fonction de la politique de l'entreprise en matière de périmètre et de priorité de rattrapage. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 18.4 | Valider les mesures de sécurité :<br><br>Validez les mesures de sécurité après chaque test d'intrusion. Si nécessaire, modifiez les ensembles de règles et les options pour détecter les techniques utilisées pendant les tests. | Manuel | N/A | N/A | |
| Contrôle CIS V8 18.5 | Effectuer des tests de pénétration internes périodiques :<br><br>N/A | BASIQUE | VR | sn_vul_remediation_task | CIS v8 (18.5) ISO (8.8) NIST (RA-5) PCI (11.4.2) |

## Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v7

Les tableaux suivants répertorient les modèles d'indicateurs de base et de script pour les contrôles CIS v7.

**Remarque :**
Les contrôles qui ne sont actuellement pas couverts par les modèles d'indicateurs de base ou scriptés ont des modèles d'indicateurs manuels définis à des fins de validation de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS 1.1 | Utilisez un outil de découverte actif :<br><br>Utilisez un outil de détection actif pour identifier les appareils connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour l'inventaire des actifs matériels. | Gestion des configurations (CMDB) | Détection CMDB [cmdb_discovery] | 07054<br><br>00693 |
| Contrôle CIS 1.2 | Utilisez un outil de détection d'actifs passifs :<br><br>Utilisez un outil de détection passif pour identifier les appareils connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour automatiquement l'inventaire des actifs matériels de l'organisation. | Découverte | Suivi de découverte de réseau [discovery_network_track] | 01472 |
| Contrôle CIS 1.4 | Tenir à jour un inventaire détaillé des actifs :<br><br>Tenir un inventaire précis et à jour de tous les actifs technologiques ayant le potentiel de stocker ou de traiter des informations. Cet inventaire doit inclure tous les actifs matériels, qu'ils | Gestion des configurations (CMDB) | Matériel [cmdb_ci_hardware] | 06631<br><br>00691 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | soient connectés ou non au réseau de l'organisation. | | | |
| Contrôle CIS 1.5 | Gérer les informations de l'inventaire des actifs :<br><br>Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse réseau, l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données et le département pour chaque actif, et indique si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau. | Gestion des configurations (CMDB) | Élément de configuration de base [cmdb] | 06638<br>06640<br>12084<br>06636<br>13721<br>13722 |
| Contrôle CIS 1.7 | Déployer le contrôle d'accès au niveau du port :<br><br>Utilisez le contrôle d'accès au niveau du port, conformément à la norme 802.1x, pour contrôler quels périphériques peuvent s'authentifier au réseau. Le système d'authentification doit être lié aux données de | Gestion des configurations (CMDB) | Point de terminaison ACL [cmdb_ci_endpoint_acl] | 11841<br>13718 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | l'inventaire des actifs matériels afin de s'assurer que seuls les appareils autorisés peuvent se connecter au réseau. | | | |
| Contrôle CIS 1.8 | Utilisez des certificats clients pour authentifier les ressources matérielles :<br><br>Utilisez des certificats clients pour authentifier les actifs matériels qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation. | Cœur de certification | Audit [cert_audit] | 01429 |
| Contrôle CIS 2.1 | Tenir à jour l'inventaire des logiciels autorisés :<br><br>Tenir à jour une liste de tous les logiciels autorisés dans l'entreprise à des fins professionnelles sur n'importe quel système d'entreprise. | Gestion des configurations (CMDB) | Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software] | 12093<br>13723 |
| Contrôle CIS 2.2 | Assurez-vous que le logiciel est pris en charge par le fournisseur :<br><br>Assurez-vous que seules les applications logicielles ou les systèmes | Gestion des actifs logiciels | Cycle de vie du produit logiciel [sam_sw_product_lifecycle] | 07054 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | d'exploitation actuellement pris en charge par le fournisseur du logiciel sont ajoutés à l'inventaire de logiciels autorisé de l'organisation. Les logiciels non pris en charge doivent être marqués comme non pris en charge dans le système d'inventaire. | | | |
| Contrôle CIS 2.3 | Utiliser les outils d'inventaire logiciel :<br><br>Utilisez des outils d'inventaire logiciel dans l'ensemble de l'organisation pour automatiser la documentation de tous les logiciels sur les systèmes d'entreprise. | Gestion des configurations (CMDB) | Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software] | 11736<br>12196<br>13720<br>13725 |
| Contrôle CIS 2.4 | Suivre les informations d'inventaire logiciel :<br><br>Le système d'inventaire logiciel doit suivre le nom, la version, l'éditeur et la date d'installation de tous les logiciels, y compris | Gestion des actifs logiciels Core | Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] | 12085 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | les systèmes d'exploitation autorisés par l'organisation. | | | |
| Contrôle CIS 2.5 | Intégrer les inventaires d'actifs logiciels et matériels :<br><br>Le système d'inventaire logiciel doit être lié à l'inventaire des actifs matériels afin que tous les appareils et les logiciels associés soient suivis à partir d'un emplacement unique. | Gestion des configurations (CMDB) | Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software] | 11637<br>11857 |
| Contrôle CIS 3.1 | Exécutez des outils automatisés d'analyse des vulnérabilités :<br><br>Utilisez un outil d'analyse des vulnérabilités à jour conforme au SCAP pour analyser automatiquement tous les systèmes du réseau sur une base hebdomadaire ou plus fréquente afin d'identifier toutes les vulnérabilités potentielles sur les systèmes de l'organisation. | Réponse aux vulnérabilités | Entrée de file d'attente d'importation de la source de données de vulnérabilité [sn_vul_ds_import_q_entry] | 10635 |
| Contrôle CIS 3.2 | Effectuer une analyse de | Security Operations | Élément détecté [sn_sec_cmn_src_ci] | 00706 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | vulnérabilité authentifiée :<br><br>Effectuez une analyse de vulnérabilité authentifiée avec des agents s'exécutant localement sur chaque système ou avec des scanners distants configurés avec des droits élevés sur le système testé. | | | |
| Contrôle CIS 3.6 | Comparez les analyses de vulnérabilité consécutives :<br><br>Comparez régulièrement les résultats des analyses de vulnérabilité consécutives pour vérifier que les vulnérabilités ont été corrigées en temps opportun. | Réponse aux vulnérabilités | État du rattrapage des vulnérabilités [sn_vul_m2m_ttr_status] | 06080 |
| Contrôle CIS 4.2 | Changer les mots de passe par défaut<br><br>Avant de déployer un nouvel actif, changez tous les mots de passe par défaut pour avoir des valeurs cohérentes avec les comptes de niveau administratif. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 01698<br><br>12122 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS 4.4 | Utiliser des mots de passe uniques<br><br>Lorsque l'authentification multifacteur n'est pas prise en charge (tels que les comptes d'administrateur local, racine ou de service), les comptes utilisent des mots de passe propres à ce système. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 01915<br><br>01337 |
| Contrôle CIS 4.8 | Consigner et signaler les changements apportés à l'appartenance au groupe d'administration<br><br>Configurez les systèmes pour qu'ils émettent une entrée de journal et émettent une alerte lorsqu'un compte est ajouté ou supprimé d'un groupe auquel des privilèges administratifs sont affectés. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 06312 |
| Contrôle CIS 4.9 | Journal et alerte en cas de connexion infructueuse au compte administratif<br><br>Configurez les systèmes pour émettre une entrée de journal et | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 06312<br><br>06331 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | émettre une alerte en cas d'échec de connexion à un compte administratif. | | | |
| Contrôle CIS 6.2 | Activez la journalisation d'audit :<br><br>Assurez-vous que la journalisation locale a été activée sur tous les systèmes et appareils réseau. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 00897 |
| Contrôle CIS 6.3 | Activer la connexion détaillée :<br><br>Activez la journalisation système pour inclure des informations détaillées telles qu'une source d'événement, une date, un utilisateur, un horodatage, des adresses source, des adresses de destination et d'autres éléments utiles. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 00575 |
| Contrôle CIS 7.1 | Assurez-vous d'utiliser uniquement des navigateurs et des clients de messagerie entièrement pris en charge : | Réponse aux vulnérabilités | Élément vulnérable de l'application [sn_vul_app_vulnerable_item] | 00575<br>00576 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | Assurez-vous que seuls les navigateurs Web et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement en utilisant uniquement la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur. | | | |
| Contrôle CIS 8.1 | Utiliser un logiciel anti-malware géré de manière centralisée<br><br>N'importe quel logiciel antivirus d'entreprise disposera de cette capacité. En disposant d'un antivirus géré de manière centralisée, vous pouvez facilement répondre aux exigences individuelles. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 11861 |
| Contrôle CIS 8.2 | Assurez-vous que les logiciels et les signatures anti-programme malveillant sont mis à jour<br><br>La qualité de l'antivirus dépend de ses signatures. Bien | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 01790 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)**

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | que la détection purement basée sur les signatures ne soit plus viable, même les moteurs basés sur les anomalies doivent être mis à jour régulièrement. Assurez-vous que les mises à jour sont déployées automatiquement et utilisez des outils pour vérifier que les signatures sont réellement à jour. | | | |
| Contrôle CIS 8.3 | Activer les fonctionnalités anti-exploitation du système d'exploitation/ Déployer des technologies anti-exploitation<br><br>Les guides de durcissement DISA fournissent des instructions étape par étape sur l'activation de ces paramètres et bien plus encore. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 11637<br>10678 |
| Contrôle CIS 8.4 | Configurer l'analyse anti-programme malveillant des périphériques amovibles | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 11927<br>04824<br>06735<br>00561 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | La plupart des antivirus ont cette fonctionnalité activée par défaut, mais il est toujours important de vérifier qu'elle est bien toujours activée. Les logiciels malveillants entrant via une clé USB sont un vecteur d'attaque viable pour presque toutes les organisations. | | | 00564<br>04546 |
| Contrôle CIS 8.5 | Configurer les appareils pour qu'ils n'exécutent pas automatiquement le contenu<br><br>Pour la même raison pour laquelle vous ne voulez pas l'analyser, vous ne voulez pas non plus qu'il s'exécute lorsqu'il est monté. Il s'agit d'un paramètre assez rapide à activer, et les guides de renforcement CIS et DISA contiennent des instructions étape par étape sur la désactivation de l'exécution automatique. Certains outils | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | SCM peuvent rapidement vérifier chaque point de terminaison de votre environnement pour s'assurer que ce paramètre est désactivé. | | | |
| Contrôle CIS 9.3 | Effectuez régulièrement des analyses automatisées des ports :<br><br>Effectuez régulièrement des analyses automatisées des ports sur tous les systèmes et alertez si des ports non autorisés sont détectés sur un système. | Réponse aux vulnérabilités | Scanner de vulnérabilité [sn_vul_scanner] | N/A |
| Contrôle de la CEI 11.3 | Utiliser des outils automatisés pour vérifier les configurations des appareils standard et détecter les changements<br><br>Comparez toute la configuration de l'appareil réseau aux configurations de sécurité approuvées définies pour chaque appareil réseau en cours d'utilisation et alertez lorsque | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 06428<br><br>07058 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | des écarts sont détectés. | | | |
| Contrôle CIS 11.4 | Installez la dernière version stable de toutes les mises à jour liées à la sécurité sur tous les appareils réseau :<br><br>Installez la dernière version stable de toutes les mises à jour liées à la sécurité sur tous les appareils réseau. | Réponse aux vulnérabilités | Élément vulnérable [sn_vul_vulnerable_item] | 01696 |
| Contrôle CIS 12.6 | Déployer le capteur IDS basé sur le réseau :<br><br>Déployez des capteurs de systèmes de détection d'intrusion (IDS) basés sur le réseau pour rechercher des mécanismes d'attaque inhabituels et détecter la compromission de ces systèmes à chacune des limites du réseau de l'organisation. | Gestion des configurations (CMDB) | Système de détection des intrusions [cmdb_ci_ids_network] | 00581 |
| Contrôle CIS 13.2 | Supprimez les données sensibles ou les systèmes auxquels l'organisation n'accède pas régulièrement :<br><br>Supprimez du réseau les | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 13726<br><br>13727 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | données ou les systèmes sensibles auxquels l'organisation n'accède pas régulièrement. Ces systèmes ne doivent être utilisés qu'en tant que systèmes autonomes (déconnectés du réseau) par l'unité commerciale qui a besoin d'utiliser occasionnellement le système ou complètement virtualisés et éteints jusqu'à ce qu'ils soient nécessaires. | | | |
| Contrôle CIS 13.9 | Chiffrer les données sur les périphériques de stockage USB<br><br>Offrez la formation aux employés afin qu'ils soient conscients des risques liés aux données sur les clés USB. Ensuite, fournissez-leur les outils nécessaires pour sécuriser les données critiques de votre organisation. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 11927 |
| Contrôle de la CEI 14.4 | Chiffrez toutes les informations sensibles en transit : | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 00564 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | Chiffrez toutes les informations sensibles en transit. | | | |
| Contrôle CIS 15.1 | Tenir à jour un inventaire des points d'accès sans fil autorisés :<br><br>Tenir à jour un inventaire des points d'accès sans fil autorisés connectés au réseau câblé. | Gestion des configurations (CMDB) | Point d'accès sans fil [cmdb_ci_wap_network] | 00693 |
| Contrôle CIS 16.1 | Tenir un inventaire des systèmes d'authentification :<br><br>Tenir un inventaire de chacun des systèmes d'authentification de l'organisation, y compris ceux situés sur place ou chez un fournisseur de services à distance. | Gestion des configurations (CMDB) | Contrôleur de domaine Active Directory [cmdb_ci_ad_controller] | 13724 |
| Contrôle de la CEI 16.4 | Chiffrer ou hacher toutes les informations d'identification d'authentification :<br><br>Chiffrez ou hachez avec un salage toutes les informations d'identification d'authentification lorsqu'elles sont stockées. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 06735 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS 16.5 | Chiffrer la transmission du nom d'utilisateur et des informations d'identification d'authentification :<br><br>Assurez-vous que tous les noms d'utilisateur de compte et les informations d'identification d'authentification sont transmis sur les réseaux à l'aide de canaux chiffrés. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 00564 |
| Contrôle CIS 16.11 | Verrouiller les sessions du poste de travail après inactivité :<br><br>Verrouillez automatiquement les sessions du poste de travail après une période standard d'inactivité. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 04490 |
| Contrôle CIS 16.13 | Alerte sur l'écart de comportement de connexion au compte :<br><br>Alertez lorsque les utilisateurs s'écartent du comportement de connexion normal, comme l'heure de la journée, l'emplacement du poste de travail et la durée. | Réponse aux incidents de sécurité | Incident de sécurité [sn_si_incident] | 07068<br><br>07070<br><br>07069 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS 18.5 | N'utilisez que des algorithmes de chiffrement standardisés et largement examinés :<br><br>N'utilisez que des algorithmes de cryptage normalisés et largement examinés. | CMDB CI Class Models | Certificat unique [cmdb_ci_certificate] | 00037 |
| Contrôle CIS 18.8 | Établissez un processus d'acceptation et de traitement des signalements de vulnérabilités logicielles :<br><br>Établissez un processus pour accepter et traiter les rapports de vulnérabilités logicielles, notamment en fournissant un moyen aux entités externes de contacter votre groupe de sécurité. | Réponse aux vulnérabilités | Correspondance de logiciel vulnérable de modèle de détection [sn_vul_discovery_model_software_match] | 04810 |
| Contrôle CIS 19.2 | Affectez des fonctions et des fonctions pour la réponse aux incidents :<br><br>Attribuez des titres de poste et des fonctions pour la gestion des incidents informatiques et réseau à des personnes spécifiques | Gestion des incidents | Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role] | 07061<br><br>00691 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | et assurez le suivi et la documentation tout au long de l'incident jusqu'à sa résolution. | | | |
| Contrôle de la CEI 19.3 | Désignez du personnel de gestion pour soutenir la gestion des incidents :<br><br>Désignez du personnel de gestion, ainsi que des remplaçants, qui soutiendront le processus de gestion des incidents en assumant des rôles décisionnels clés. | Gestion des incidents | Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role] | 01211 |
| Contrôle CIS 19.6 | Publier des informations relatives à la génération de rapports d'anomalies et d'incidents informatiques :<br><br>Publier des informations pour tous les membres des effectifs concernant le signalement des anomalies et des incidents informatiques à l'équipe de gestion des incidents. De telles informations devraient être | Réponse aux incidents de sécurité | Connaissances [kb_knowledge] | 12093 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | incluses dans les activités de sensibilisation de routine des employés. | | | |
| Contrôle CIS 19.8 | Créer un schéma de notation et de hiérarchisation des incidents :<br><br>Maintenir des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux environnements de production. | Réponse aux incidents de sécurité | Calculateur d'incident de sécurité [sn_si_calculator] | 12093<br><br>13723 |

### Modèles d'indicateurs de scripts pour les contrôles CIS v7

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS 18.9 | Systèmes de production et de non-production distincts :<br><br>Maintenir des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux environnements de production. | Gestion des configurations (CMDB) | Élément de configuration [cmdb_ci] | 00922 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d’indicateurs pour les contrôles ISO

Les tableaux suivants répertorient les modèles d’indicateurs de base et de script pour les contrôles ISO.

**Remarque :**
Les contrôles qui ne sont actuellement pas couverts par les modèles d’indicateurs de base ou scriptés ont des modèles d’indicateurs manuels définis à des fins de validation de conformité.

### Modèles d’indicateurs de base pour les contrôles ISO

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| ISO27002 - 5.1.1 | Politiques de sécurité de l’information :<br><br>Définir une « politique de sécurité de l’information » qui est approuvée par la direction et qui définit l’approche de l’organisation en matière de gestion de ses objectifs de sécurité de l’information. La politique de sécurité de l’information est appuyée par des politiques thématiques, qui rendent également obligatoire la mise en œuvre de contrôles de sécurité de l’information, notamment : le contrôle d’accès ; la classification (et le traitement de l’information) ; la sécurité physique et environnementale ; sauvegarde; le transfert | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | d'informations ; protection contre les logiciels malveillants ; la gestion des vulnérabilités techniques ; les contrôles cryptographiques ; la sécurité des communications ; la confidentialité et la protection des renseignements personnels identifiables ; les relations avec les fournisseurs et les sujets axés sur l'utilisateur final tels que : 1) l'utilisation acceptable des actifs ; 2) un bureau clair et un écran clair ; 3) le transfert d'informations ; 4) les appareils mobiles et le télétravail ; 5) Restrictions sur l'installation et l'utilisation de logiciels. | | | |
| ISO27002 - 6.1.1 | Rôles et responsabilités en matière de sécurité de l'information :<br><br>Veiller à ce que les responsabilités en matière de protection des biens individuels soient définies dans l'inventaire | GRC : Policy and Compliance Management | Contrôle [sn_compliance_control] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | des biens. Veiller à ce que les rôles et les responsabilités pour l'élaboration et la mise en œuvre de la sécurité de l'information soient clairement définis. | | | |
| ISO27002 - 6.2.1 | Politique relative aux appareils mobiles :<br><br>Utilisez un logiciel de chiffrement de disque entier approuvé pour chiffrer le disque dur de tous les appareils mobiles. | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | 07054<br>01472<br>12109<br>06631<br>00691<br>06638<br>06640<br>12084<br>06636<br>13721<br>13722<br>12093<br>11736<br>12196<br>13720<br>13725<br>00693<br>13724 |
| ISO27002 - 6.2.2 | Télétravail :<br><br>Appliquez des politiques d'accès à | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | distance pour les employés et les sous-traitants. | | | |
| ISO27002 - 7.1.1 | Dépistage:<br><br>Assurez-vous que la vérification des antécédents est effectuée pour tous les employés et sous-traitants avant d'accorder l'accès aux actifs de la société. | Ressources humaines : Core | Tickets HR Talent Management [sn_hr_core_case_talent_management] | 12001<br>00897<br>04490<br>12100<br>12099<br>04594<br>04476 |
| ISO27002 - 7.1.2 | Conditions d'emploi :<br><br>Assurez-vous que tous les nouveaux employés ou sous-traitants ont signé et accepté les conditions d'emploi, y compris leur responsabilité en matière de sécurité de l'information. | Ressources humaines : Core | sn_hr_core_task | 01429 |
| ISO27002 - 8.1.1 | Inventaire des actifs :<br><br>Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse réseau, l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, | Gestion des configurations (CMDB) | Élément de configuration de base [cmdb] | 00562<br>00561<br>01915<br>01337<br>01421<br>06440 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | le propriétaire de l'actif de données et le département pour chaque actif, et indique si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau. | | | |
| ISO27002 8.1.2 | Propriété des actifs :<br><br>Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse réseau, l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données et le département pour chaque actif, et indique si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau. | Gestion des configurations (CMDB) | Élément de configuration de base [cmdb] | 06080<br><br>01273 |
| ISO27002 - 8.1.3 | Utilisation acceptable des actifs :<br><br>Veiller à ce que les employés et les sous-traitants soient informés des exigences de sécurité de l'information des actifs de l'organisation associés à l'information et | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | 12001<br><br>00897<br><br>04490<br><br>12100<br><br>12099<br><br>04594<br><br>04476 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | aux installations et ressources de traitement de l'information. Ils doivent être responsables de l'utilisation qu'ils font de toute ressource de traitement de l'information et de toute utilisation de ce type effectuée sous leur responsabilité. | | | |
| ISO27002 9.3.1 | Utilisation des informations d'authentification secrètes :<br><br>Utilisez des certificats clients pour authentifier les actifs matériels qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 01429 |
| ISO27002 9.4.2 | Procédures d'ouverture de session sécurisées :<br><br>Exigez tout accès de connexion à distance au réseau de l'organisation pour chiffrer les données en transit et utilisez l'authentification multifacteur. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 00562<br>00561<br>01915<br>01337<br>01421<br>06440 |
| ISO27002 - 9.4.3 | Système de gestion des mots de passe : | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | 06080 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | Lorsque l'authentification multifacteur n'est pas prise en charge (tels que les comptes d'administrateur local, racine ou de service), les comptes utilisent des mots de passe propres à ce système. | | | 01273 |
| ISO27002 - 10.1.1 | Politique sur l'utilisation des contrôles cryptographiques :<br><br>Assurez-vous que les politiques relatives au chiffrement existent et qu'elles sont appliquées, mises en œuvre et appliquées conformément aux exigences de classification des données. | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | 07058<br>06428 |
| ISO27002 : 10.1.2 | Gestion des clés :<br><br>Assurez-vous que la gestion des clés de chiffrement est gérée conformément à une politique et une procédure officielles pour l'ensemble du cycle de vie de la clé. | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | 00897<br>00575<br>00576<br>11861<br>01790 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| ISO27002 : 11.2.9 | Politique Effacer le bureau et l'écran :<br><br>S'assurer que la politique de bureau claire est adaptée par les employés et les sous-traitants. | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | 06312<br>00577<br>12210 |
| ISO27002 - 12.1.2 | Contrôles contre les logiciels malveillants :<br><br>Assurez-vous que seuls les navigateurs Web et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement en utilisant uniquement la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur. | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | N/A |
| ISO27002 : 12.2.1 | Contrôles contre les logiciels malveillants :<br><br>Assurez-vous que seuls les navigateurs Web et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement en utilisant uniquement la dernière version | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur. | | | |
| ISO27002 12.4.1 | Journalisation des événements :<br><br>Assurez-vous que la journalisation locale a été activée sur tous les systèmes et appareils réseau. | Centre de sécurité de l'instance | Journaux des événements du tableau de bord de sécurité [appsec_security_dashboard_event_logs] | N/A |
| ISO27002 - 12.4.2 | Protection des informations du journal :<br><br>Assurez-vous que les journaux sont protégés en toute sécurité contre tout accès non autorisé. | | Rôles d'accès [sys_security_acl_role] | N/A |
| ISO27002 - 12.4.3 | Journaux de l'administrateur et de l'opérateur :<br><br>Appliquez une journalisation d'audit détaillée pour l'accès aux données sensibles ou les modifications apportées aux données sensibles (à l'aide d'outils tels que la surveillance de l'intégrité des fichiers ou la surveillance des informations et | Configuration Compliance | Test de configuration [sn_vulc_test] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | des événements de sécurité). | | | |
| ISO27002 : 13.2.1 | Politiques et procédures de transfert d'information :<br><br>S'assurer que des politiques, des procédures et des contrôles officiels de transfert sont en place pour protéger le transfert d'information par l'utilisation de tous les types d'installations de communication. | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | N/A |
| ISO27002 : 14.1.1 | Analyse et spécification des exigences en matière de sécurité de l'information :<br><br>Veiller à ce que les exigences relatives à la sécurité de l'information soient incluses dans les exigences relatives aux nouveaux systèmes d'information ou aux améliorations apportées aux systèmes d'information existants. | GRC: Advanced Risk | Évaluations des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance] | N/A |
| ISO27002 : 14.2.2 | Examen technique des applications après les | Demande de changement | Demande de changement [change_request] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | changements de plate-forme d'exploitation :<br><br>Assurez-vous que les applications critiques pour l'entreprise sont examinées et testées pour vous assurer qu'il n'y a aucun impact négatif sur les opérations ou la sécurité de l'organisation chaque fois qu'il y a des changements apportés aux plateformes d'exploitation. | | | |
| ISO27002 : 14.2.3 | Restrictions sur les modifications apportées aux progiciels :<br><br>S'assurer que les modifications apportées aux progiciels sont découragées ou limitées aux changements nécessaires et que toutes les modifications sont strictement contrôlées. | Demande de changement | Demande de changement [change_request] | N/A |
| ISO27002 : 14.2.4 | Test de sécurité du système :<br><br>Assurez-vous que les tests de sécurité, tels que les revues de code sécurisé et l'analyse des | Demande de changement | Demande de changement [change_request] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | vulnérabilités, sont effectués pendant le cycle de développement Assurez-vous que les vulnérabilités identifiées sont documentées et que des mesures correctives sont effectuées. | | | |
| ISO27002 : 14.2.8 | Test d'acceptation du système :<br><br>S'assurer que les tests d'acceptation du système comprennent le test des exigences en matière de sécurité de l'information et le respect des pratiques de développement de systèmes sécurisés. | DevOps | Résultats des tests de construction [sn_devops_build_test_result] | N/A |
| ISO27002 : 14.2.9 | Test d'acceptation du système :<br><br>S'assurer que les tests d'acceptation du système comprennent le test des exigences en matière de sécurité de l'information et le respect des pratiques de développement de systèmes sécurisés. | DevOps | Exécutions de tâches [sn_devops_task_execution] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| ISO27002 : 15.1.1 | Politique de sécurité de l'information pour les relations avec les fournisseurs :<br><br>Assurez-vous que les contrôles de sécurité de l'information sont traités et résolus avec le fournisseur avant de mener des activités ou d'accorder au fournisseur l'accès aux actifs. | GRC: Vendor Risk Management | Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment] | N/A |
| ISO27002 : 15.1.3 | Chaîne d'approvisionnement des technologies de l'information et de la communication :<br><br>S'assurer que l'évaluation des risques est effectuée avant de faire des affaires et que les fournisseurs et les vendeurs ont accès aux actifs, et que les contrôles et les exigences de sécurité sont convenus et documentés dans l'entente avec les fournisseurs et les vendeurs. | GRC: Vendor Risk Management | Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment] | N/A |
| ISO27002 : 15.2.1 | Suivi et revue des services fournisseurs : | GRC: Vendor Risk Management | Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | Veiller à ce que les fournisseurs effectuent une surveillance et un examen réguliers pour s'assurer que les termes et conditions des accords en matière de sécurité de l'information sont respectés et que les incidents et problèmes liés à la sécurité de l'information sont gérés correctement. | | | |
| ISO27002 : 15.2.2 | Gestion des changements apportés aux services fournisseurs :<br><br>Assurez-vous qu'une évaluation des risques tiers est effectuée chaque fois qu'il y a des changements à la prestation de services. S'assurer que les changements apportés à la prestation de services par les fournisseurs, y compris le maintien et l'amélioration des politiques, procédures et contrôles existants en | GRC: Vendor Risk Management | Évaluations récurrentes [sn_vdr_risk_asmt_repeating_assessment] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | matière de sécurité de l'information, sont gérés. | | | |
| ISO27002 : 16.1.2 | Génération de rapports sur les événements liés à la sécurité de l'information :<br><br>Assurez-vous qu'un programme officiel de gestion des incidents est en place et que tout le personnel et les tiers sont formés sur la façon de reconnaître et de signaler les incidents de sécurité. | Réponse aux incidents de sécurité | Incident de sécurité [sn_si_incident] | N/A |
| ISO27002 16.1.4 | Évaluation et décision sur les événements liés à la sécurité de l'information :<br><br>Veiller à ce qu'il existe une gestion officielle des événements de sécurité de l'information incluant une échelle de classification des événements de sécurité et des incidents de sécurité convenue pour la génération de rapports et l'escalade. Assurez-vous que le schéma | Réponse aux incidents de sécurité | Incident de sécurité [sn_si_incident] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | de classification des menaces et des risques est documenté. Assurez-vous que les notifications de réponse aux incidents sont maintenues. Assurez-vous que les seuils d'impact à utiliser pour classer les incidents sont documentés. | | | |
| ISO27002 16.1.5 | Réponse aux incidents de sécurité de l'information :<br><br>S'assurer que les incidents de sécurité de l'information sont traités conformément aux procédures documentées. | Réponse aux incidents de sécurité | Incident de sécurité [sn_si_incident] | N/A |
| ISO27002 : 16.1.6 | Tirer les leçons des incidents liés à la sécurité de l'information :<br><br>Veiller à ce que des procédures de surveillance des incidents soient incluses dans le programme Gestion des incidents afin de documenter les incidents et de s'assurer que les événements de sécurité sont analysés périodiquement | Réponse aux incidents de sécurité | Incident de sécurité [sn_si_incident] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | afin de réduire les incidents futurs. | | | |
| ISO27002 - 17.1.1 | Planification de la continuité de la sécurité de l'information :<br><br>Assurer la sécurité de l'information et la continuité de la gestion de la sécurité de l'information sont planifiés et inclus dans le plan de continuité d'activité ou dans le plan de reprise d'activité. | GRC : analyse d'impact sur l'entreprise | Analyse de l'impact [sn_bia_analysis] | N/A |
| ISO27002 : 17.1.2 | Mise en œuvre de la continuité de la sécurité de l'information :<br><br>Assurez-vous que les plans de continuité d'activité ou de reprise après sinistre sont officiellement documentés. | GRC : analyse d'impact sur l'entreprise | Analyse de l'impact [sn_bia_analysis] | N/A |
| ISO27002 : 17.1.3 | Vérifiez, examinez et évaluez la continuité de la sécurité de l'information :<br><br>Assurez-vous que le plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence est un exercice annuel | GRC : analyse d'impact sur l'entreprise | Analyse de l'impact [sn_bia_analysis] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | pour valider que les contrôles de sécurité adéquats sont valides et efficaces dans des situations défavorables. | | | |
| ISO27002 - 17.2.1 | Disponibilité des installations de traitement de l'information :<br><br>Assurez-vous que les composants de basculement et de récupération fonctionnent comme prévu. | GRC : Gestion de crise | Événements [sn_recovery_event] | N/A |
| ISO27002 18.1.3 | Protection des dossiers :<br><br>S'assurer que les dossiers et les données sont protégés contre la perte, la destruction, la falsification, l'accès non autorisé et la divulgation non autorisée, conformément aux exigences du législateur, de la réglementation, des contrats et des affaires. | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | N/A |
| ISO27002 : 18.1.4 | Confidentialité et protection des informations personnelles identifiables :<br><br>Veiller à ce que la | GRC : Policy and Compliance Management | Politique de conformité [sn_compliance_policy] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | confidentialité et la protection des renseignements personnels identifiables soient protégées et traitées conformément à la législation et à la réglementation, le cas échéant. | | | |
| ISO27002 : 18.2.2 | Respect des politiques et normes de sécurité :<br><br>S'assurer que des tests de la configuration des systèmes dans le périmètre par rapport aux exigences de conformité et réglementaires sont régulièrement effectués. Assurez-vous que les normes de configuration de base pour les systèmes sont documentées et basées sur les meilleures pratiques de l'industrie. | Configuration Compliance | Politiques [sn_vulc_policy] | 01422<br><br>01355 |
| ISO27002 : 18.2.3 | Examen de la conformité technique :<br><br>S'assurer qu'une analyse périodique des vulnérabilités et des tests de pénétration sont effectués et que | Configuration Compliance | Résultats des tests [sn_vulc_result] | N/A |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | la configuration des systèmes dans le périmètre est testée par rapport aux exigences de conformité et réglementaires. | | | |

### Modèles d'indicateurs de script pour les contrôles ISO

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| ISO27002 - 8.1.4 | Retour d'actifs :<br><br>Veiller à ce que le processus de résiliation soit officialisé afin d'inclure la restitution de tous les actifs physiques et électroniques précédemment émis appartenant à l'organisation ou confiés à celle-ci. | Ressources humaines : Core Asset Management | • Profils RH [sn_hr_core_profile]<br>• Actif [alm_asset] | N/A |
| ISO27002 : 12.1.4 | Séparation des environnements de développement, de test et opérationnels :<br><br>Maintenir des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux | Gestion des configurations (CMDB) | Élément de configuration [cmdb_ci] | 01698<br>12122<br>00644<br>00596 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Modèles d'indicateurs de script pour les contrôles ISO (suite)

| Contrôle | Nom/description | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|
| | environnements de production. | | | |

## Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO

Les tableaux suivants répertorient les modèles d'indicateurs de base et de script communs aux contrôles CIS et ISO.

**Remarque :**
Les contrôles qui ne sont actuellement pas couverts par les modèles d'indicateurs de base ou scriptés ont des modèles d'indicateurs manuels définis à des fins de validation de conformité.

### Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO

| Contrôle | Nom/ description | Type de modèle d'indicateur | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS 2.6, ISO27002 - 12.5.1 | Résoudre le problème des logiciels non approuvés :<br><br>Assurez-vous que les actifs logiciels sont gérés et régulièrement mis à jour. | Script | • Gestion des actifs logiciels Core<br>• Gestion des actifs logiciels Professional Core | • Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]<br>• Modèles logiciels [cmdb_software_product_model] | 11637<br>00656<br>11624 |
| Contrôle CIS 3.7, ISO27002 - 12.6.1 | Utilisez un processus d'évaluation des risques :<br><br>Utilisez un processus d'évaluation des risques pour hiérarchiser le rattrapage des vulnérabilités détectées. | Élémentaire | Réponse aux vulnérabilités | Élément vulnérable [sn_vul_vulnerable_item] | 01273 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO (suite)

| Contrôle | Nom/ description | Type de modèle d'indicateur | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|---|
| Contrôle CIS 7.2, ISO27002 - 12.6.2 | Restrictions relatives à l'installation de logiciels :<br><br>Désinstallez ou désactivez tout navigateur ou client de messagerie ou modules d'extension ou applications complémentaires non autorisés. | Script | • Gestion des actifs logiciels Core<br>• Gestion des actifs logiciels Professional Core | • Installation logicielle [cmdb_sam_software_install]<br>• Modèles logiciels [cmdb_software_product_model] | 00575<br>00574 |
| Contrôles CIS 18.1, ISO27002 - 14.2.1 | Établissez des pratiques de codage sécurisées :<br><br>Établir des pratiques de codage sécurisées adaptées au langage de programmation et à l'environnement de développement utilisés. | Élémentaire | GRC : Policy and Compliance Management | Politique [sn_compliance_policy] | 11863 |
| Contrôle CIS 19.1, ISO27002 - 16.1.1 | Documenter les procédures d'intervention en cas d'incident :<br><br>S'assurer qu'il existe des plans d'intervention en cas d'incident écrits qui définissent les rôles du | Élémentaire | Réponse aux incidents de sécurité | Incident de sécurité [sn_si_incident] | 11780 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO (suite)**

| Contrôle | Nom/ description | Type de modèle d'indicateur | Conformité validée par | Table source | ID UCF associés |
|---|---|---|---|---|---|
| | personnel ainsi que les phases de gestion et de gestion des incidents. | | | | |
| Contrôle CIS 19.4, ISO27002 - 16.1.3 | Signalement des faiblesses en matière de sécurité de l'information :<br><br>Élaborez des normes à l'échelle de l'organisation concernant le temps nécessaire aux administrateurs système et aux autres membres du personnel pour signaler les événements anormaux à l'équipe de gestion des incidents, les mécanismes permettant ce signalement et le type d'informations qui doivent être incluses dans la notification d'incident. | Élémentaire | Réponse aux incidents de sécurité | Incident de sécurité [sn_si_incident] | 07183<br><br>12975<br><br>10033 |

Traduction automatique

## 360° Relationship Visualization

L'application 360° Relationship Visualization vous permet d'explorer visuellement les relations entre les différents types de données critiques qui affectent votre entreprise, tels que les contrôles, les risques et les problèmes. La visualisation facilite également les actions

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

rapides sur les informations, telles que l'ajout d'une relation, la fermeture d'un problème ou l'approbation d'une exception de politique.

Avant de pouvoir utiliser l'application 360° Relationship Visualization , vous devez configurer le registre de données pour définir les types de relations à afficher et configurer les vues des données à afficher dans la vue à 360º.

## Qui utilise le 360° Relationship Visualization

360° Relationship Visualization est utilisée par GRC les praticiens, tels que les gestionnaires et analystes de la conformité, les gestionnaires et analystes des risques et les auditeurs. 360° Relationship Visualization aide les praticiens de la GRC à comprendre les données critiques qui affectent leur entreprise. Il aide également à communiquer efficacement les relations et leurs impacts aux cadres supérieurs ou aux utilisateurs de l'entreprise tels que les propriétaires d'applications ou de services d'entreprise.

Ce tableau contient les responsabilités de toutes les parties prenantes impliquées dans l'application Visualisation des relations à 360º et le registre des données.

**360° Relationship Visualization et les rôles et responsabilités du Registre des données**

| Titre du rôle | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur du registre des données [sn_data_registry.admin] | L'administrateur du registre de données dispose d'un accès CRUD à tous les enregistrements dans les vues à 360º. | csn_data_registry.lecteur |
| Lecteur de registre de données [sn_data_registry.reader] | Le rôle de lecteur du registre des données doit être accordé à tous les GRC utilisateurs (par exemple, les gestionnaires et analystes de l'application, les gestionnaires et analystes des risques et les auditeurs) qui travaillent sur des formulaires compatibles avec GRC la visualisation des relations à 360°. | • canvas_user<br>• workspace_user |

## Téléchargez et activez les GRCapplications : 360° Relationship Visualization et Data Registry

Avant de pouvoir exécuter les GRCapplications 360º Relationship Visualization (com.servicenow_sn_grc_360_degree_visualization) et Data Registry (com.sn_app_grc_data_registry) dans votre instance, vous devez les télécharger à partir du ServiceNow Store.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

Suivez les instructions de Télécharger une GRC application à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

## Configuration des vues à 360º

Pour utiliser efficacement l'application 360° Relationship Visualization , vous devez enregistrer les relations existantes entre les types de données que vous souhaitez afficher, puis configurer la façon dont la vue à 360˚ affiche ces données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Enregistrer des relations à 360°

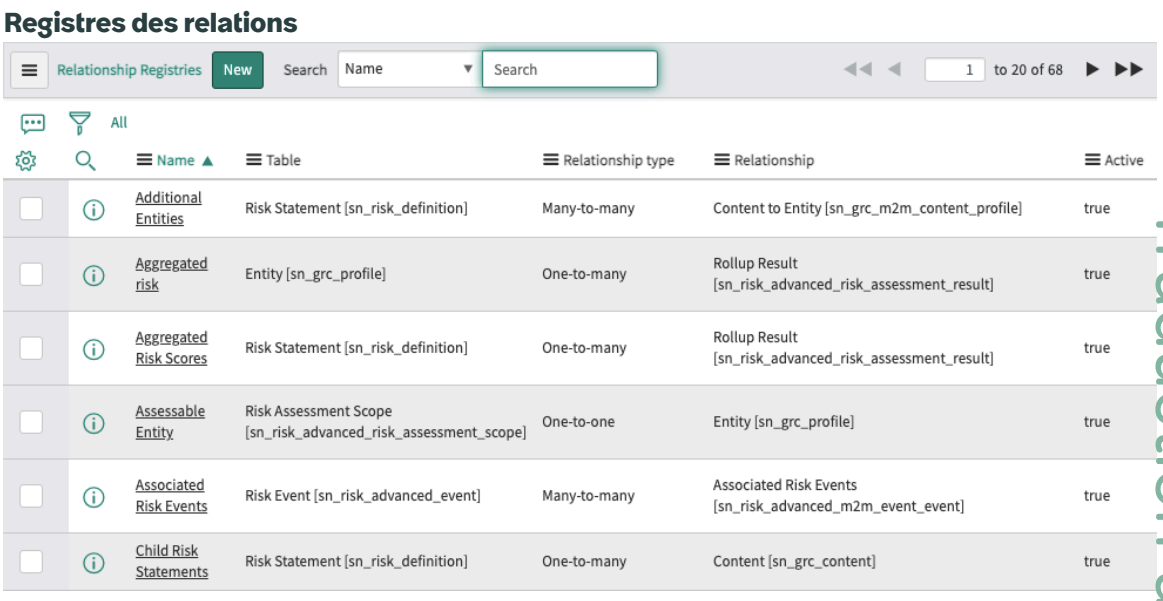
La première étape de la configuration de votre registre de données consiste à enregistrer les relations que vous souhaitez afficher dans le 360° Relationship Visualizationfichier .

### Avant de commencer

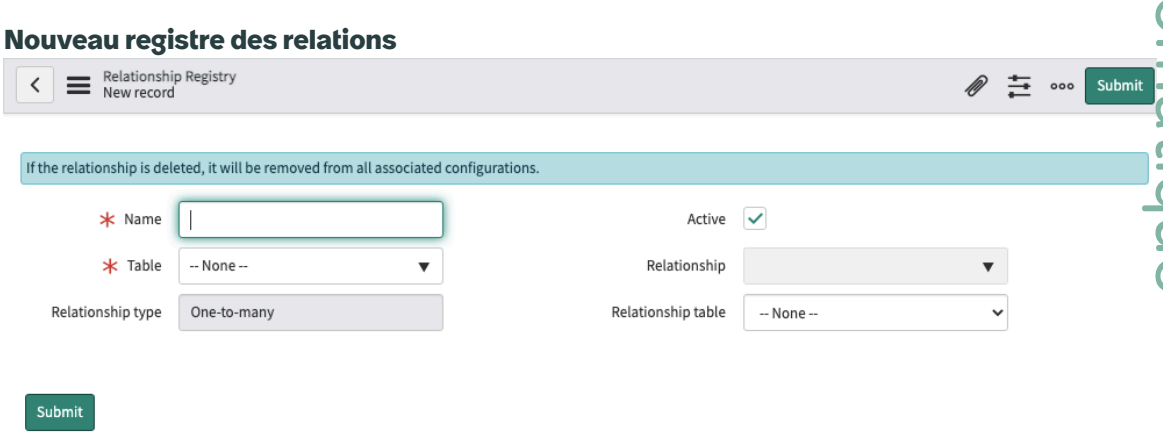
Rôle requis : administrateur du registre de données

### Procédure

**1.** Accédez à la **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.




**2.** Cliquez sur **Nouveau**.




**3.** Renseignez les champs du formulaire.

### Créer un registre des relations

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom descriptif pour ce registre. |
| Table | Table pour laquelle vous souhaitez définir une relation. |
| Type de relation | Le type de relation que vous définissez : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ Un-à-plusieurs<br>○ Plusieurs-à-plusieurs<br>○ Scripté : une relation personnalisée depuis le Now Platform<br>○ Un à un : toute relation disponible en tant que champ dans la table sélectionnée |
| Actif | Sélectionnez si la relation est active. |
| Relation | La table de relations du type de relation sélectionné. Par exemple, si vous définissez des relations pour la table Entité et que vous sélectionnez un type de relation plusieurs-à-plusieurs, la liste des tables de relations se compose de toutes les relations plusieurs-à-plusieurs qui s'appliquent à la table Entité. |
| Table de relations | Le nom de la table que vous avez sélectionné dans le champ **Relation** . |

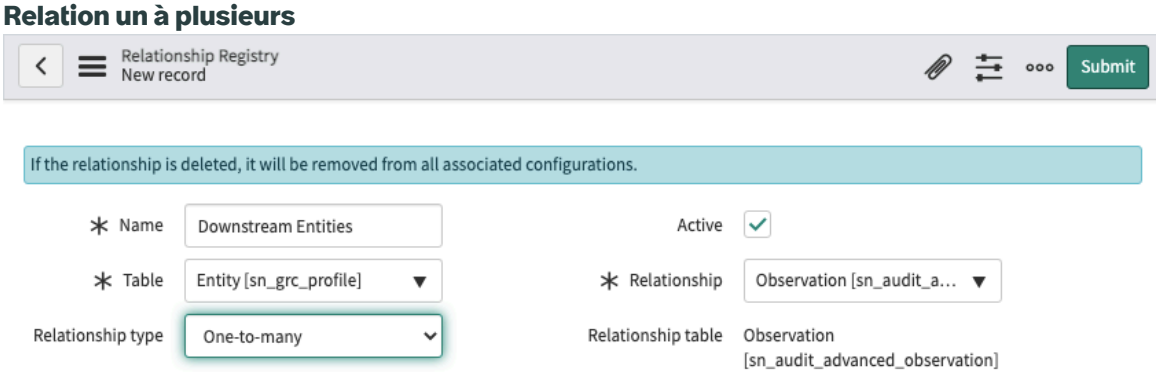
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Répétez ce processus pour toutes les relations que vous souhaitez voir apparaître dans l'interface 360° Relationship Visualization .

### Exemples de relations à 360°

Ces captures d'écran illustrent les différents types de relations que vous pouvez enregistrer.

## Relation un à plusieurs

Relation un à plusieurs

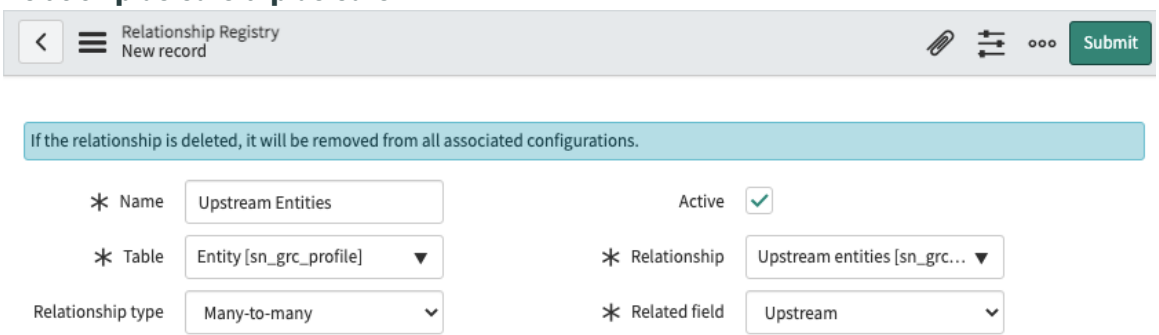



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

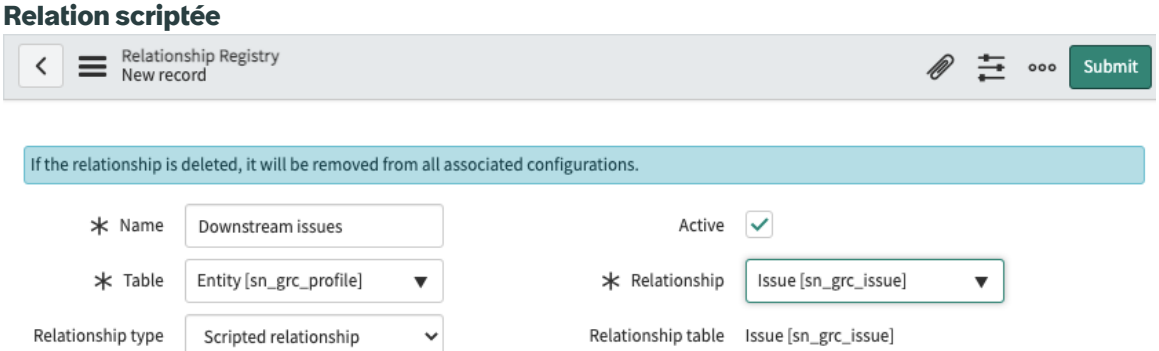
## Relation plusieurs-à-plusieurs

### Relation plusieurs-à-plusieurs



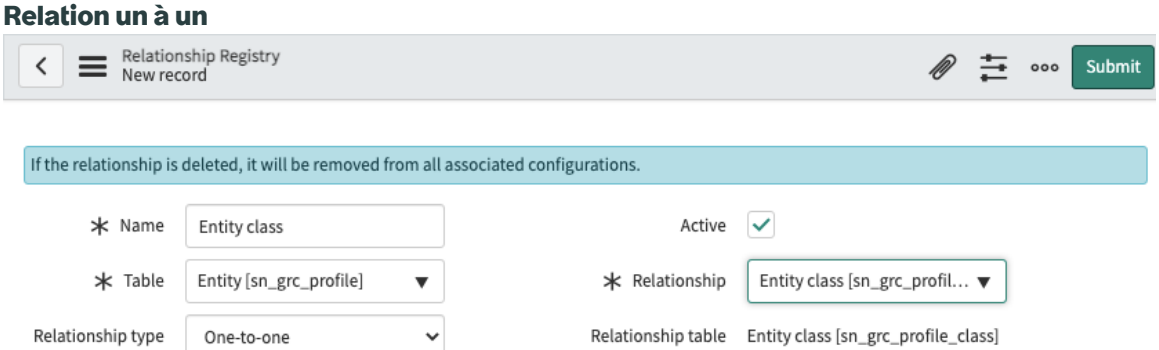

## Relation scriptée

### Relation scriptée




## Relation un à un

### Relation un à un




### Configurer les vues à 360°

Une fois le registre de données défini, vous pouvez configurer le 360° Relationship Visualization pour afficher efficacement les relations que vous avez créées.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur du registre de données

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

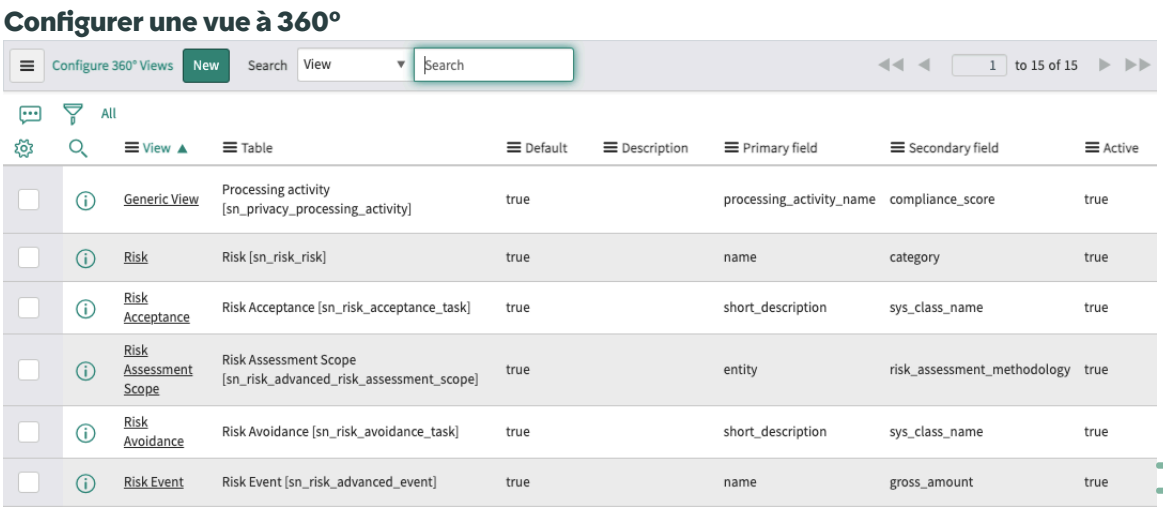
Plusieurs vues de relations à 360° peuvent être configurées pour une table. Par exemple, la table Entité peut être configurée avec plusieurs vues, telles que la vue Conformité, la vue Risque, la vue Audit et d'autres.

Traduction automatique

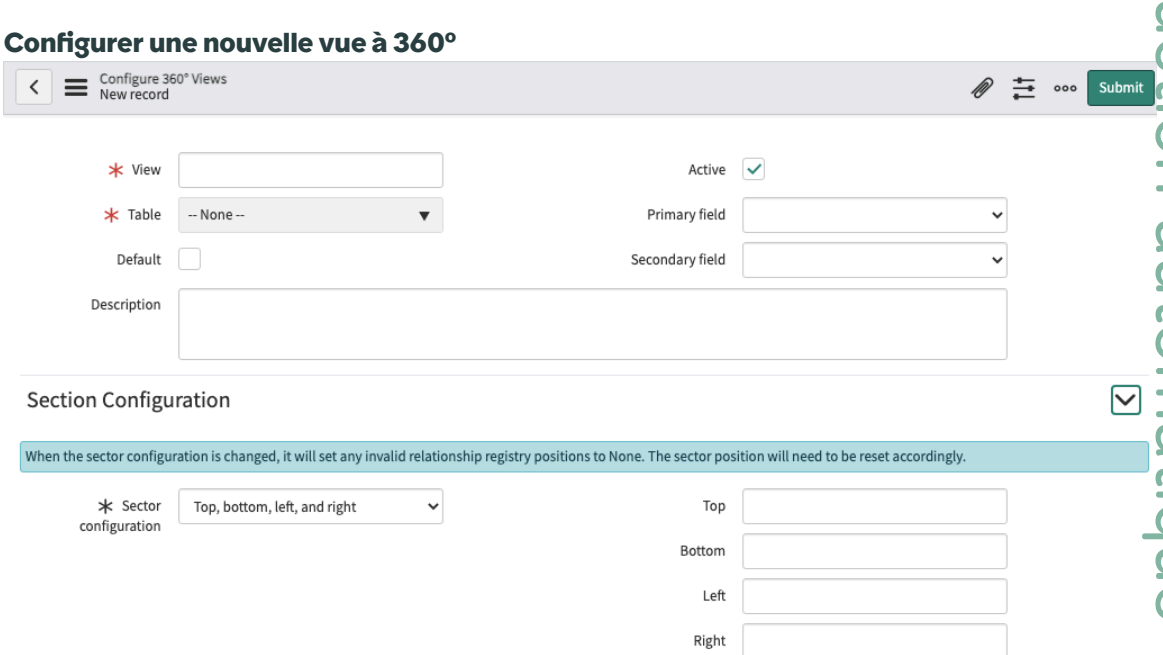
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.




2. Cliquez sur **Nouveau**.



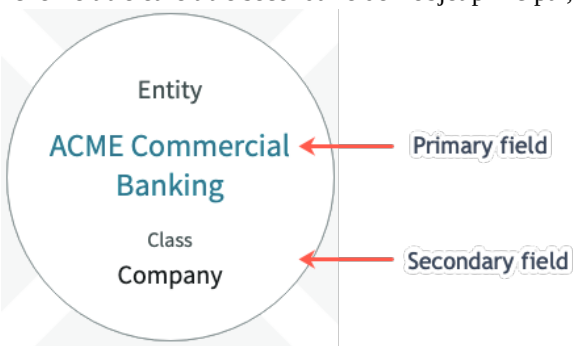

3. Renseignez les champs du formulaire.

### Créer une vue à 360°

| Champ | Description |
|---|---|
| Vue | Nom descriptif pour cette vue. |
| Table | Table pour laquelle vous souhaitez définir la vue. |
| Par défaut | Indiquez s'il s'agit de la première vue que vous définissez ou de la seule. |
| Actif | Sélectionnez si cette vue à 360° est active. |

Traduction automatique

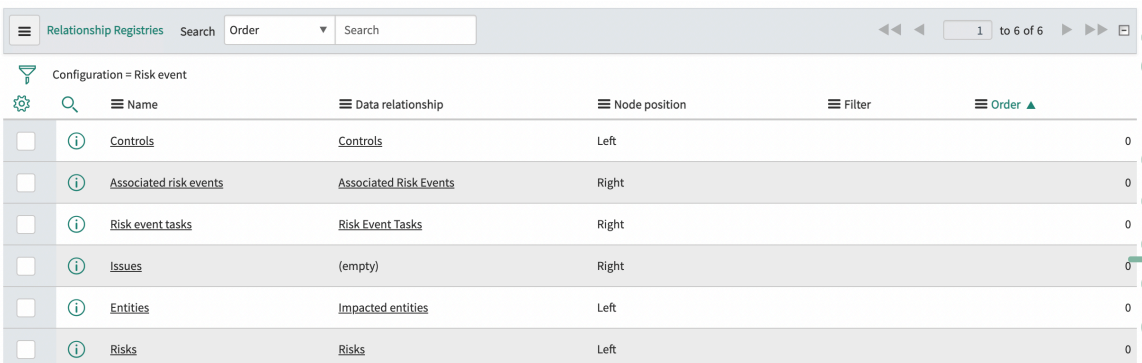
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Champ primaire et champ secondaire | Champs primaire et secondaire de la table sélectionnée à utiliser pour afficher le titre et le titre secondaire de l'objet principal, comme   illustré. |
| Description | Description de la vue à 360º. |
| Configuration de la section | |
| Configuration du secteur | Sélectionnez le nombre de secteurs à afficher dans la vue à 360º. Par exemple, sélectionnez haut, bas, gauche et droite pour indiquer que vous voulez quatre secteurs. |
| Haut, Bas, Gauche, Droite | En fonction de votre **sélection de configuration du secteur** , entrez des étiquettes pour chacun des secteurs. |

4. Enregistrez l'enregistrement.

   La liste connexe des registres des relations s'affiche.

**Registres des relations**




5. Cliquez sur **Sélectionner les relations**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

**Configuration DataNav à Relation avec les données**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom permettant d'identifier cette relation. |
| Relation avec les données | La relation avec les données que vous avez définie précédemment. |
| Table de relations | La table associée à la relation de données sélectionnée. |

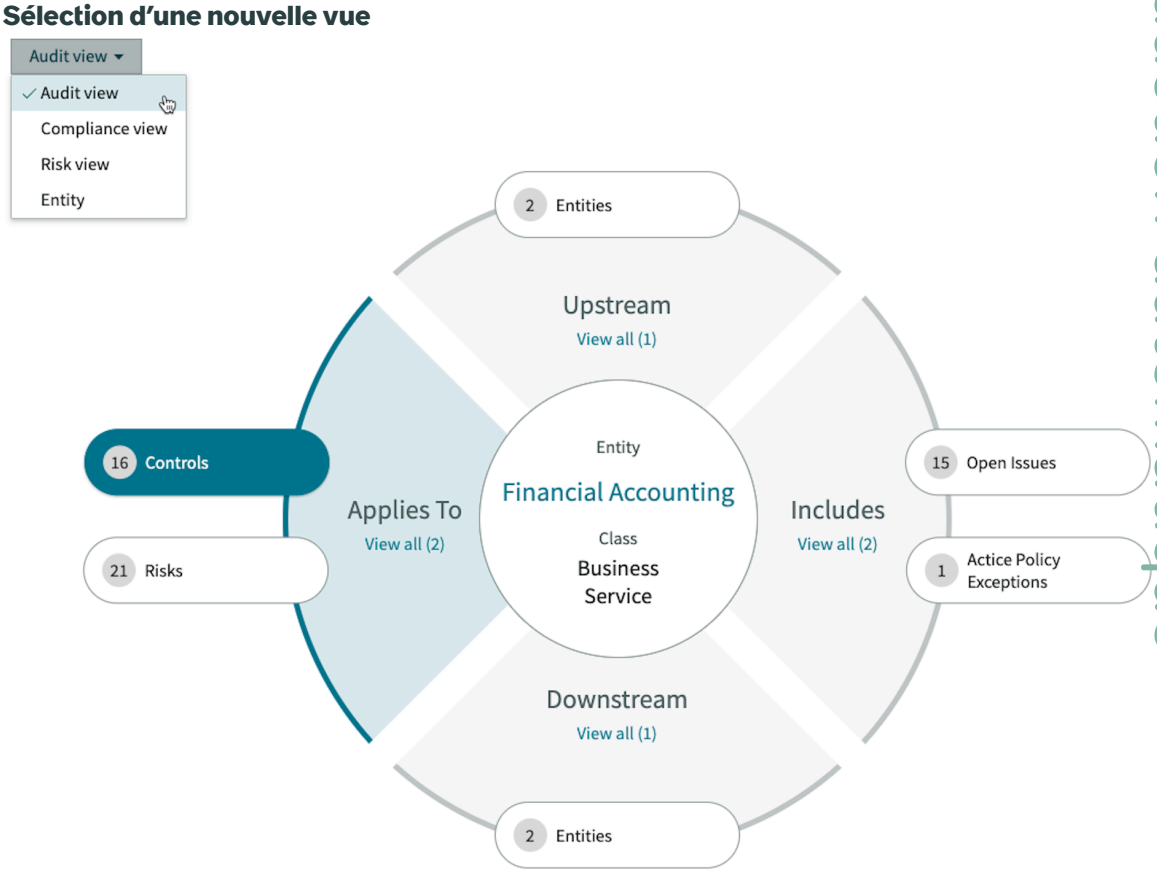
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Emplacement du nœud | Le secteur que vous avez défini précédemment auquel vous souhaitez ajouter cette relation. |
| Filtre | Entrez des conditions pour définir les types de relations que vous souhaitez afficher. Par exemple, vous pouvez définir des conditions pour tous les contrôles avec des échecs. |
| Configuration | La configuration définie pour la relation. |
| Table | La table définie pour la relation. |
| Ordre | En fonction de la valeur **de l'ordre** , la position de l'élément dans la vue à 360º changera.<br>Par exemple, si vous modifiez la valeur d'ordre de 0 à 1 pour un élément, la position sera déplacée au suivant dans la vue à 360˚. |

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La nouvelle vue que vous avez définie est maintenant disponible sur la vue à 360º.

**Sélection d'une nouvelle vue**




## Explorer la vue à 360º

Une fois que vous avez correctement configuré vos registres de données pour les tables que vous utilisez, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de vue à 360º pour afficher les relations entre un enregistrement sélectionné et des objets connexes, tels que les contrôles, les risques et les types d'entité.

Lorsque vous lancez la vue à 360º à partir d'un enregistrement particulier, les relations entre l'enregistrement sélectionné et tous les objets associés sont affichées dans une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visualisation distinctive qui vous permet de comprendre instantanément comment les objets interagissent les uns avec les autres. Les relations sont liées à vos données afin que vous puissiez effectuer des actions sur les enregistrements affichés, telles que les explorer pour afficher des détails supplémentaires ou créer de nouveaux enregistrements.

**Vue à 360° pour l'entité Risque : perte de disponibilité**

L'écran ci-dessus affiche les relations que vous avez configurées dans le registre de données pour l'objet principal sélectionné (dans ce cas, l'entité Risque : Perte de disponibilité). Comme vous pouvez le voir, une entité et un contrôle s'appliquent à l'objet principal. De plus, l'objet principal inclut une série de relations liées aux tâches de réponse aux risques, aux événements à risque internes et aux évaluations des risques. De plus, il existe une relation de définition du risque en amont de l'objet principal. Toutes ces relations avec l'objet principal sont à votre disposition en un coup d'œil.

### Lancer la vue à 360°

Une fois les registres de données configurés, vous pouvez lancer la vue à 360° à partir de n'importe quel écran d'enregistrement dans n'importe quelle application GRC Workspace pour afficher les relations entre les différents types de données associés à l'enregistrement sélectionné.

## Avant de commencer

Rôle requis : lecteur de registre de données

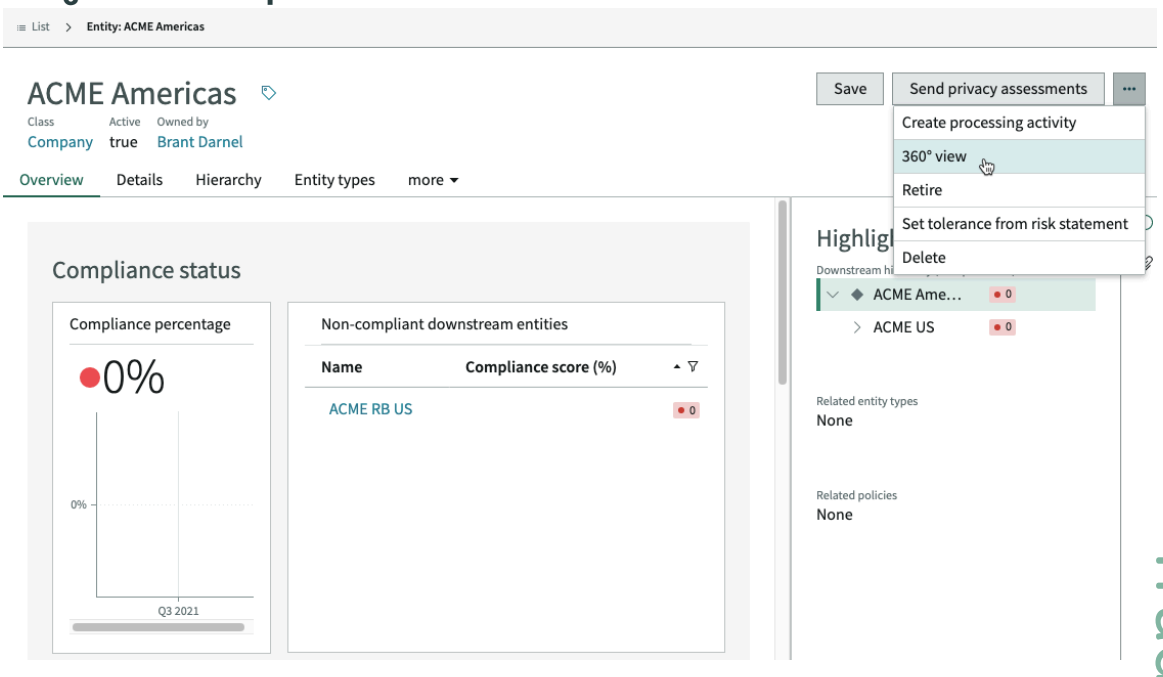
## Procédure

1. Accédez à n'importe quel espace de travail GRC, par exemple Compliance Workspace.
2. Ouvrez un enregistrement que vous souhaitez ouvrir dans la vue à 360°.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Enregistrer dans l'espace de travail**



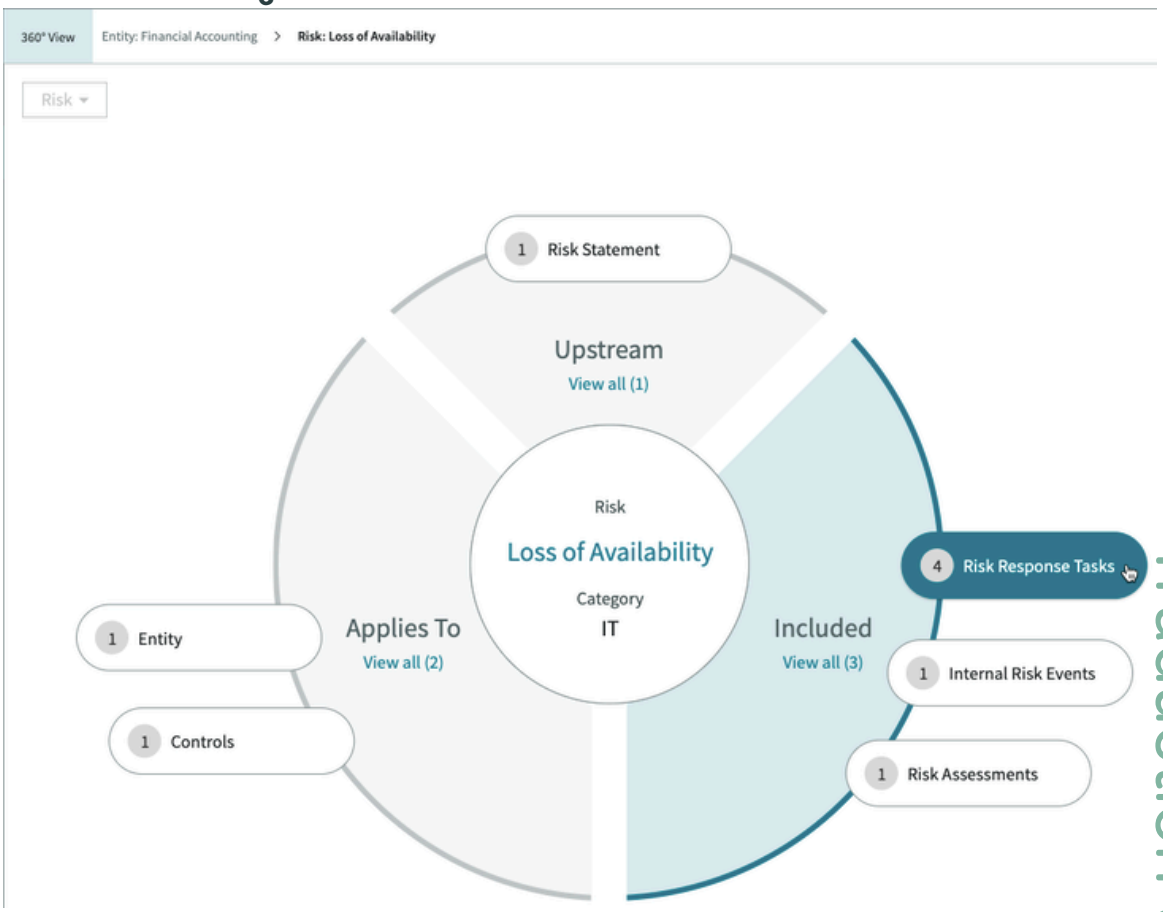

**Remarque :**
Selon l'écran d'enregistrement, vous devrez peut-être cliquer sur l'icône représentant des points de suspension pour afficher le bouton **de vue à 360°** .

**3.** Cliquez sur **Vue à 360°**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Vue à 360° de l'enregistrement sélectionné




**Remarque :**
Si vous lancez la vue à 360º avant de configurer vos registres de données, ou si vous cliquez sur un objet de la vue à 360º qui n'a pas été configuré, l'écran de visualisation s'ouvre en mode *de secours* (ou *non configuré*). Toutes les relations un-à-plusieurs et plusieurs-à-plusieurs de l'objet sont automatiquement calculées et affichées dans la vue.

Une propriété système appelée `sn_data_registry.max_count_of_fallback_relationships` vous permet de définir le nombre maximal de relations à afficher dans la vue à 360º. La valeur par défaut est 25.

### Exploration vers le bas pour des détails à 360°

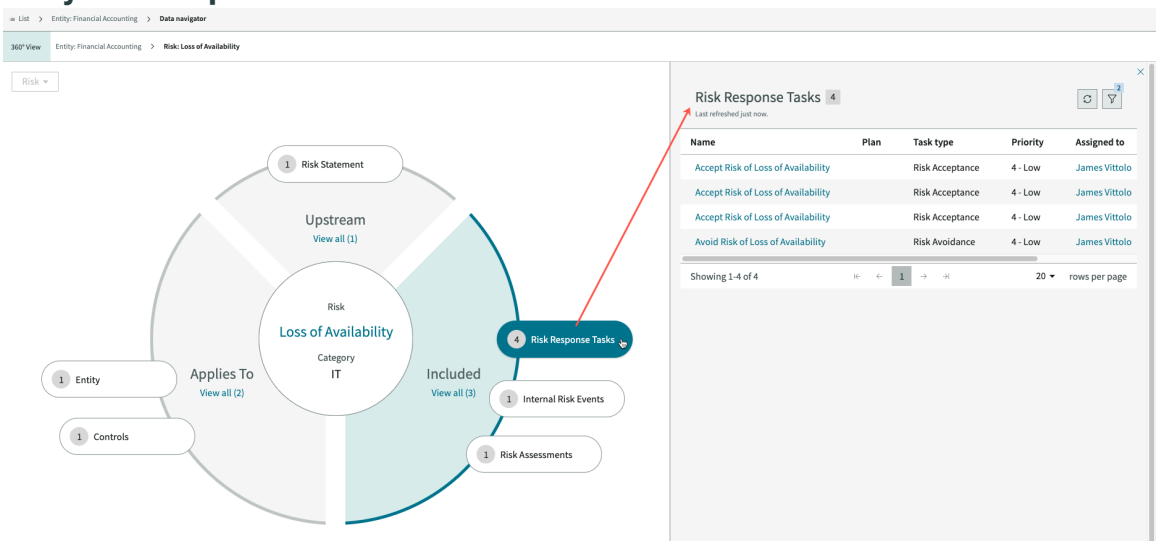
Dans la vue à 360º, vous pouvez cliquer sur n'importe quelle relation pour en afficher les détails.

Par exemple, vous pouvez cliquer sur la relation **Risques** pour afficher les détails de quatre risques.

Traduction automatique

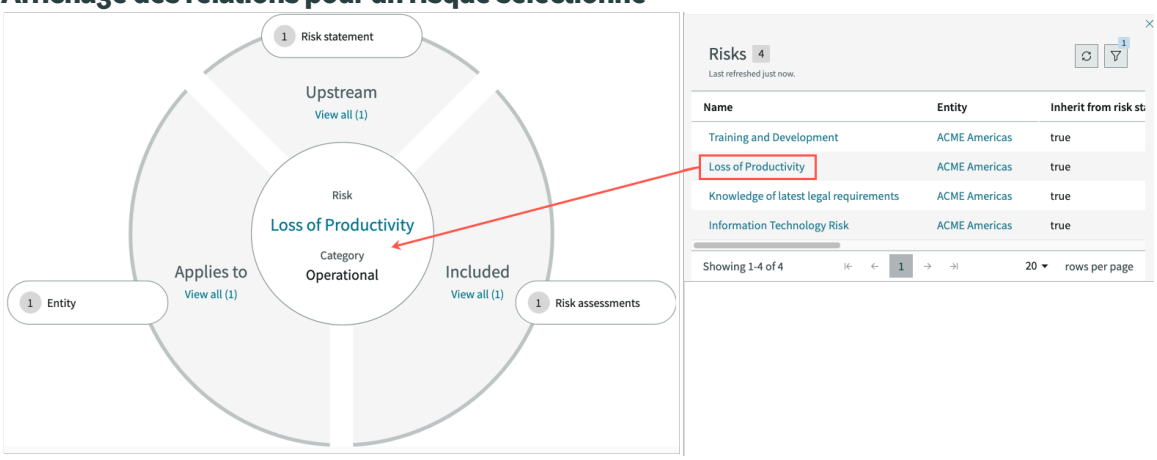
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Analyse des risques




Vous pouvez ensuite sélectionner l'un des enregistrements de risque pour afficher les relations spécifiques à cet enregistrement de risque.

### Affichage des relations pour un risque sélectionné




### Naviguer dans la vue à 360° à l'aide de fils d'Ariane

Lorsque vous naviguez dans les visualisations des relations des vues à 360°, les fils d'Ariane le long de la bordure supérieure gardent une trace de l'endroit où vous êtes allé et vous permettent de revenir aux informations précédemment consultées.

### Vue à 360° Fils d'Ariane

Cliquez sur le fil **d'Entité : fils d'Ariane ACME Amériques** pour accéder à une visualisation de ces relations.

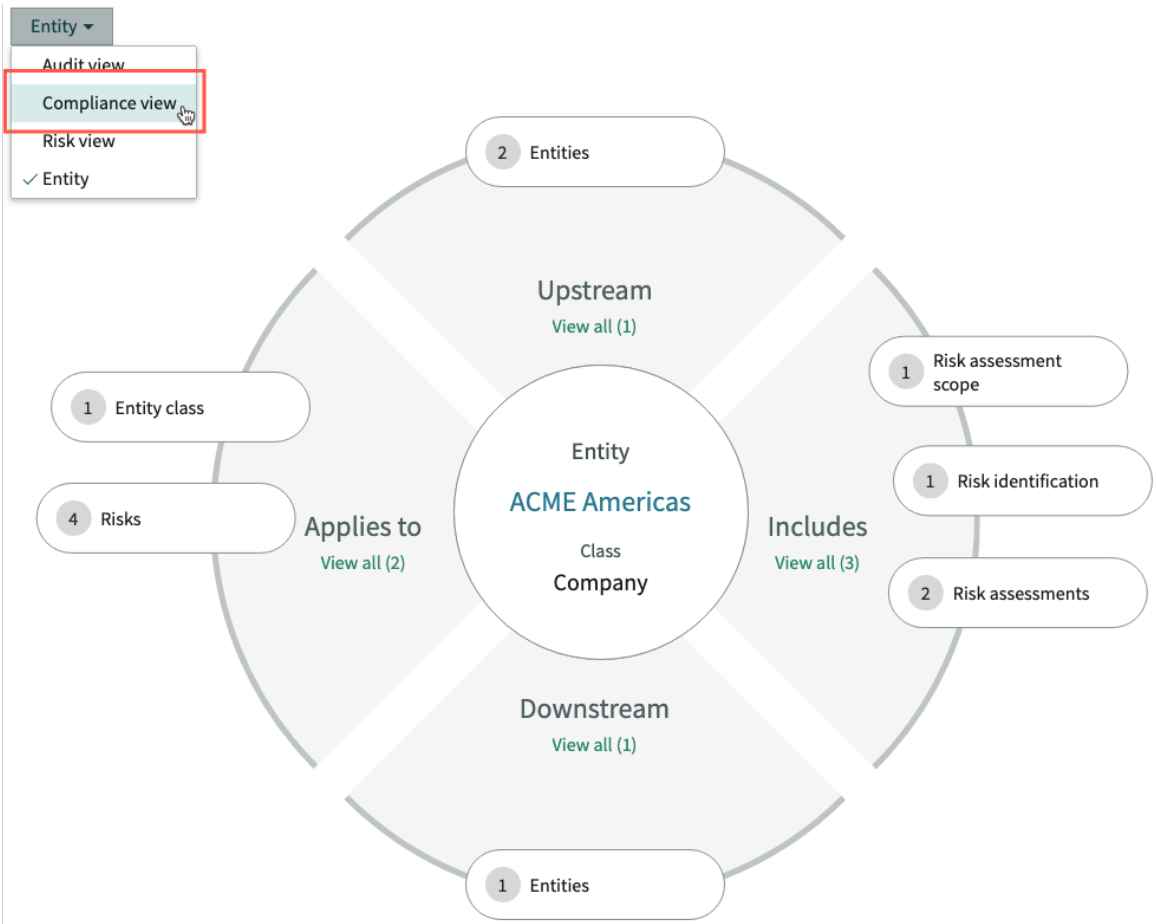
### Sélection de différentes vues à 360°

Si vous avez défini différentes vues, vous pouvez les sélectionner à partir de n'importe quelle visualisation à 360°.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Sélection d'une autre vue

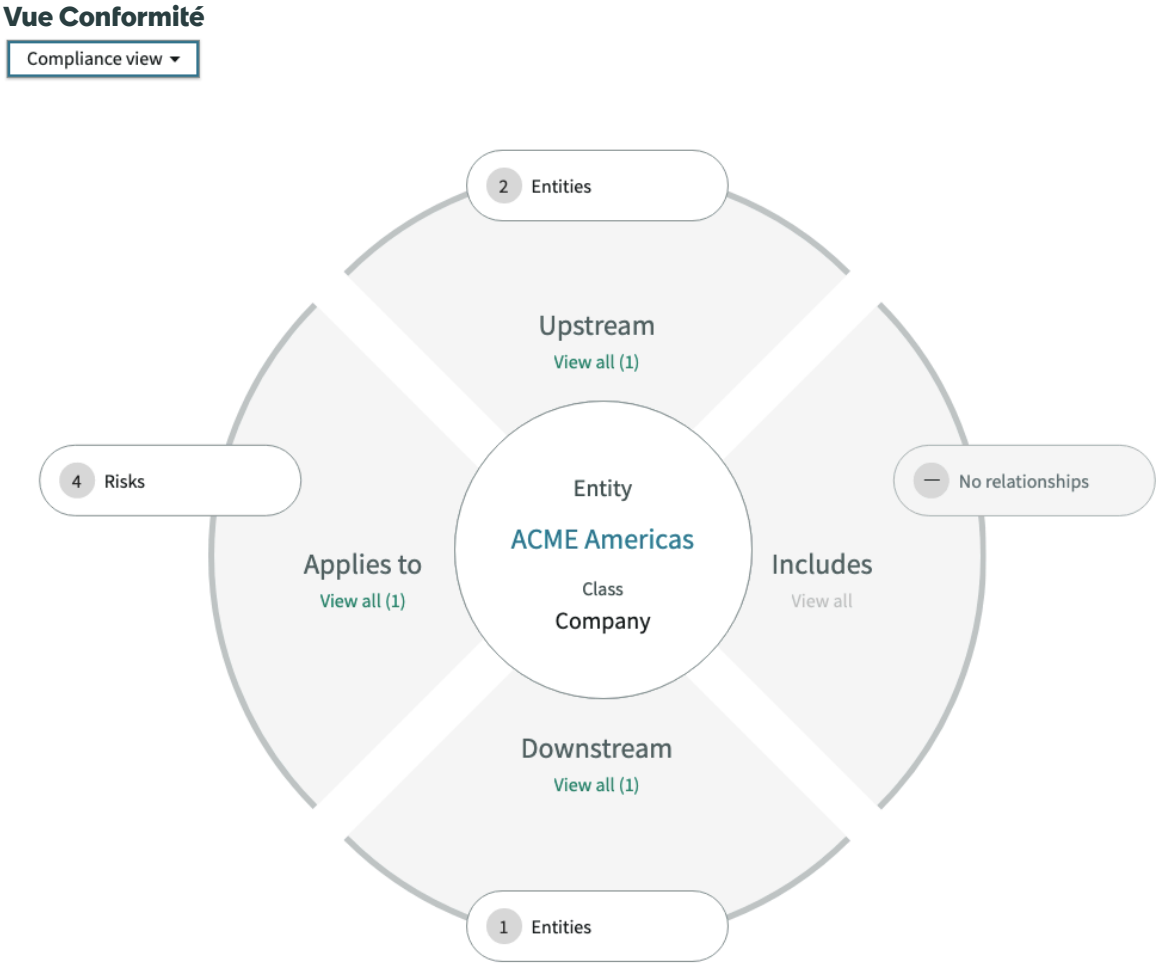



La vue Conformité vous présente les relations de l'objet principal propres à la conformité, telles que vous l'avez configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Vue Conformité**




**Information associée**

Configurer les vues à 360º

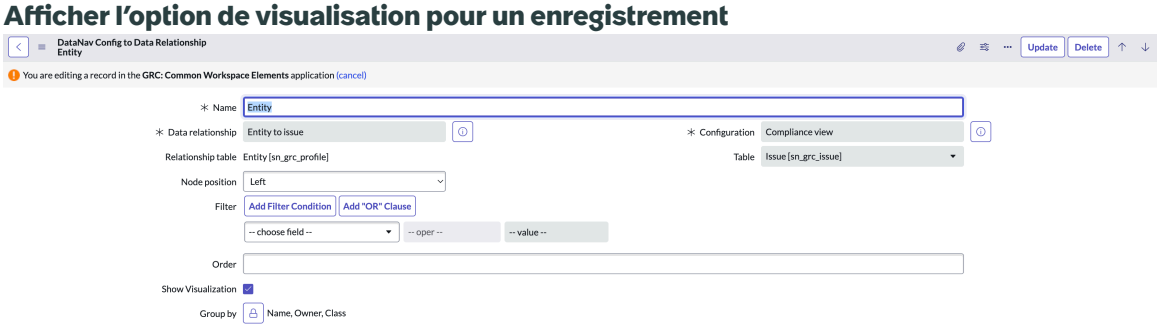
## Améliorations de la vue à 360º

Vous pouvez configurer certaines améliorations de fonctionnalités pour la vue à 360º de chaque enregistrement dans le GRC cadre des mises à jour.

Les améliorations et corrections de bogues suivantes sont prises en charge avec la vue à 360º mise à jour :

- Affichage d'un graphique en anneau interactif : vous pouvez activer l'option **Afficher la visualisation** pour chaque enregistrement et sélectionner les colonnes d'affichage dans la liste **Grouper par** . Reportez-vous à l'exemple suivant.

**Afficher l'option de visualisation pour un enregistrement**

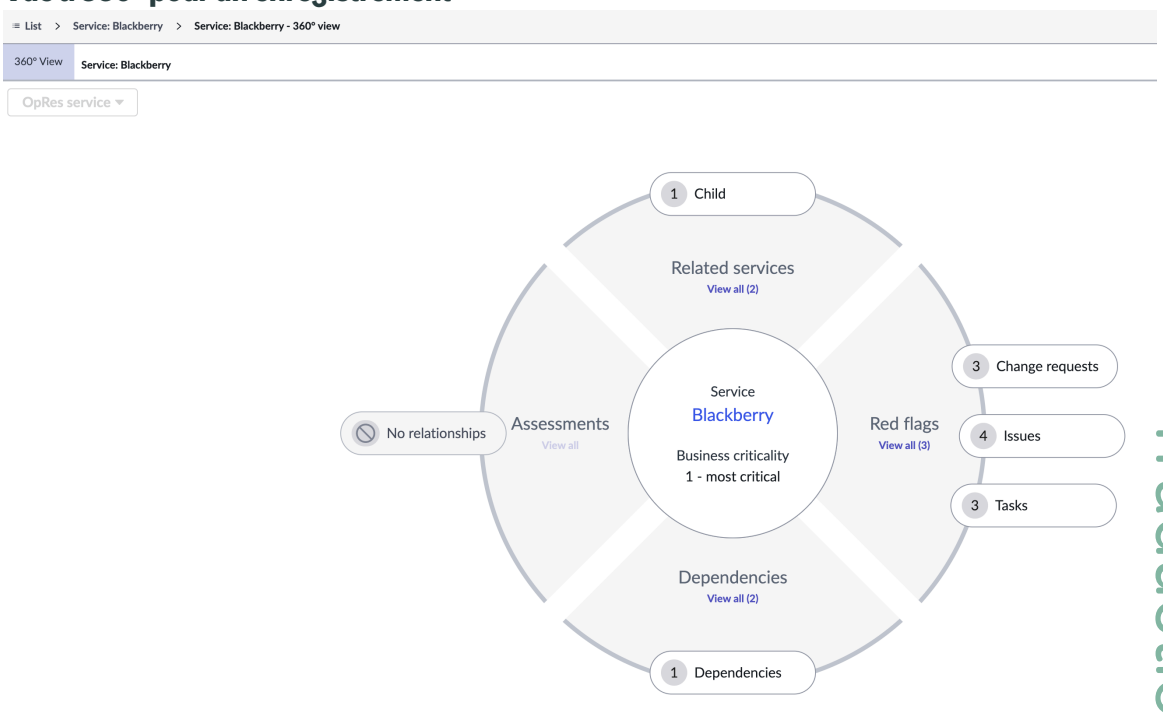



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez l'option **Afficher la visualisation** pour un enregistrement, la vue à 360° s'affiche. Dans la vue à 360°, vous pouvez afficher tous les objets associés à l'enregistrement, comme illustré dans l'exemple suivant.

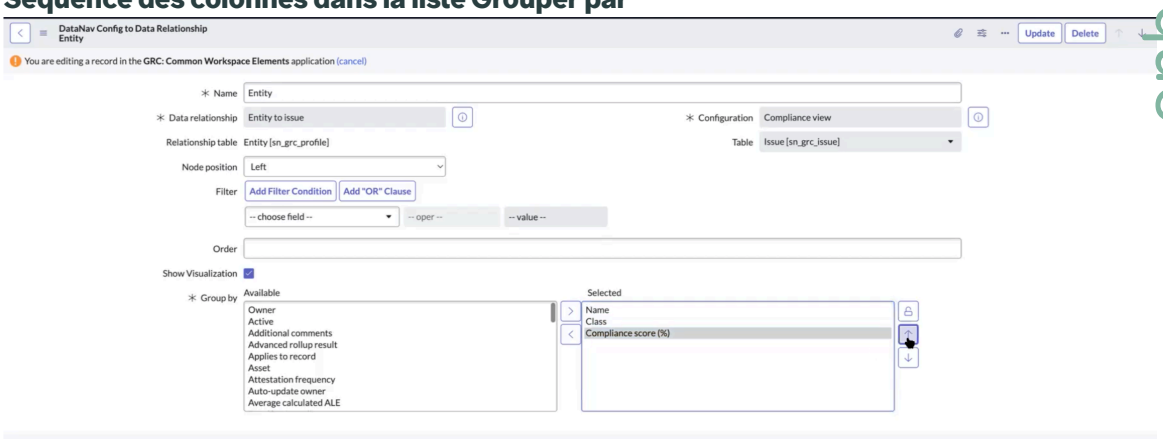
**Vue à 360° pour un enregistrement**




Lorsque vous cliquez sur un secteur du graphique en anneau, les listes connexes associées à l'objet sélectionné sont actualisées. Lorsque vous cliquez sur une pastille d'objet, le graphique en anneau de l'objet sélectionné s'affiche dans le panneau latéral.

- Configuration de la liste Grouper par : vous pouvez configurer le nombre et l'ordre des colonnes dans la liste Grouper par. Lorsque vous mettez à jour les colonnes de la liste Grouper par, comme illustré dans l'exemple suivant, le graphique en anneau est actualisé pour les colonnes sélectionnées.

**Séquence des colonnes dans la liste Grouper par**




Lorsque vous sélectionnez un ordre spécifique des colonnes dans la liste Grouper par, le même ordre des colonnes est reflété dans l'interface utilisateur. la première colonne affichée dans la liste sélectionnée est la valeur par défaut dans l'affichage pour les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ordre des pilules : Vous pouvez configurer l'ordre des pilules pour chaque section du champ **Ordre** . Si vous n'avez pas configuré l'ordre des pilules et que toutes les pilules ont la même valeur d'ordre (par exemple, si chaque pastille a une valeur d'ordre de 1), les pilules apparaissent par ordre alphabétique.
- Les corrections de défauts sont les suivantes :
  - Correction d'un défaut sur les listes connexes : un défaut a été corrigé sur les listes connexes. Un nouveau champ sys_relationship a été ajouté dans le code pour éviter un conflit entre les listes connexes qui font référence à la même table.
  - Correction d'un défaut pour les Apple appareils iPad Pro : auparavant, plusieurs défilements verticaux et horizontaux s'affichaient dans la vue par défaut sur les appareils iPad plus petits Apple tels que les appareils iPad Pro 12,9 pouces (0,328 mètre) et 16 pouces (0,406 mètre). Apple Le défaut lié à l'affichage sur les petits Apple iPad a été corrigé. Vous pouvez voir l'ensemble du composant 360º sur un Apple appareil iPad sans avoir besoin de faire défiler la vue.
  - Correction d'un défaut sur le chemin de navigation : un défaut lié au problème de mise en cache qui existait dans les versions précédentes a été corrigé. Vous pouvez maintenant afficher correctement le chemin de navigation pour les enregistrements.

## Utilisation du processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques

La ServiceNow® GRC suite d'applications peut générer automatiquement des contrôles et des risques pour votre organisation avec le processus de génération d'éléments amélioré. Le processus amélioré de génération d'éléments (v2) de la version 13.x.x résout les problèmes de blocage et de performances liés au processus de génération d'éléments (v1) dans la version 12.x.x et les versions antérieures.

### Vue d'ensemble du processus de génération d'élément

À l'aide de l'application Gouvernance, risque et conformité , vous pouvez utiliser le processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques pour votre organisation.

Un contrôle est l'activité de contrôle réelle qu'une organisation effectue. Par exemple, un contrôle peut être lié à du contenu source faisant autorité (articles juridiques, règlements ou enregistrements publics), à des politiques et à des risques. Un contrôle est généré automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité (regroupement des entités correspondant à un ensemble de conditions de filtre) ou un type d'entité à un objectif de contrôle. Pour plus d'informations sur les contrôles, reportez-vous à la rubrique Gérer les contrôles.

Un risque est une menace ou une vulnérabilité qui pourrait nuire aux objectifs business d'une organisation. Par exemple, un risque peut être lié à n'importe quel élément, politique, contrôle ou tâche de rattrapage. Un risque est généré automatiquement lorsque vous établissez des associations entre des cadres du risque ou des déclarations de risque et des types d'entité.

**Remarque :**
Les déclarations de risque sont des déclarations générales sur les risques ou menaces potentiels qui pourraient survenir dans une organisation. Un cadre de gestion des risques consiste en une évaluation des risques, une réponse et une responsabilisation pour les activités de risque et d'atténuation qui l'entourent.

Pour plus d'informations sur les risques, reportez-vous à la section Utilisation de la gestion des risques.

Traduction automatique

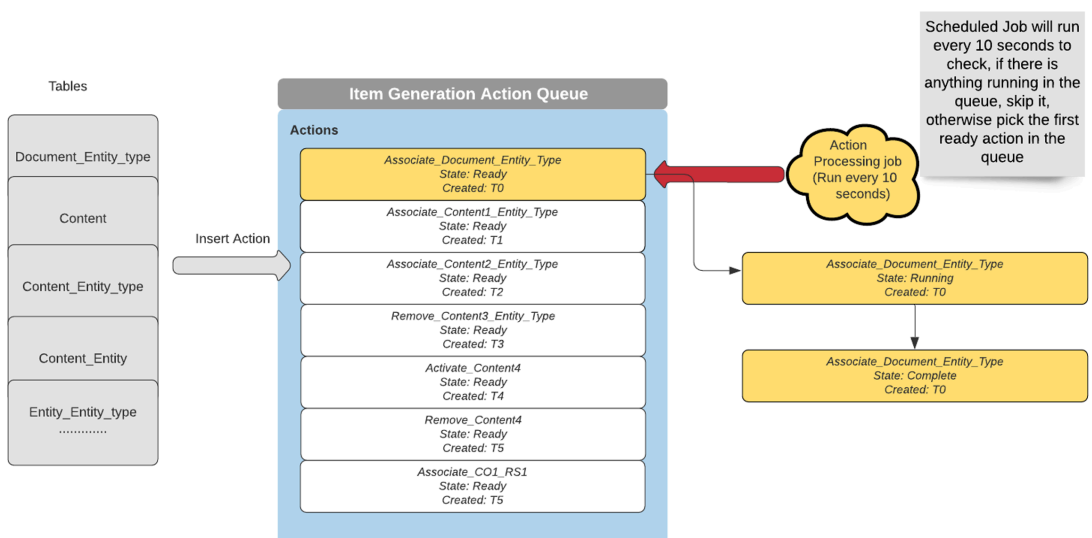
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de génération d'élément (v1) dans la version 12.x.x et les versions antérieures générait des mises à jour désynchronisées en raison d'actions bloquées dans la file d'attente d'actions. Le processus amélioré de génération d'éléments (v2) élimine les problèmes de blocage et améliore considérablement le temps de traitement des contrôles et des risques. Par exemple, le processus de génération d'élément hérité (v1) a généré 10 000 risques en environ 13,7 minutes alors que le nouveau processus de génération d'élément (v2) peut générer 10 000 risques en environ 5,27 minutes.

## Flux du processus de génération d'élément

Le processus de génération d'élément insère une action dans la file d'attente d'action et exécute les actions une par une dans une séquence. Une tâche planifiée s'exécute périodiquement pour vérifier la file d'attente d'actions. Si une action est en cours d'exécution dans la file d'attente, la tâche planifiée l'ignore. Lorsque l'action en cours d'exécution est terminée et qu'aucune autre action n'est en cours de traitement, la tâche planifiée récupère l'action suivante à l'état Prêt dans la file d'attente, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Flux de processus de génération d'éléments




## Avantages du processus de génération d'éléments

Le nouveau processus de génération d'éléments offre les avantages clés suivants :

- Traite les contrôles et les risques rapidement à l'aide de la file d'attente d'événements d'action de génération d'éléments.
- Élimine les actions bloquées et les conditions de concurrence dans la file d'attente qui ont généré les mises à jour non cohérentes.
- Consigne l'historique et l'état des actions de génération d'élément.
- Fournit plus d'informations sur une erreur dans la file d'attente des événements d'action de génération d'éléments. Il vous aide à suivre et à résoudre les problèmes rapidement et efficacement.
- Aide les gestionnaires de conformité et des risques à gérer les contrôles et les risques en mode pilote automatique sans trop de maintenance.

## Applications utilisées dans le processus de génération d'élément

Les applications suivantes GRC sont utilisées dans le processus de génération d'éléments :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- GRC : gestion de la politique et de la conformité
- GRC : Gestion des risques
- GRC:Profils

L'application GRC: Profiles est automatiquement installée lorsque l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité ou GRC: Gestion des risques est activée.

## Scénarios de mise à niveau et leur impact sur les implémentations existantes

Vous devez mettre à niveau les deux Gestion de la politique et de la conformité applications vers Gestion des risques la version 13.x.x. Lorsque vous mettez à niveau les Gestion de la politique et de la conformité applications and Gestion des risques vers la version 13.x.x, le nouveau processus de génération d'éléments (v2) remplace l'ancien processus de génération d'éléments (v1).

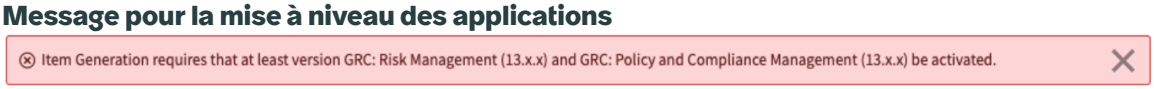
**Remarque :**
La mise à niveau des applications and Gestion des risques vers la Gestion de la politique et de la conformité version 13.x.x met automatiquement à niveau l'application : Profiles vers la GRCversion 13.x.x.

Assurez-vous que les versions requises des applications et Gestion de la politique et de la conformitéGestion des risques sont installées dans votre instance. Si vous avez l'un des scénarios suivants pour les applications installées, vous recevez un message d'erreur à l'écran :

- Vous avez déjà installé les Gestion de la politique et de la conformité deux applications et Gestion des risques dans votre instance et vous n'avez mis à niveau qu'une seule d'entre elles vers la version 13.x.x.
- Vous n'avez installé qu'une Gestion de la politique et de la conformité seule des applications ou Gestion des risques dans votre instance et mettez à niveau l'application : Profiles vers la GRCversion 13.x.x.
- Vous avez installé les deux Gestion de la politique et de la conformité applications OR Gestion des risques dans votre instance et vous mettez à niveau l'application Profiles vers la GRCversion 13.x.x.

Le message d'erreur indique que vous devez mettre à niveau les Gestion de la politique et de la conformitéGestion des risques deux applications vers la version 13.x.x, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Message pour la mise à niveau des applications**




Lorsque vous effectuez une mise à niveau, vous ne voyez aucun impact visible sur vos implémentations existantes du processus de génération d'élément.

**Remarque :**
Si vous n'avez pas effectué de mise à niveau vers la version 13.x.x, le processus de génération d'éléments hérités est toujours pris en charge.

## Composants utilisés par le processus de génération d'élément

Le processus de génération d'élément utilise plusieurs types de composants de référence tels que des tables, des travaux planifiés et des gestionnaires d'actions. Pour plus

Traduction automatique

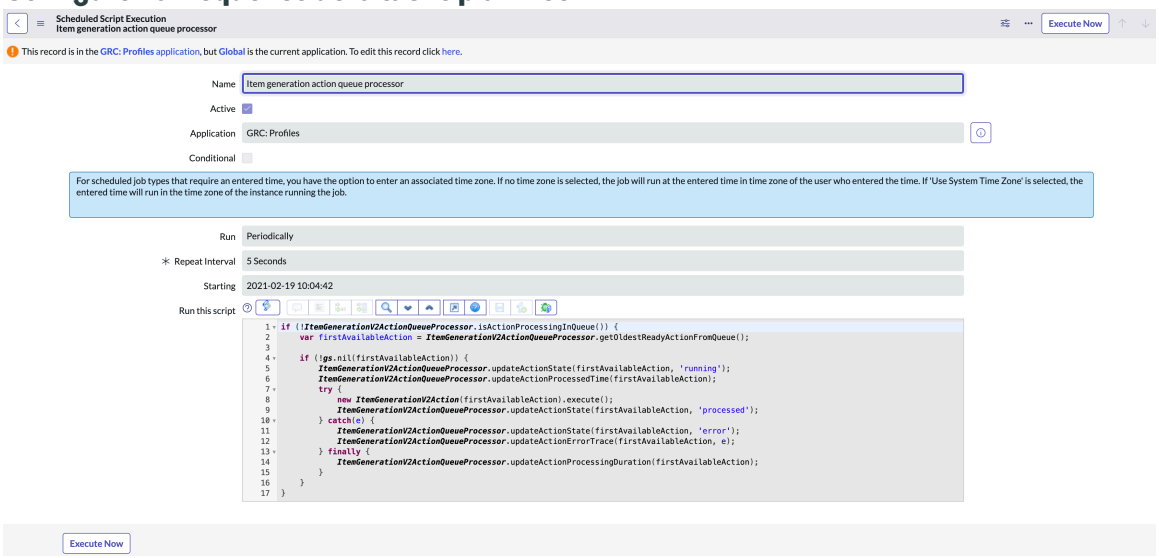
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'informations sur les composants utilisés avec le processus de génération d'élément, reportez-vous à la section Composants installés avec le processus de génération d'élément.

## Utilisation de la file d'attente des événements de tâches et d'actions planifiés

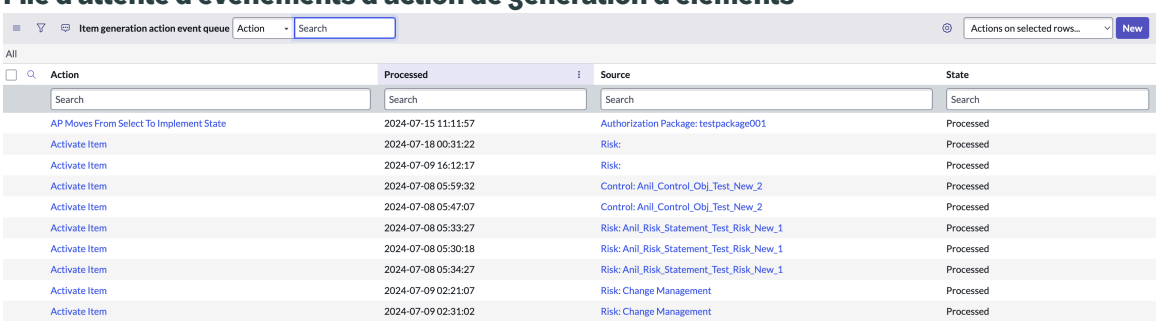
Le processus de génération d'éléments utilise la tâche planifiée et une *`Item generation action queue processor`* file d'attente d'événements d'action en arrière-plan. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.admin, vous pouvez configurer la fréquence de la tâche planifiée comme illustré dans l'exemple suivant.

### Configurer la fréquence de la tâche planifiée




Lorsque vous initiez une action qui entraîne la génération, la mise à jour ou la suppression d'un contrôle ou d'un risque, la tâche planifiée insère un enregistrement pour chaque action dans la table sn_grc_item_generation_action_event_queue.list. La file d'attente d'événements d'action de génération d'élément est illustrée dans l'exemple suivant.

### File d'attente d'événements d'action de génération d'éléments

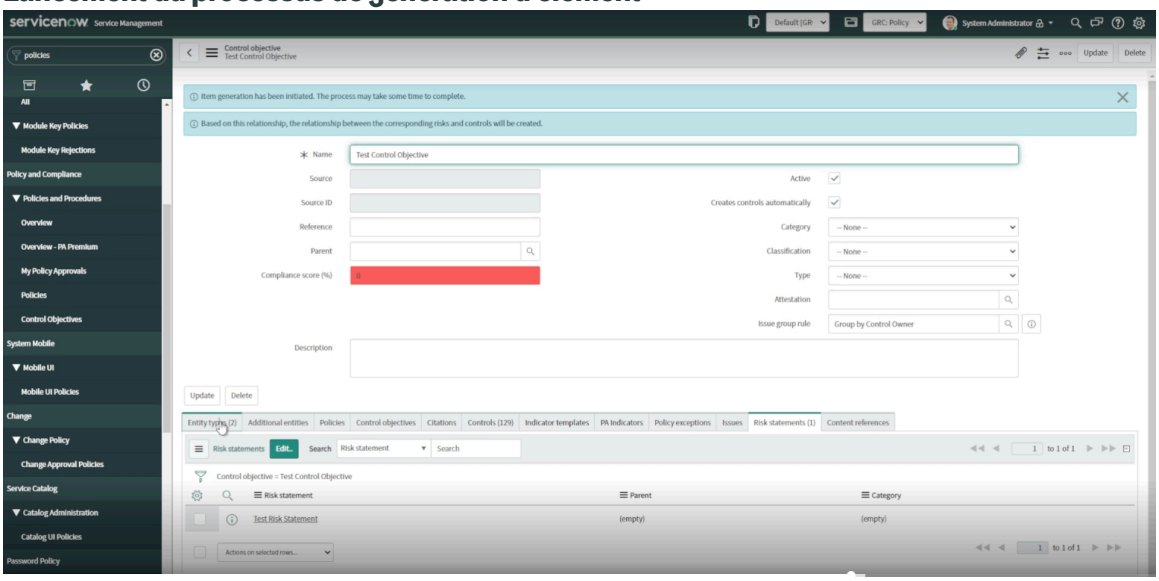



Lorsqu'une action est générée à l'aide du processus de génération d'élément, un message indiquant que le processus de génération d'élément a été initié s'affiche. Par exemple, lorsque vous ajoutez une définition du risque à un objectif de contrôle, le message affiché dans l'exemple suivant s'affiche.

Traduction automatique

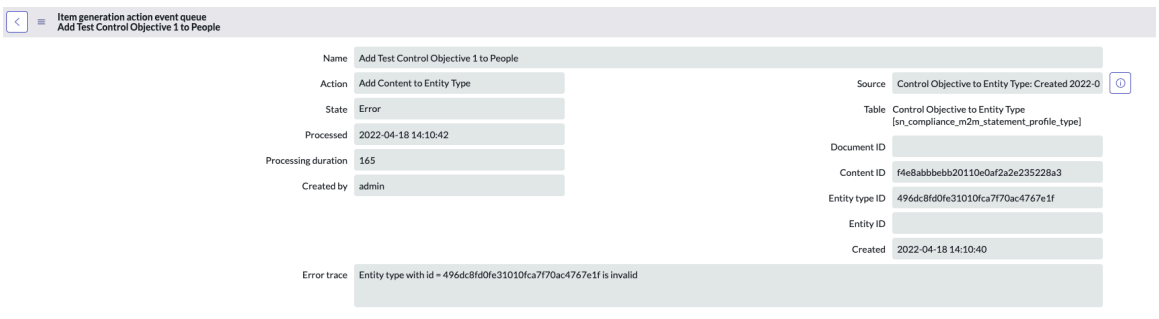
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Lancement du processus de génération d'élément




Si une erreur se produit lors du traitement d'une action dans la file d'attente, le processus de génération d'élément affiche plus d'informations sur l'erreur. Par exemple, vous pouvez voir une trace d'erreur avec l'ID de l'objet, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Trace d'erreur



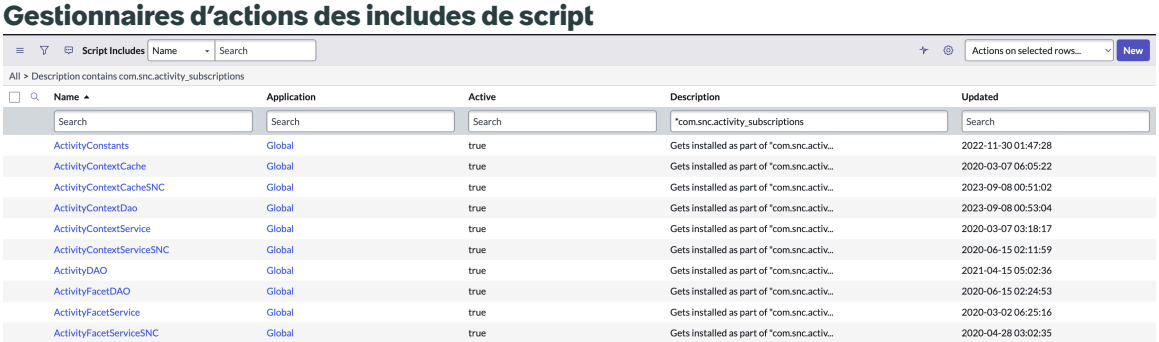

Vous pouvez utiliser la trace d'erreur et d'autres détails dans la file d'attente pour suivre et résoudre le problème.

## Gestionnaires d'actions des includes de script

Le processus de génération d'éléments utilise les gestionnaires d'action des includes de script qui traitent les actions pour les applications et Gestion de la politique et de la conformitéGestion des risques .

Vous pouvez afficher la liste des gestionnaires d'actions pris en charge en accédant à **Includes de script** dans le navigateur d'application, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Gestionnaires d'actions des includes de script



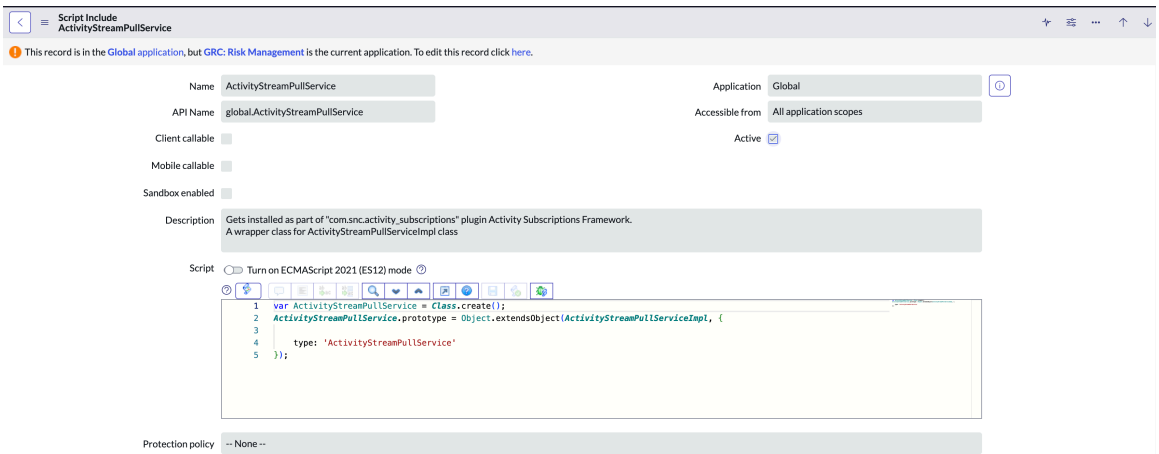

| Name | Application | Active | Description | Updated |
|---|---|---|---|---|
| ActivityConstants | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2022-11-30 01:47:28 |
| ActivityContextCache | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2020-03-07 06:05:22 |
| ActivityContextCacheSNC | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2023-09-08 00:51:02 |
| ActivityContextDao | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2023-09-08 00:53:04 |
| ActivityContextService | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2020-03-07 03:18:17 |
| ActivityContextServiceSNC | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2020-06-15 02:11:59 |
| ActivityDAO | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2021-04-15 05:02:36 |
| ActivityFacetDAO | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2020-06-15 02:24:53 |
| ActivityFacetService | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2020-03-02 06:25:16 |
| ActivityFacetServiceSNC | Global | true | Gets installed as part of "com.snc.activ... | 2020-04-28 03:02:35 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

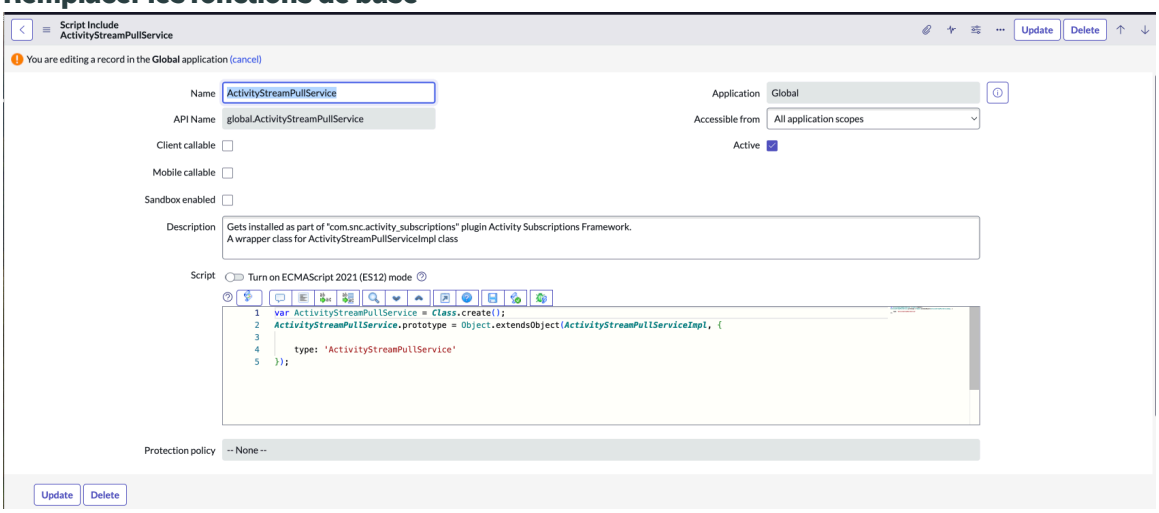
Tous les gestionnaires d'actions d'includes de script contiennent la version de base et la version étendue. Le processus de génération d'éléments utilise la version de base pour la gestion des actions. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.manager, vous pouvez examiner les fonctions de base répertoriées dans le gestionnaire d'actions, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Fonctions de base**




En tant qu'utilisateur ayant le rôle script_include_admin, vous pouvez réviser la stratégie d'action pour un contrôle ou un risque en remplaçant les fonctions de base, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Remplacer les fonctions de base**




## Composants installés avec le processus de génération d'élément

Plusieurs types de composants sont installés avec le processus de génération d'élément, notamment les tables, les travaux planifiés et les gestionnaires d'actions.

Les composants suivants sont installés avec le processus de génération d'élément dans la version 13.x.x.

**Composants installés avec le processus de génération d'élément**

| Composant | Description |
|---|---|
| Table | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Composants installés avec le processus de génération d'élément (suite)

| Composant | Description |
|---|---|
| Table de file d'attente d'événements d'action de génération d'éléments (sn_grc_item_generation_action_event_queue) | Table qui répertorie les actions générées pendant le processus de génération d'élément. |
| Tâche planifiée | |
| Processeur de file d'attente d'action de génération d'élément | Tâche planifiée pour traiter la file d'attente d'actions. La tâche s'exécute toutes les cinq secondes par défaut. |
| Gestionnaires d'actions | |
| ItemGenerationV2Action | Vue unique de tous les gestionnaires d'actions utilisés pour la génération d'éléments. |
| IGContentToEntityTypeActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Ajoutez des objectifs de contrôle et des déclarations de risque au type d'entité.<br>• Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque du type d'entité. |
| IGDocumentToEntityTypeActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Ajouter des politiques et des cadres du risque à un type d'entité.<br>• Supprimez les politiques et les cadres du risque d'un type d'entité. |
| IGEntityTypeActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Activez le type d'entité.<br>• Supprimer le type d'entité.<br>• Désactivez le type d'entité. |
| IGEntityToEntityTypeActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Ajouter une entité à un type d'entité.<br>• Supprimez une entité d'un type d'entité. |
| Gestionnaire d'action IGContentActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Activer les objectifs de contrôle et les déclarations de risque.<br>• Désactiver les objectifs de contrôle et les déclarations de risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Composants installés avec le processus de génération d'élément (suite)

| Composant | Description |
|---|---|
| | • Créer des objectifs de contrôle et des déclarations de risque.<br>• Définissez un marqueur de création de contrôle automatique.<br>• Ajouter des objectifs de contrôle aux déclarations de risque.<br>• Supprimez les objectifs de contrôle des déclarations de risque.<br>• Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque. |
| IGDocumentActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Activer les politiques et les cadres du risque.<br>• Désactiver les politiques et les cadres du risque.<br>• Ajouter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque aux politiques et aux cadres du risque.<br>• Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque des politiques et des cadres du risque. |
| Gestionnaire d'action IGEntityActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Activer une entité.<br>• Désactivez une entité. |
| IGContentToAddtlEntityActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Ajouter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque à une entité supplémentaire.<br>• Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque d'une entité supplémentaire. |
| Gestionnaire d'action IGItemActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Composants installés avec le processus de génération d'élément (suite)**

| Composant | Description |
|---|---|
| | • Activez un élément.<br>• Désactivez un élément.<br>• Supprimez un élément. |
| IGItemToEntityActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Ajouter une entité à l'élément.<br>• Activez l'entité pour l'élément.<br>• Supprimez l'entité de l'élément.<br>• Désactivez l'entité pour l'élément. |
| IGItemToEntityTypeActionHandler | Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :<br>• Ajoutez un type d'entité à l'élément.<br>• Supprimez le type d'entité de l'élément. |

**Remarque :**
Pour plus d'informations sur le processus de génération d'éléments pour les contrôles communs, consultez les nouveaux types d'action dans la génération d'éléments.

## Rôles et utilisateurs pour le nouveau processus de génération d'éléments

Les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.admin ou sn_risk.manager peuvent accéder à la table sn_grc_item_generation_action_event_queue.list dans une instance et afficher la file d'attente d'action de génération d'élément.

Les rôles d'utilisateur Conformité et Risque et leurs tâches associées qui déclenchent le processus de génération d'éléments sont répertoriés dans la table suivante.

**Remarque :**
Les rôles d'utilisateur de conformité et de risque répertoriés dans la table sont disponibles avec la version 12.x.x et les versions antérieures.

**Rôles d'utilisateur de conformité et de risque et leurs tâches associées**

| Rôles d'utilisateur de conformité et de risque | Tâches associées |
|---|---|
| • sn_compliance.admin<br>• sn_risk.admin | • Supprimer les politiques.<br>• Supprimer les cadres du risque.<br>• Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rôles d'utilisateur de conformité et de risque et leurs tâches associées (suite)**

| Rôles d'utilisateur de conformité et de risque | Tâches associées |
|---|---|
| | • Supprimer une entité.<br>• Supprimez un type d'entité. |
| • sn_compliance.manager<br>• sn_risk.manager | • Associez des politiques ou des cadres du risque à une entité.<br>• Supprimer des politiques ou des cadres du risque d'une entité.<br>• Associez des politiques ou des cadres du risque à un type d'entité.<br>• Supprimez les politiques ou les cadres du risque d'un type d'entité.<br>• Activez un type d'entité.<br>• Désactivez un type d'entité.<br>• Associez une entité à un type d'entité.<br>• Supprimez une entité d'un type d'entité.<br>• Ajoutez des objectifs de contrôle à une définition du risque.<br>• Supprimez les objectifs de contrôle d'une définition du risque. |
| • sn_compliance.manager<br>• sn_risk.manager<br>• Propriétaire de l'entité | • Activer une entité.<br>• Désactivez une entité. |
| • sn_compliance.user<br>• sn_risk.user | • Créer des objectifs de contrôle et des déclarations de risque.<br>• Activez l'option **Crée automatiquement des contrôles** . |
| sn_risk.manager | • Ajouter des déclarations de risque à un cadre du risque.<br>• Modifier les déclarations de risque qui sont ajoutées à un cadre du risque. |

## Changements opérationnels dans la génération d'éléments de contrôles communs

Les changements opérationnels sont effectués dans la génération d'éléments, principalement parce que la génération d'éléments crée un contrôle ou active un contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

standard existant. Lorsqu'il s'agit d'associer un contrôle à une entité, l'association d'une entité dépendante à un contrôle commun est prioritaire sur la création d'un contrôle pour cette entité.

## Création de contrôles

Si les contrôles existants dans votre système peuvent être utilisés pour tester des entités, vous pouvez tirer parti des données existantes et éviter de créer des contrôles. Le fait d'avoir de nombreuses commandes peut entraîner une explosion de la commande. Si cela n'est pas possible, vous pouvez associer une entité primaire à un contrôle commun, tester le contrôle commun et implémenter les résultats des tests sur les entités dépendantes du contrôle commun. Si ces deux options ne fonctionnent pas, vous pouvez créer un contrôle.

Pour créer un contrôle commun, sélectionnez **Commun** dans le champ **Fonction** du formulaire Contrôle. Sélectionnez l'action **d'interface utilisateur Convertir en liste commune** . Un contrôle commun est créé lors de la validation. Il est obligatoire que vous sélectionniez un objectif de contrôle avant de convertir un contrôle standard en contrôle commun.

## Association d'entités dépendantes à un contrôle commun

1. Utilisez la liste connexe Entités dépendantes dans le formulaire de contrôle pour ajouter des entités individuelles au contrôle commun. Vous pouvez également supprimer les entités dépendantes à l'aide du bouton **Supprimer** .
2. Utilisez la liste connexe Types d'entité dépendante dans le formulaire de contrôle pour ajouter des types d'entité au contrôle commun. Vous pouvez également supprimer les types d'entité dépendants à l'aide du bouton **Supprimer** .
3. Utilisez l'action **d'interface utilisateur Hériter des contrôles communs** dans la liste connexe Contrôles du formulaire Risque pour sélectionner les contrôles communs regroupés par objectifs de contrôle.

**Remarque :**
Pour plus d'informations sur les associations d'entités dépendantes pour un contrôle commun, consultez Créer un contrôle à l'aide de l'espace de travail Compliance etConvertir le contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes.

## Génération d'éléments – Hypothèses

- Il n'y a pas de génération automatique de contrôles communs.
- Lorsque l'existence de contrôles communs ou d'associations d'entités dépendantes à un contrôle commun ou à des contrôles standard est vérifiée, le nom, l'entité et l'objectif du contrôle doivent correspondre.
- Ordre de priorité entre les contrôles standard et communs :
  - En l'absence d'association dépendante et de contrôle standard, un contrôle standard est créé en fonction du type d'action. Les types d'actions, par exemple, peuvent être Ajouter du contenu au type d'entité, Ajouter un document au type d'entité, Activer le contenu, Activer le document.
  - Si l'association dépendante et le contrôle standard n'existent pas, une association dépendante au contrôle commun est créée en fonction du type d'action. Le type d'action peut être Ajouter un type d'entité au contrôle commun.
  - Si l'intention de l'utilisateur n'est pas claire dans le type d'action et qu'un contrôle standard n'existe pas déjà, dans le type d'entité en conflit, la préférence est d'associer l'entité dépendante au contrôle commun plutôt que de créer un contrôle standard. Le type d'action, par exemple, peut être le type Ajouter une entité à l'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Changements de génération d'éléments

### Nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments

| Type d'action de génération d'éléments | Description |
|---|---|
| Ajouter un type d'entité au contrôle commun | Si l'entité n'est pas associée à l'élément commun, l'application associe l'entité à l'élément commun en créant une association m2m entre les deux. |
| Supprimer le type d'entité du contrôle commun | Si l'entité est associée à l'élément commun et que le champ Types d'entité comporte d'autres types d'entité ou **Individually_added** est vrai dans l'enregistrement m2m, l'application supprime l'ID du type d'entité de la colonne Types d'entité ou supprime l'entité de l'enregistrement m2m de l'élément commun. |
| Ajouter une entité à l'élément | Si Gestion des risques elle est installée, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements de risque pour le contrôle commun m2m sont ajoutés dans la table m2m du contrôle à l'entité après prise en compte des entités dépendantes. |
| Supprimer l'entité de l'élément | • Si Gestion des risques elle est installée, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements de risque pour le contrôle commun m2m sont supprimés en tenant compte des entités dépendantes.<br>• Si Gestion de la confidentialité elle est installée, l'activité de traitement à l'association m2m de contrôle commun basée sur son entité dépendante, ainsi que l'association m2m de l'activité de traitement à l'objectif de contrôle sont supprimées. |
| Activer l'entité pour l'élément | Si Gestion des risques elle est installée, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements de risque pour le contrôle commun m2m sont ajoutés dans la table m2m du contrôle vers l'entité en tenant compte de ses entités dépendantes. |
| Désactiver l'entité pour l'élément | • Si Gestion des risques elle est installée, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements m2m de risque pour le contrôle commun sont supprimés après prise en compte des entités dépendantes du contrôle.<br>• Si Gestion de la confidentialité elle est installée et que l'activité de traitement correspond |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments (suite)**

| Type d'action de génération d'éléments | Description |
|---|---|
| | à une entité dépendante, l'activité de traitement à l'association m2m de contrôle commun ainsi que l'association m2m de l'activité de traitement à l'objectif de contrôle sont supprimées. |
| Activer l'élément | Un élément commun est ajouté :<br>**1.** Lorsqu'il n'existe pas de contrôle standard ayant la même combinaison de nom, de contenu (contrôle et objectif du contrôle) et d'entité.<br>**2.** Si l'entité ne dépend d'aucun autre élément commun portant le même nom, le même contenu et la même entité.<br>**3.** Lorsque l'entité est active.<br><br>Un élément standard est ajouté :<br>**1.** Gestion des risques et Gestion de la politique et de la conformité les modules d'extension sont installés<br>**2.** Sur la base de l'association entre la définition du risque et l'objectif de contrôle, les risques sont associés aux contrôles. |
| Désactiver l'élément | • Élément commun : désactive tous les contrôles des enregistrements m2m de l'entité.<br>• Élément standard : supprime les risques des associations de contrôle en fonction des associations de définition du risque et d'objectifs de contrôle. |

Traduction automatique

## Utilisation Approver Configurator pour configurer les approbations

L'application GRC : Configurateur approuvé vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des configurations des règles d'affectation d'entreprise.

Pour configurer plusieurs niveaux d'approbations dans votre application, vous devez effectuer les étapes de configuration suivantes :

1. Configurez un enregistrement de configuration d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement de configuration d'approbation.
2. Configurez les niveaux d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Affecter un niveau d'approbation pour l'enregistrement de configuration de l'approbation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Configurer des configurations d’affectation. Pour plus d'informations, consultez Affecter automatiquement la configuration pour les alertes réglementaires.
4. Configurez les règles d’approbation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle d’approbation pour le niveau d’approbation.

**Remarque :**

Pour en savoir plus sur les rôles dans l’application GRC : Configurateur approuvé , reportez-vous à Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé.

## Configurer un enregistrement de configuration d’approbation

Configurez un enregistrement de configuration d’approbation pour activer plusieurs niveaux d’approbations et sélectionner des approbateurs pour chaque niveau en fonction des règles d’approbation.

### Avant de commencer

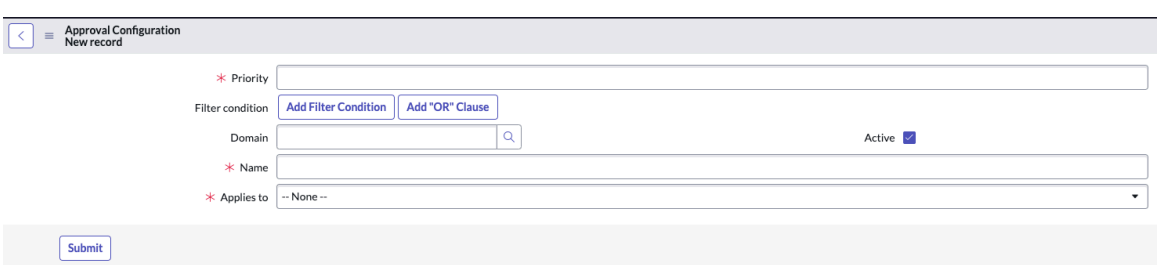
L’application GRC : Approver Configurator (sn_grc_appr) pour les configurations d’approbation est installée avec l’application GRC : gestion de la politique et de la conformité .

Rôle requis : sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configuration de l’approbation s’affiche.




3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Configuration de l’approbation Nouvel enregistrement.

   **Remarque :**
   Vous ne pouvez pas avoir plus d’une configuration d’approbation s’appliquant à la table avec la même priorité.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Configuration de l’approbation Nouvel enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration de l’approbation pour créer un enregistrement de configuration de l’approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Configuration de l’approbation Nouvel enregistrement

### Formulaire de configuration de l’approbation

| Champ | Description |
|---|---|
| Priorité | Priorité pour la configuration de l’approbation. |
| Condition de filtre | Condition appliquée dans la table en référence au champ **S’applique à** .<br><br>La configuration d’approbation avec une priorité plus élevée qui correspond à la condition de filtre du document commercial est sélectionnée pour l’évaluation de l’approbateur. |
| Domaine | Domaine sélectionné pour l’enregistrement de configuration de l’approbation. |
| Actif | Option permettant d’activer la configuration de l’approbation comme active. |
| Nom | Nom de la configuration de l’approbation. |
| Concerne | Table à partir de laquelle un enregistrement est soumis pour approbation. Par exemple, événement à risque, génération de rapports sur les événements à risque, analyse d’impact sur l’entreprise ou toute table. |

### Configuration de l’affectation Nouvel enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration d’affectation pour créer des affectations automatiques pour les événements réglementaires du type alerte réglementaire.

## Configuration de l’affectation Nouvel enregistrement

### Configuration de l’affectation Nouveau formulaire d’enregistrement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration de l’affectation. Par exemple, Configuration de l’affectation 1. |
| Concerne | Nom de la table sur laquelle la configuration d’affectation est appliquée. |
| Ordre | Valeur utilisée par le moteur de configuration d’affectation pour choisir la configuration d’affectation en vue de l’exécution. Par exemple, s’il existe plusieurs configurations d’affectation sur la même table avec des conditions différentes, celle dont la valeur est la plus faible est sélectionnée pour l’exécution. |
| Actif | Option permettant de marquer l’enregistrement de configuration d’affectation comme actif. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Configuration de l'affectation Nouveau formulaire d'enregistrement (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Conditions | |
| Choisir un champ | Champ auquel vous souhaitez appliquer la condition. |
| Opérateur | Opérateur requis. |
| Valeur | Valeur du champ auquel vous appliquez la condition. |
| Actions | |
| Affecter à | • Personnes influencées par le nom complet de l'utilisateur.<br>• Personnes référencées dans le contexte associé.<br>• Des individus basés sur une logique programmatique. |
| Utilisateur influencé par | Catégorie d'utilisateur à laquelle vous souhaitez affecter la configuration.<br>• Aucun.<br>• Affecté à.<br>• Fermé par.<br>• Gestionnaire des problèmes.<br>• Ouvert par. |
| Groupe influencé par | Catégorie de groupe d'utilisateurs à laquelle vous souhaitez affecter la configuration.<br>• Groupe d'affectation.<br>• Groupe du gestionnaire des problèmes. |
| Délégataire (utilisateur) | Utilisateur auquel vous souhaitez affecter la configuration. |
| Délégataire (groupe) | Groupe d'utilisateurs auquel vous souhaitez affecter la configuration. |

## Affecter un niveau d'approbation pour l'enregistrement de configuration de l'approbation

Affectez un ou plusieurs niveaux d'approbation à l'enregistrement de configuration de l'approbation pour prendre en charge chaque étape d'approbation.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_appr.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste pour configurer les niveaux d'approbation.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Niveaux d'approbation.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Niveau d'approbation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du niveau d'approbation. |
| Niveau | Étape d'approbation. |

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas avoir plus d'un niveau d'approbation pour une configuration d'approbation avec le même niveau.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

#### Niveau d'approbation Nouveau formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire Niveau d'approbation de nouvel enregistrement pour créer une configuration d'approbation sur un enregistrement de politique.

## Niveau d'approbation Nouvel enregistrement

#### Niveau d'approbation Nouveau formulaire d'enregistrement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du niveau d'approbation. Par exemple, Niveau 1. |
| Niveau | Numéro du niveau d'approbation de l'enregistrement de politique. Par exemple, Niveau 1. Vous pouvez configurer un maximum de 10 niveaux d'approbation pour l'enregistrement de politique. |

## Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation

Configurez une règle d'approbation pour le niveau d'approbation. Vous pouvez définir la source, filtrer les conditions sur la table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée, le type d'approbateur et les approbateurs dans l'enregistrement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_appr.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez sélectionner des approbateurs spécifiques, des approbateurs de la table source sélectionnée, des approbateurs dynamiques ou des approbateurs que vous choisissez pour approuver vos documents business. Par exemple, un approbateur peut être un administrateur des risques, un propriétaire BIA, un administrateur BCM ou un contributeur.

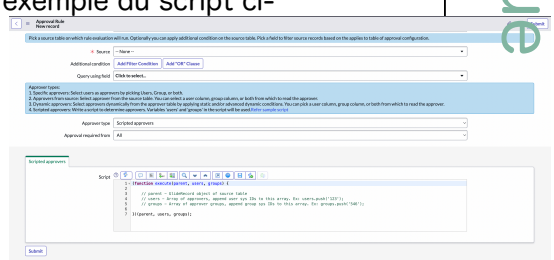
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configurations d’affectation et d’approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d’approbation dans la liste.
3. Cliquez sur l’enregistrement des niveaux d’approbation dans la colonne **Nom** de la section Niveaux d’approbation.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Règles d’approbation.
5. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Règle d'approbation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d’approbation. |
| Source | Table à laquelle la règle d’approbation est appliquée. |
| Requête à l'aide du champ | Champ qui relie la table d’approbation et la table source. |
| Condition supplémentaire | Conditions de filtre appliquées sur la table source. |
| Type d'approbateur | Type d’approbateur.<br>○ Approbateurs spécifiques : votre choix d’approbateurs.<br>○ Approbateur à partir de la source : utilisateurs ou groupes de la table source.<br>○ Approbateurs dynamiques : approbateurs sélectionnés dynamiquement dans n’importe quelle table.<br>○ Approbateurs scriptés : script permettant de déterminer les approbateurs. Reportez-vous à l’exemple du script ci-dessous.  |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>Pour des raisons de sécurité, l'administrateur BCM n'a pas d'accès en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Seul le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en écriture et création au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation.<br>Si vous disposez du rôle administrateur BCM, vous pouvez configurer une règle d'approbation uniquement avec les types d'approbateurs suivants de la liste Type d'approbateur :<br>○ Approbateurs spécifiques<br>○ Approbateur issu de la source<br>Pour en savoir plus sur les rôles dans l'application GRC : Configurateur approuvé , reportez-vous à Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé. |
| Approbation requise de | Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise. |
| Description | Brève remarque sur la règle d'approbation. |
| Approbateurs | |
| Approbateurs de | Table des approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateur de la source** ou **Approbateurs dynamiques**. La valeur par défaut est la table source s'il s'agit de l'approbateur issu de la source. |
| Filtrer par | Conditions pour filtrer les enregistrements de la table d'approbateurs.<br>Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**. |
| Avancés | Option permettant de définir une condition dynamique scriptée. |
| Champ d'utilisateur | Référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs de la table des approbateurs. |
| Champ de groupe | Référence du groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur à partir de la table d'approbateurs. |
| Condition dynamique | Champ de script permettant d'appliquer un filtre avancé à la table d'approbateurs. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Utilisateurs | Un ou plusieurs utilisateurs désignés comme approbateurs. |
| Groupe | Groupe d'approbateurs. |
| Approbateurs scriptés | |
| Script | Script pour déterminer les approbateurs ; **Les utilisateurs et lesgroupes** du script sont sélectionnés en tant qu'approbateurs. |

6. Cliquez sur **Envoyer**.

### Règle d'approbation : nouveau formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de règle d'approbation pour créer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation d'un enregistrement de politique.

#### Formulaire Règle d'approbation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle d'approbation. Par exemple, Règle d'approbation 1. |
| Description | Brève description de la règle d'approbation. |
| Actif | Option permettant de marquer l'enregistrement de règle d'approbation comme actif. |
| Source | Table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée. Vous pouvez éventuellement appliquer une condition supplémentaire à la table source. Sélectionnez un champ pour filtrer les enregistrements sources en fonction de la table **S'applique à** qui doit être renseignée dans la configuration d'approbation. |
| Condition supplémentaire | Condition de filtre supplémentaire qui peut être appliquée à la table source. |
| Requête à l'aide du champ | Champ qui relie la table d'approbation et la table source. |
| Type d'approbateur | Type d'approbateurs de la politique. Consultez les options suivantes pour les types d'approbateur.<br>• Approbateurs spécifiques : sélectionnez des utilisateurs en tant qu'approbateurs en sélectionnant **Utilisateurs**, **Groupe** ou les deux.<br>• Approbateur à partir de la source : sélectionnez l'approbateur dans la table source. Vous pouvez sélectionner une colonne d'utilisateur, une colonne de groupe ou les deux à partir desquelles lire l'approbateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Règle d'approbation (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Approbateurs dynamiques : sélectionnez les approbateurs dynamiquement dans la table des approbateurs en appliquant des conditions dynamiques statiques et/ou avancées. Vous pouvez sélectionner une colonne d'utilisateur, une colonne de groupe ou les deux à partir desquelles lire l'approbateur.<br>• Approbateurs scriptés : écrivez un script pour déterminer les approbateurs. Les variables **utilisateurs** et **groupes** sont utilisés dans le script.<br>**Remarque :** Pour des raisons de sécurité, les Approver Configurator développeurs disposent d'un accès en lecture et en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Pour plus d'informations sur la configuration des règles d'approbation, reportez-vous à la section Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation. |
| Approbation requise de | Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise. |
| Type d'approbateur (approbateurs sélectionnés pour l'enregistrement) | |
| Option 1 : **Approbateurs spécifiques** | Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs spécifiques**, les approbateurs sont les suivants :<br>• Utilisateurs : référence de l'utilisateur ou liste des approbateurs de la table des approbateurs.<br>• Groupe : référence du groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur à partir de la table d'approbateurs. |
| Option 2 : **Approbateur issu de la source** | Lorsque le type d'approbateur est **Approbateur issu de la source**, les approbateurs sont les suivants :<br>• Dans le champ **Approbation requise par** , les options disponibles sont les suivantes :<br>○ **Tous**<br>○ **Tout le monde**<br>• Dans la section **Approbateurs** , les options disponibles sont les suivantes : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire Règle d'approbation (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ **Approbateurs de**<br>○ **Champ d'utilisateur**<br>○ **Champ de groupe** |
| Option 3 : **Approbateurs dynamiques** | Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**, les approbateurs sont les suivants :<br>• Dans le champ **Approbation requise par** , les options disponibles sont les suivantes :<br>○ **Tous**<br>○ **Tout le monde**<br>• Dans la section **Approbateurs** , les options disponibles sont les suivantes :<br>○ **Approbateurs de**<br>○ **Filtrer par**<br>○ **Avancé**<br>○ **Champ d'utilisateur**<br>○ **Champ de groupe** |
| Option 4 : **approbateurs scriptés** | Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs scriptés**, les approbateurs sont les suivants :<br>• Dans le champ **Approbation requise par** , les options disponibles sont les suivantes :<br>○ **Tous**<br>○ **Tout le monde**<br>• Dans la section **Approbateurs scriptés** , le script personnalisé pour la configuration de l'approbation s'affiche.<br>**Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant d'un rôle de développeur peuvent modifier le script personnalisé. |

## Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé

Différents rôles sont installés avec l'activation de l'application GRC : Configurateur approuvé .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés avec GRC : Configurateur approuvé

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Approver Configurator administrateur<br><br>[sn_grc_appr.admin] | Créez, lisez, mettez à jour et supprimez l'accès aux tables Configuration d'approbation, Niveaux d'approbation et Règles d'approbation.<br><br>**Remarque :** L'administrateur Approver Configurator dispose d'un accès en lecture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation. | Aucun |
| Approver Configurator Approbateur<br><br>[sn_grc_appr.approbateur] | Créez, lisez, mettez à jour et supprimez l'accès aux tables d'approbation. | Aucun |
| Approver Configurator promoteur<br><br>[sn_grc_appr.développeur] | • Créez, lisez, mettez à jour et supprimez l'accès aux tables Configuration d'approbation, Niveaux d'approbation et Règles d'approbation.<br>• Créer et écrire l'accès au champ de script.<br><br>**Remarque :** Le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en création et en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. | sn_grc_appr.admin |

## Enregistrements confidentiels

Vous pouvez marquer les enregistrements sensibles GRC comme confidentiels. Vous pouvez ensuite vous assurer que les bonnes personnes ont accès à ces dossiers.

### Vue d'ensemble

Vous pouvez marquer des enregistrements sensibles GRC comme confidentiels en définissant l'option Confidentiel pour un enregistrement. En faisant cette action, vous pouvez vous assurer que seuls certains utilisateurs ou les utilisateurs de groupes d'utilisateurs spécifiques peuvent accéder à ces enregistrements confidentiels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Propriété de confidentialité

Une nouvelle option *Enable record level confidentiality* est disponible sous Propriétés GRC au niveau de l'enregistrement pour activer la confidentialité.

**Important :**
La *Enable record level confidentiality* propriété est désactivée par défaut. Lorsqu'il est activé, il ne peut plus être désactivé.

Les enregistrements confidentiels sont GRC répertoriés sous le module Confidentiel GRC. Le module d'enregistrements confidentiels GRC n'apparaît dans le navigateur d'application que lorsque vous activez la *Enable record level confidentiality* propriété.

À partir de San Diego, le module Enregistrements confidentiels GRC est disponible pour les applications , GRC Core Gestion de la politique et de la conformitéGestion de l'auditet Gestion des risques .

## Annulation du marquage de la confidentialité sur l'enregistrement

Lorsque vous retirez le marquage de confidentialité sur un enregistrement, les utilisateurs et les groupes autorisés sur cet enregistrement sont supprimés et tous les utilisateurs ont accès à l'enregistrement en fonction de l'ACL.

## Rôles d'utilisateur requis pour accéder aux enregistrements confidentiels

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur confidentiel GRC (sn_grc.confidential_user) peuvent accéder aux enregistrements confidentiels. Ce rôle est destiné aux utilisateurs qui ne sont pas GRC des utilisateurs mais qui souhaitent accéder GRC aux enregistrements confidentiels.

Les utilisateurs qui y ont accès et qui sont nommés dans l'enregistrement continuent d'avoir accès à l'enregistrement avec le rôle existant GRC .

Considérez les exemples suivants pour différents rôles :

- Vous êtes un utilisateur Risk et vous avez précédemment reçu l'accès à un enregistrement de risque. Vous faites maintenant partie de la liste des utilisateurs autorisés pour le même enregistrement. Par conséquent, même si vous ne disposez pas du rôle sn_grc.confidential_user, vous pouvez accéder à l'enregistrement, car vous y avez accédé précédemment et votre nom figure désormais dans la liste des utilisateurs autorisés.
- Votre nom figure dans l'enregistrement, mais vous n'avez pas le rôle sn_grc.confidential_user. Vous devez d'abord disposer du rôle sn_grc.confidential_user pour accéder à l'enregistrement.

Lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, une notification par e-mail est envoyée aux utilisateurs et aux membres du groupe d'utilisateurs pour les informer de l'affectation et des rôles requis pour accéder à l'enregistrement. Chaque utilisateur répertorié dans la liste Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés reçoit une notification par e-mail concernant l'affectation de l'enregistrement.

## Onglet Confidentialité du formulaire

L'onglet **Confidentialité** du formulaire affiche les listes et options suivantes :

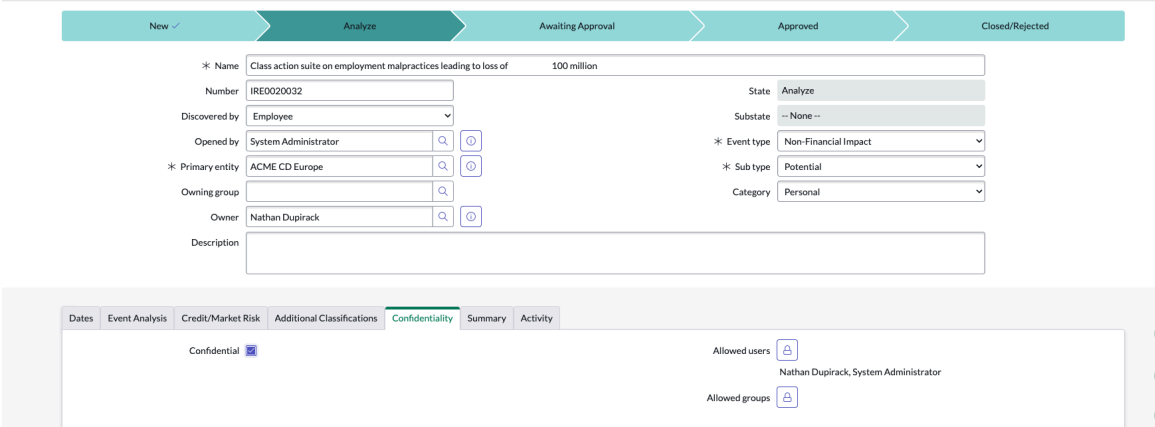
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Option Confidentiel : l'activation de l'option **Confidentiel** dans l'onglet Confidentialité affiche les listes Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés, comme illustré dans la figure suivante.

  **Remarque :**
  Un utilisateur disposant d'un accès en écriture à l'enregistrement peut activer l'option **Confidentiel** dans l'onglet Confidentialité.

  **Onglet Confidentialité d'un formulaire**




- Liste des utilisateurs autorisés : lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, seuls les utilisateurs de la liste des utilisateurs autorisés ont accès à l'enregistrement. Un utilisateur répertorié dans la liste Utilisateurs autorisés doit soit avoir un accès en lecture à l'enregistrement, soit disposer du rôle sn_grc.confidential_user pour accéder aux enregistrements confidentiels.

  L'utilisateur connecté qui active l'option **Confidentiel** est automatiquement renseigné dans la liste Utilisateurs autorisés. L'utilisateur qui active l'option **Confidentiel** dans l'onglet est automatiquement ajouté à la liste Utilisateurs autorisés par défaut. Les utilisateurs ayant un accès en écriture à l'enregistrement peuvent déverrouiller et mettre à jour la liste des utilisateurs autorisés.

  **Remarque :**
  Il n'existe aucune restriction quant aux utilisateurs qui peuvent être ajoutés à la liste des utilisateurs autorisés. Un utilisateur qui n'a pas le GRC rôle doit avoir le rôle sn_grc.confidential_user pour accéder à l'enregistrement. Une notification par e-mail est également envoyée à l'utilisateur concernant les besoins en matière de rôle.

- Liste de groupes autorisés : lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, seuls les utilisateurs répertoriés dans la liste Groupes autorisés ont accès à l'enregistrement. Les utilisateurs qui ont un accès en écriture à l'enregistrement peuvent déverrouiller et mettre à jour la liste Groupes autorisés.

  **Remarque :**
  Les enregistrements confidentiels sont visibles par les utilisateurs répertoriés dans la liste Utilisateurs autorisés ou Groupes autorisés. Par défaut, les administrateurs peuvent également afficher les enregistrements confidentiels. Si vous ne souhaitez pas que les administrateurs consultent les enregistrements confidentiels, suivez les étapes mentionnées dans KB1497382 .

Les utilisateurs qui n'ont pas le rôle d'utilisateur GRC , mais qui sont répertoriés dans la liste Utilisateurs autorisés ou dans la liste Groupes autorisés peuvent se voir affecter le rôle sn_grc.confidential_user pour accéder aux enregistrements confidentiels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La confidentialité est prise en charge sur les tables suivantes.

**Tables sur lesquelles la confidentialité est prise en charge**

| Étiquette de la table | Nom de la table | Périmètre de l'application | Utilisateurs renseignés automatiquement dans la liste des utilisateurs autorisés | Groupes renseignés automatiquement dans la liste des groupes autorisés |
|---|---|---|---|---|
| Tâche d'audit | sn_audit_task | GRC: Audit Management | Affecté à, responsable de l'ingénierie, auditeurs de l'ingénierie, approbateurs de l'ingénierie | Non applicable |
| Engagement | sn_audit_engagement | GRC: Audit Management | Auditeurs, Approbateurs, Responsable de l'engagement | Non applicable |
| Tâche de demande de preuves | sn_grc_advanced_evidence_request | GRC: Advanced Core | Demandeur, Affecté à, Approbateurs, Liste de surveillance, Demandé au nom de | Groupe d'affectation |
| Problème | sn_grc_issue | GRC: Profiles | Affecté à, Gestionnaire des problèmes, Ouvert par | Groupe du gestionnaire des problèmes, groupe d'affectation |
| Observation | sn_audit_advanced_observation | GRC: Audit avancé | Propriétaire, personne chargée de répondre, réviseur par les pairs, réviseur, utilisateurs de la liste de surveillance, responsable de l'engagement, auditeur d'ingénierie, approbateur d'ingénierie | Groupe d'affectation |
| Exception de politique | sn_compliance_policy_exception | GRC: Policy and Compliance Management | Demandeur, Approbateur, Liste de surveillance | Groupe d'approbation |
| Tâche de rattrapage | sn_grc_task | GRC: Profiles | Affecté à, Liste de surveillance, Gestionnaire des problèmes, Problème affecté à | Non applicable |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tables sur lesquelles la confidentialité est prise en charge (suite)**

| Étiquette de la table | Nom de la table | Périmètre de l'application | Utilisateurs renseignés automatiquement dans la liste des utilisateurs autorisés | Groupes renseignés automatiquement dans la liste des groupes autorisés |
|---|---|---|---|---|
| Événements à risque | sn_risk_advanced_event | GRC: Advanced Risk | Utilisateur connecté actuel, propriétaire, approbateur | Groupe propriétaire, groupes d'approbation |
| Divulgation | sn_esg_disclosure | Gestion et reporting ESG | Utilisateur connecté, réviseur, affecté à | Non applicable |
| Enjeu de matérialité | sn_esg_material_topic | Gestion et reporting ESG | Utilisateur connecté, réviseur | Non applicable |
| Mesures | sn_grc_metric | Gestion et reporting ESG | Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise, propriétaire des données | Groupe propriétaire de l'entreprise, groupe propriétaire des données |
| Définitions de mesures | sn_grc_metric_definition | Gestion et reporting ESG | Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise, propriétaire des données | Groupe propriétaire de l'entreprise, groupe propriétaire des données |
| Définitions de mesures composites | sn_grc_composite_metric_definition | Gestion et reporting ESG | Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise | Groupe propriétaire de l'entreprise |

À partir de la version Utah, la configuration confidentielle de toutes les tables activées pour la confidentialité GRC prêtes à l'emploi, à l'exception des tables sn_esg_material_topic, sn_grc_metric, sn_grc_metric_definition sn_grc_composite_metric_definition, est expédiée à sn_grc_confidentiality_configuration table. Vous pouvez mettre à jour et supprimer les champs d'utilisateur et de groupe qui sont renseignés automatiquement dans les utilisateurs et groupes autorisés d'un enregistrement à partir de cette configuration.

Pour en savoir plus sur la fonction de confidentialité, consultez KB1218856 .

### Configurer la confidentialité dans vos tables GRC

Pour activer la confidentialité dans vos GRC tables, vous devez effectuer des configurations supplémentaires, telles que la mise à jour des scripts clients et la mise à jour des listes de contrôle d'accès (ACL). Après avoir mis à jour la configuration d'une table de plateforme spécifique ServiceNow , la fonctionnalité de confidentialité peut être utilisée sur les formulaires de ces tables.

Pour plus d'informations sur la façon d'activer la confidentialité dans vos GRC tables, consultez KB1497382 .

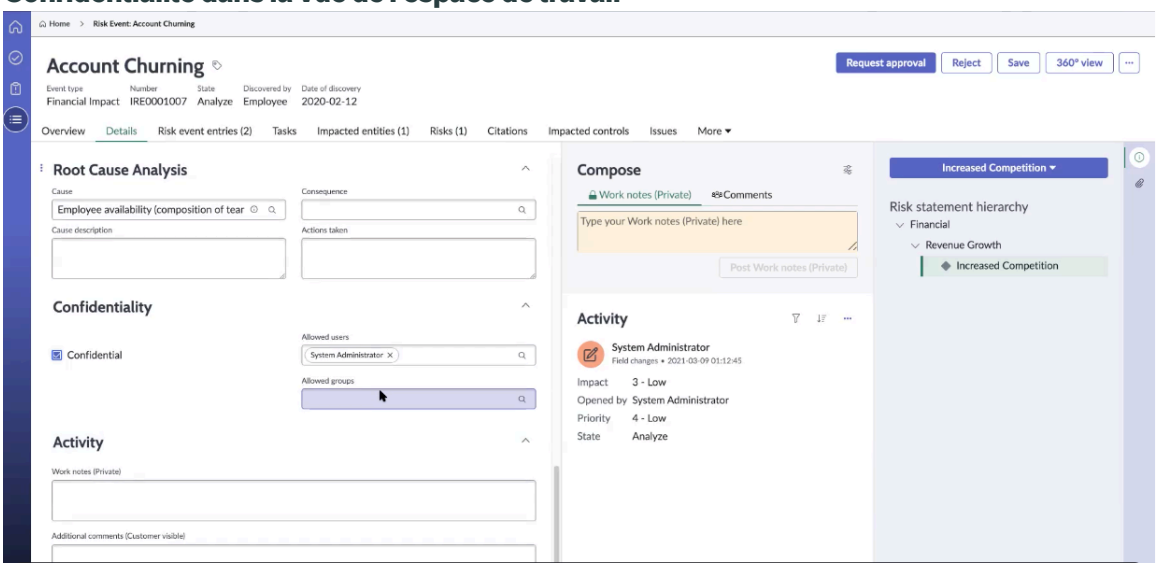
**Remarque :**
Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les Base de connaissances articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également activer la confidentialité sur un formulaire dans la vue de l'espace de travail, comme illustré dans la figure suivante.

**Confidentialité dans la vue de l'espace de travail**




## Créer un enregistrement confidentiel

Créez un enregistrement et marquez-le comme confidentiel afin de vous assurer que seuls les utilisateurs ayant un rôle spécifique peuvent y accéder.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc.business_user qui a ouvert l'événement à risque, sn_audit.user, sn_compliance.user, sn_esg.user, sn_risk.user

### Procédure

1. Accédez à**Administration de tous les > > propriétés GRC**.
2. Sélectionnez **Oui** pour Activer la propriété **de confidentialité au niveau de l'enregistrement** et cliquez sur **Enregistrer**.
   Effectuez les étapes suivantes en vous connectant avec le rôle sn_grc.business_user ou un rôle spécifique au module défini dans la section Rôle requis.
3. Accédez à l'enregistrement qui doit être marqué comme confidentiel et cliquez sur l'onglet **Confidentialité** .
4. Dans l'onglet **Confidentialité** , sélectionnez l'option **Confidentiel** .
   Les listes Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés s'affichent. Par défaut, l'utilisateur qui active l'option **Confidentiel** est automatiquement ajouté à la liste Utilisateurs autorisés.
5. Pour ajouter d'autres utilisateurs, mettez à jour la liste des utilisateurs autorisés.
6. Pour ajouter d'autres groupes, mettez à jour la liste Groupes autorisés.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats

L'enregistrement sélectionné est marqué comme confidentiel. Seuls les utilisateurs qui appartiennent à la liste Utilisateurs autorisés ou à la liste Groupes autorisés peuvent accéder à cet enregistrement confidentiel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Configurer la confidentialité dans GRC les tables

Vous pouvez créer un enregistrement de configuration de confidentialité dans vos GRC tables.

### Avant de commencer

Avant de commencer la configuration de la confidentialité sur votre table, vous devez créer trois nouvelles colonnes dans la table dans laquelle vous souhaitez activer la confidentialité.

Rôle requis : sn_grc.admin.

#### Champs pour activer la confidentialité

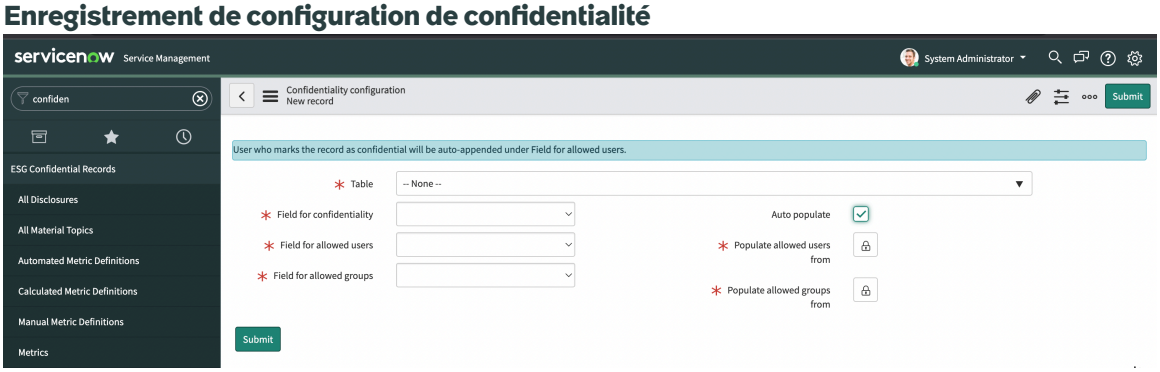
| Type | Commentaires | Exemple de nom de colonne | Description |
|---|---|---|---|
| Booléen | Confidentiel | u_confidential | Marqueur qui marque ou décoche si un champ est confidentiel. |
| Liste, référence à sys_user table | Utilisateurs autorisés | u_allowed_users | Champ contenant la liste des utilisateurs qui peuvent accéder à l'enregistrement confidentiel. |
| Liste, référence à sys_user_group table | Groupes autorisés | u_allowed_groups | Champ qui contient la liste des groupes d'utilisateurs qui peuvent accéder à l'enregistrement confidentiel. |

Pour plus d'informations, consultez KB1497382 .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration GRC** > **Configuration de la confidentialité** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le nouveau formulaire de configuration confidentielle, renseignez les champs requis pour activer la GRC confidentialité des tables.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de la confidentialité.

#### Enregistrement de configuration de confidentialité




3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Résultats**
La confidentialité est activée pour la table GRC que vous avez sélectionnée.

### Formulaire de configuration de la confidentialité

Le formulaire de configuration de confidentialité est utilisé pour la configuration des enregistrements confidentiels de vos GRC tables.

**Formulaire de configuration de la confidentialité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | Table à laquelle vous souhaitez ajouter la fonctionnalité de confidentialité. |
| Champ pour la confidentialité | Champ booléen dans lequel vous pouvez activer la confidentialité dans. |
| Champ pour les utilisateurs autorisés | Champ dans lequel vous pouvez ajouter les utilisateurs autorisés qui peuvent accéder aux enregistrements confidentiels. |
| Champ pour les groupes autorisés | Champ dans lequel vous pouvez ajouter les groupes d'utilisateurs autorisés à accéder aux enregistrements confidentiels. |
| Renseigner les utilisateurs autorisés à partir de | Champ dans lequel les utilisateurs autorisés sont automatiquement renseignés en fonction de la liste des colonnes des GRC tables. |
| Renseigner les groupes autorisés à partir de | Champ dans lequel les groupes d'utilisateurs autorisés sont automatiquement remplis en fonction de la liste des colonnes dans les GRC tables. |

**Remarque :**
**Les champs Renseigner les utilisateurs autorisés à partir des** champs et **Renseigner les groupes autorisés à partir des** champs s'affichent uniquement lorsque le champ **Renseigner automatiquement** est sélectionné.

## Configuration de l'héritage confidentiel dans vos tables

Vous pouvez configurer l'héritage de confidentialité dans les tables qui sont déjà configurées dans le module de configuration de la confidentialité. Dans l'application GRC , chaque fois qu'un enregistrement parent est marqué ou non comme confidentiel, ses enregistrements de table connexe sont également marqués ou non comme confidentiels.

## Vue d'ensemble

Lorsque vous marquez un problème comme confidentiel, une tâche de rattrapage connexe est automatiquement marquée comme confidentielle. Par exemple, examinons le problème A. Le problème A comporte les tâches de rattrapage P, Q et R. Si le problème A est marqué comme confidentiel, les tâches de rattrapage P, Q et R sont également marquées comme confidentielles. Les utilisateurs et groupes autorisés sont automatiquement ajoutés en fonction de l'enregistrement de configuration de la confidentialité de la tâche de rattrapage.

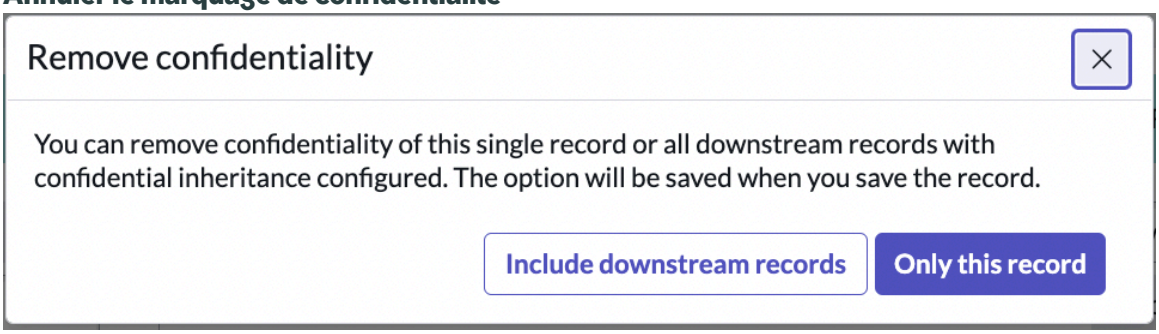
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs et groupes autorisés du problème A sont automatiquement ajoutés aux enregistrements hérités P, Q et R.

Lorsque la confidentialité d'un problème n'est pas marquée, la confidentialité correspondante d'une tâche de rattrapage l'est également. Revenons à la question A. N'oubliez pas que le problème A comporte les tâches de rattrapage P, Q et R. Si la confidentialité n'est pas marquée pour le problème A, une boîte de dialogue s'affiche avec une question indiquant s'il est acceptable de détacher la confidentialité pour toutes les tâches connexes P, Q et R ou uniquement pour le problème A. En fonction de ce que l'on sélectionne dans l'exemple suivant, les enregistrements connexes ne sont pas marqués comme confidentiels.

**Annuler le marquage de confidentialité**




Comme illustré dans l'exemple de boîte de dialogue, si **l'option Inclure les enregistrements en aval** a été sélectionnée, la confidentialité n'est pas marquée pour tous les enregistrements en aval. Si **seul cet enregistrement** a été sélectionné, la confidentialité n'est pas marquée pour cet enregistrement unique uniquement.

Si vous avez accès aux enregistrements confidentiels connexes et que vous supprimez la confidentialité d'un enregistrement parent, les enregistrements connexes sont également non confidentiels.

**Remarque :**
Une configuration d'héritage doit exister entre les tables parent et les tables héritées.

## Exemples d'héritage de confidentialité

L'héritage fonctionne uniquement au moment où un enregistrement parent est marqué comme confidentiel. Regardons les deux exemples suivants :

1. Lorsqu'un enregistrement parent est marqué comme confidentiel, les enregistrements non confidentiels connexes le sont également en raison de la configuration héritée. Toutefois, si un enregistrement connexe est ajouté ultérieurement, il n'est pas automatiquement marqué comme confidentiel.
2. Lorsque la confidentialité est marquée sur un enregistrement parent et que l'héritage n'est pas transmis aux enregistrements connexes, les modifications apportées ultérieurement aux utilisateurs et groupes autorisés de l'enregistrement parent ne sont pas héritées dans les enregistrements connexes.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'héritage de confidentialité, consultez KB1213404 Vous devez vous connecter Now Support au pour afficher les Base de connaissances articles.

### Créer un héritage de confidentialité

Créez un héritage de confidentialité dans les tables déjà configurées dans le module de configuration de la confidentialité. Dans l'application GRC , chaque fois qu'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enregistrement parent est marqué ou non comme confidentiel, ses enregistrements de table connexe sont également marqués ou non comme confidentiels.

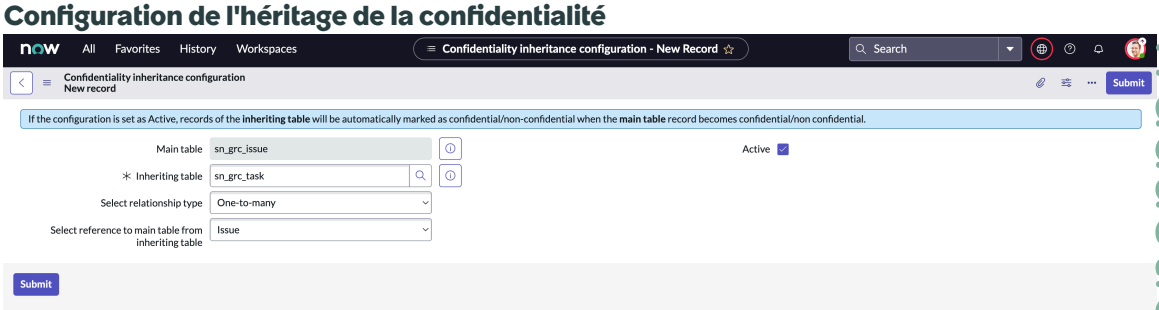
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration GRC** > **Configuration de la confidentialité**.
2. Sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez configurer l'héritage.
3. Dans la liste connexe Configurations de l'héritage de confidentialité, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   L'exemple suivant montre comment configurer l'héritage de confidentialité. Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de l'héritage de confidentialité.

**Configuration de l'héritage de la confidentialité**




5. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
>
> Cette configuration n'affecte pas la confidentialité existante des enregistrements dans les tables parente et d'héritage.
>
> Seuls les enregistrements marqués comme **actifs** prennent en charge l'héritage.

### Résultats

Un nouvel enregistrement de configuration d'héritage est créé sous la liste connexe de configuration de l'héritage de confidentialité.

## Formulaire de configuration de l'héritage de confidentialité

Utilisez le formulaire Configuration de l'héritage de confidentialité dans l'application GRC pour créer l'enregistrement de configuration de l'héritage.

### Formulaire de configuration de l'héritage de confidentialité

| Champ | Description |
|---|---|
| Actif | Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, marque les tables d'héritage de la table principale comme confidentielles. |
| Table principale | Table principale qui affiche la table sélectionnée dans les configurations de confidentialité. |
| Table d'héritage | Table contenant des enregistrements pour lesquels la confidentialité est marquée ou non. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire de configuration de l'héritage de confidentialité (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Sélectionner le type de relation | Types de relations qui existent entre la table principale et la table d'héritage. |
| Sélectionner la table de relations | Option permettant de sélectionner une table de relations. Le champ **Sélectionner une table de relations** s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le type de relation **Nombreux à nombreux** ou **Relation scriptée**. |
| Sélectionner la référence à la table principale à partir de la table de relation/d'héritage | Référence à la table principale et aux tables héritées. |

**Remarque :**
S'il n'existe qu'une seule relation entre la table principale et les champs de la table d'héritage du formulaire, les champs restants sont automatiquement renseignés et masqués sur le formulaire.

## Hiérarchie des utilisateurs

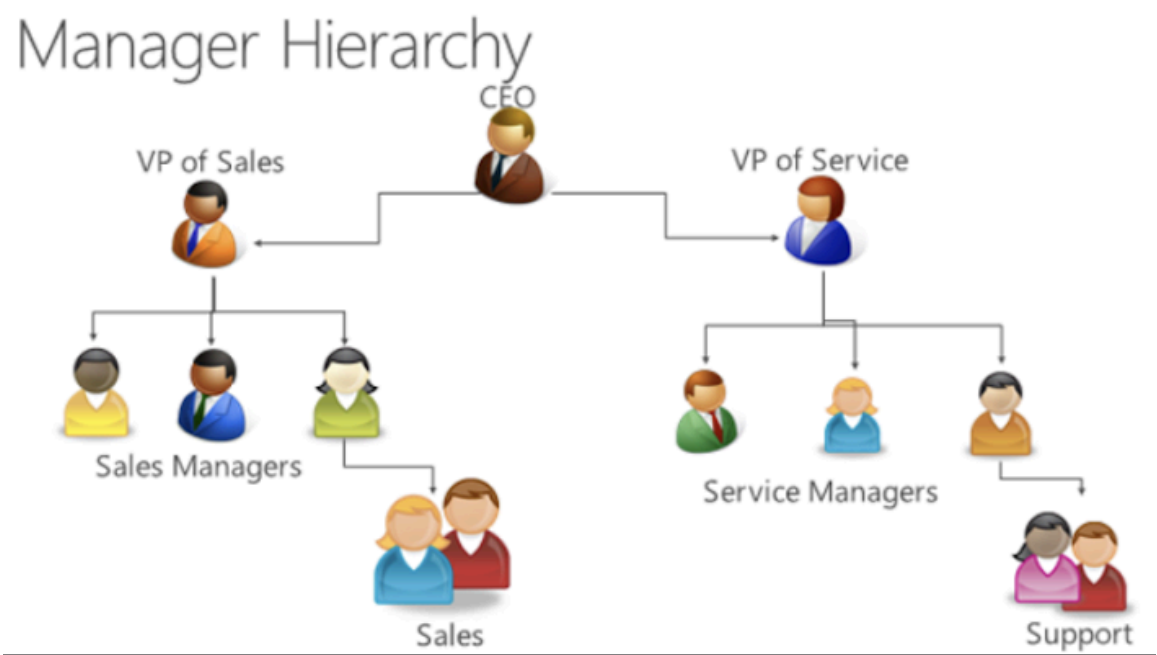
Avec une hiérarchie des utilisateurs, vos gestionnaires peuvent voir les enregistrements des utilisateurs qui leur sont associés.

La hiérarchie des utilisateurs est basée sur la configuration de la table sys_user. La hiérarchie des utilisateurs est stockée séparément pour les GRC tables.

Pour comprendre le fonctionnement d'une hiérarchie d'utilisateurs, regardons l'exemple suivant. Les utilisateurs Abel et Jack rendent compte à Adam. Adam rend compte à Daniel. Avec une hiérarchie d'utilisateurs, Adam peut voir le travail effectué par Abel et Jack. De même, Daniel peut voir le travail accompli par Adam, Abel et Jack.

Voyons un autre exemple de hiérarchie entre un gestionnaire et un utilisateur.

**Hiérarchie des gestionnaires et des utilisateurs**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, le directeur des ventes peut voir les données que l'équipe des ventes a soumises. Le vice-président des ventes peut voir les données ou les rapports soumis par les directeurs des ventes et l'équipe des ventes.

Le vice-président du service peut consulter les données soumises par les gestionnaires de service et l'équipe d'assistance. Le PDG de l'organisation peut voir le travail effectué par les équipes de vente et de service.

## Activation des propriétés de la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs

En tant qu'administrateur GRC , vous pouvez activer les propriétés suivantes dans le module Propriétés GRC d'une instance.

**Propriétés de la hiérarchie des utilisateurs**

| Propriété | Action |
|---|---|
| *Enable user hierarchy access control* | Activez la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs en sélectionnant l'option **Oui** sur la *Enable user hierarchy access control* propriété. Cette propriété est désactivée par défaut. Une fois que vous avez activé cette propriété, vous pouvez également la désactiver à nouveau. |
| *Frequency of user hierarchy recalculation* | Utilisez cette *Frequency of user hierarchy recalculation* propriété pour calculer la hiérarchie des utilisateurs pour tous les enregistrements de la table sn_grc_user_hierarchy_configuration. La propriété est définie sur **Hebdomadaire** par défaut.<br><br>Pour calculer la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements à différents intervalles, sélectionnez *sn_grc.user_hierarchy_sync_frequency* et modifiez le calendrier de **Hebdomadaire** à **Quotidien** ou **Mensuel**. |
| *Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records* | Utilisez la propriété pour traiter les *Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records* enregistrements dans une taille de lot maximale afin de pouvoir recalculer la hiérarchie des utilisateurs des enregistrements. Cette propriété est définie sur 1 000 par défaut.<br><br>Pour recalculer la hiérarchie des utilisateurs des enregistrements, sélectionnez la propriété et mettez à jour la taille maximale du lot en une valeur entière. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Une fois les propriétés de hiérarchie des utilisateurs activées, la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs n'est prise en charge que dans certains ensembles de tables. Vous pouvez en savoir plus sur ces tables dans la section suivante.

## Tables utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs

Les tables suivantes sont utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs.

**Tables utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs**

| Table | Description |
|---|---|
| sn_grc_hierarchy | Table qui gère la hiérarchie des utilisateurs. |
| sn_grc_user_hierarchy | Table qui affiche le nom de l'utilisateur, la hiérarchie managériale et les détails de la dernière synchronisation. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.user_hierarchy_reader, vous pouvez lire les enregistrements de cette table. Aucun autre utilisateur ne peut créer, mettre à jour ou supprimer manuellement les enregistrements de cette table. |
| sn_grc_user_hierarchy_configuration | Table contenant un enregistrement distinct pour chaque table dans laquelle le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs est activé. En tant qu'administrateur GRC , vous pouvez créer et supprimer manuellement les enregistrements de cette table. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.user_hierarchy_admin, vous pouvez également lire ou mettre à jour les enregistrements de cette table. |

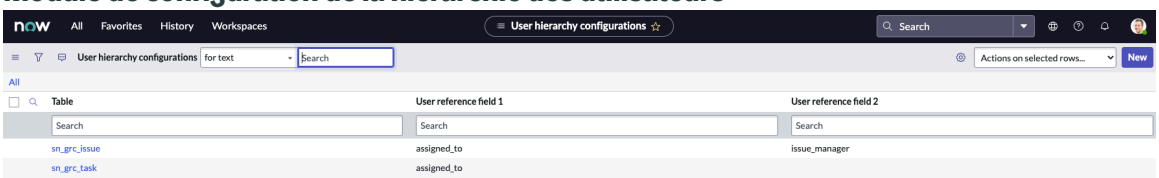
## Module de configurations de la hiérarchie des utilisateurs

Le module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs ne s'affiche dans votre instance qu'une fois que vous avez activé les propriétés de la hiérarchie des utilisateurs. Le module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs, illustré dans l'exemple suivant, répertorie les tables sur lesquelles vous avez activé la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs




Listes de contrôle d'accès (ACL) : par défaut, quelques listes de contrôle d'accès sont fournies avec l'application GRC et sont stockées dans la table sys_security_acl. Vous pouvez définir une condition de filtre pour vérifier si le contrôle d'accès à la hiérarchie des utilisateurs est activé. Vous pouvez créer vos propres listes de contrôle d'accès en fonction de votre configuration et de vos besoins.

Pour plus d'informations sur la configuration du contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs sur vos tables personnalisées, consultez KB1095957 .

**Remarque :**
Vous devez vous connecter pour Now Support consulter les Base de connaissances articles.

## Créer un enregistrement de configuration de la hiérarchie des utilisateurs

Créez un enregistrement de configuration de la hiérarchie des utilisateurs pour une table afin de permettre à vos gestionnaires d'afficher les enregistrements des utilisateurs qui leur sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **> de hiérarchie des utilisateurs GRC : configuration de la hiérarchie des utilisateurs**.
   Les tables dans lesquelles vous avez activé le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs s'affichent.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de configuration de la hiérarchie des utilisateurs

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | Table que vous pouvez utiliser pour configurer la hiérarchie des utilisateurs. Par exemple, Problème [sn_grc_issue]. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Actif | Option permettant d'activer la hiérarchie des utilisateurs. Lorsque vous activez cette option, la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs est activée sur les enregistrements de table. |
| Champ de référence des utilisateurs 1 | Champ qui correspond au champ de référence utilisateur 1 dans la table utilisateur. Par exemple, vous pouvez sélectionner la valeur du champ de référence utilisateur 1 en tant que Délégataire ou Affecté à. |
| Champ de référence des utilisateurs 2 | Champ qui correspond au champ de référence utilisateur 1 dans la table utilisateur. Par exemple, vous pouvez sélectionner la valeur du champ de référence Utilisateur 2 en tant qu'Approbateur ou Gestionnaire des problèmes. |
| Champ de hiérarchie des utilisateurs 1 | Champ permettant de configurer la hiérarchie des utilisateurs pour le champ de référence utilisateur 1. |
| Champ de hiérarchie des utilisateurs 2 | Champ permettant de configurer la hiérarchie des utilisateurs pour le champ de référence utilisateur 2. |
| Champ d'état de hiérarchie des utilisateurs | Champ qui représente l'état du traitement de la hiérarchie des utilisateurs pour la table sélectionnée. |
| Événement déclencheur | Événement utilisé pour recalculer la hiérarchie des utilisateurs dans les enregistrements de la table source. |

Pour configurer la hiérarchie des utilisateurs sur votre table, consultez KB1095957 .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Accès basé sur les groupes d'utilisateurs sur les GRC tables

Vous pouvez autoriser un ensemble d'utilisateurs à accéder uniquement à des enregistrements spécifiques en créant des groupes d'utilisateurs sur les GRC tables. Lorsque vous avez créé les groupes d'utilisateurs, vous pouvez séparer vos données en fonction d'un critère spécifique et autoriser uniquement les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs à afficher les données.

**Remarque :**
L'accès basé sur les groupes d'utilisateurs n'est activé sur aucune ServiceNow table du système de base. Pour implémenter la fonctionnalité et configurer l'option Groupes d'accès sur n'importe quel GRC formulaire, suivez les étapes indiquées dans la KB1514113 .

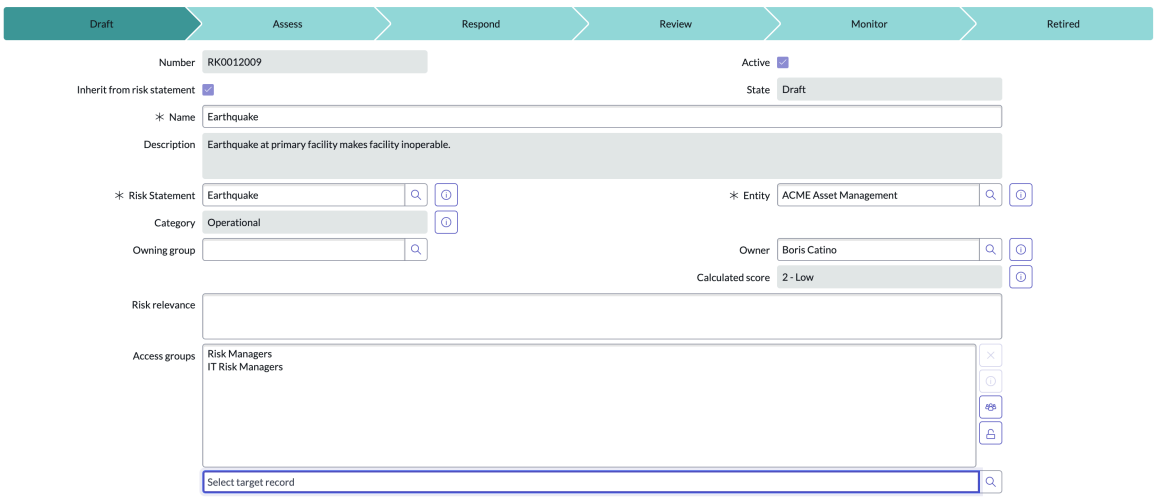
Pour afficher l'option Groupes d'accès sur les tables respectives où vous avez configuré un accès basé sur des groupes d'utilisateurs, vous devez activer la *`Enable access groups`* propriété dans le module Propriétés GRC.

L'exemple suivant montre l'option Groupes d'accès dans le formulaire qui s'affiche lorsque vous activez l'accès basé sur les groupes d'utilisateurs. La mise en page du formulaire dépend de votre configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Option Groupes d'accès dans le formulaire**




Lorsqu'une valeur est sélectionnée pour la liste Groupes d'accès, seuls les membres des groupes mentionnés dans la liste peuvent accéder aux données dans le même rôle.

Prenons l'exemple suivant. Dans le groupe d'accès Gestionnaires des risques, vous avez deux gestionnaires qui peuvent travailler sur un risque financier et d'autres gestionnaires qui peuvent travailler sur un risque opérationnel. En attribuant le même rôle de gestionnaire des risques à tous les gestionnaires de ce groupe d'accès, les deux premiers gestionnaires peuvent être affectés au groupe financier et les autres gestionnaires peuvent être affectés au groupe de risques opérationnels.

## Références de contenu dans GRC

Vous pouvez ajouter des balises à pratiquement n'importe quel type d'enregistrement défini dans GRC les applications qui font référence GRC aux packs de contenu, aux intégrations, aux accélérateurs de cas d'utilisation ou à toute nouvelle réglementation qui utilise ces enregistrements. Une fois les enregistrements balisés, vous pouvez filtrer les balises de référence de contenu pour identifier les enregistrements utilisés dans chaque application.

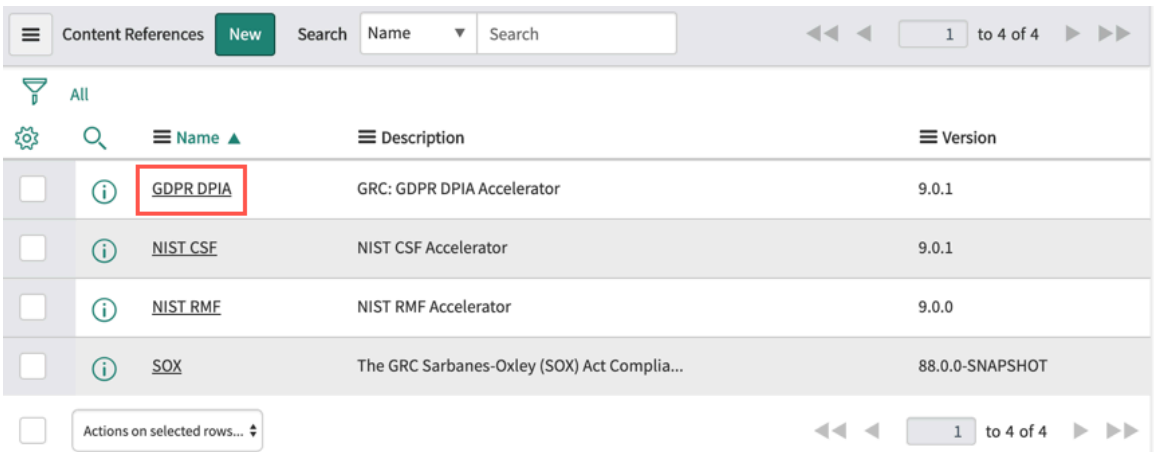
Par exemple, vous pouvez baliser tous les objectifs de contrôle SOX qui sont inclus dans le périmètre de l'intégration NIST RMF . Vous pouvez également créer des rapports qui affichent les enregistrements pertinents balisés pour des intégrations spécifiques, des accélérateurs de cas d'utilisation, etc.

Une fois les enregistrements balisés, vous pouvez accéder à toutes les références de contenu utilisées dans une application spécifique GRC en affichant le module Références de contenu sous chacune d'elles. Dans Policy and Compliance, par exemple, vous pouvez afficher tous les enregistrements balisés pour l'accélérateur de cas d'utilisation GDPR DPIA dans une série de listes connexes.

Traduction automatique

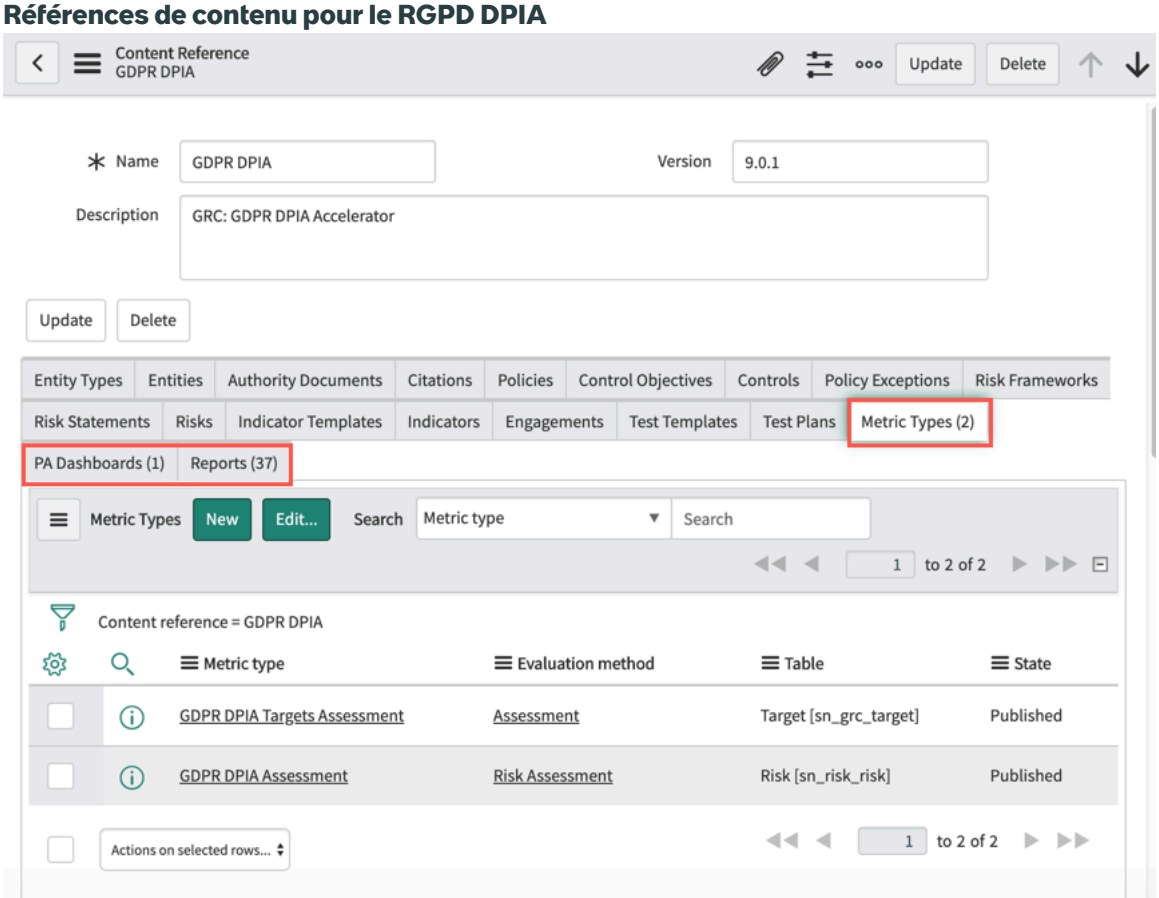
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Liste de référence du contenu**




Après avoir sélectionné GDPR DPIA, une série de listes connexes affiche tous les enregistrements balisés avec des références de contenu au GDPR DPIA Use Case Acceleratorfichier .

**Références de contenu pour le RGPD DPIA**




## Enregistrements que vous pouvez baliser avec des références de contenu

Dans les applications , Gestion de la politique et de la conformité, GRC Gestion de l'auditet Gestion des risques vous pouvez baliser l'un des types d'enregistrements suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Tous ces enregistrements ne sont pas disponibles dans chacune des GRC applications énumérées ci-dessus. Toutefois, les listes connexes affichées dans chacune des applications comprennent tous les types d'enregistrements, qu'ils soient disponibles ou non.

- Documents de référence
- Contenu des documents de référence
- Objectifs de contrôle
- Contrôles
- Engagements
- Types d'entité
- Entités
- Modèles des indicateurs
- Indicateurs
- Types de mesures
- Tableaux de bord
- Politiques
- Exceptions de politique
- Rapports
- Cadres du risque
- Déclarations de risque
- Risques
- Plans de tests
- Modèles de tests

## Ajouter des balises de référence de contenu aux enregistrements

Lorsque vous analysez l'un des nombreux types d'enregistrements disponibles dans GRC les applications, il est facile d'ajouter une balise de référence de contenu afin que l'enregistrement puisse être inclus lorsque vous effectuez des recherches d'enregistrements associés à une intégration, un pack de contenu, un accélérateur de cas d'utilisation donné, etc.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

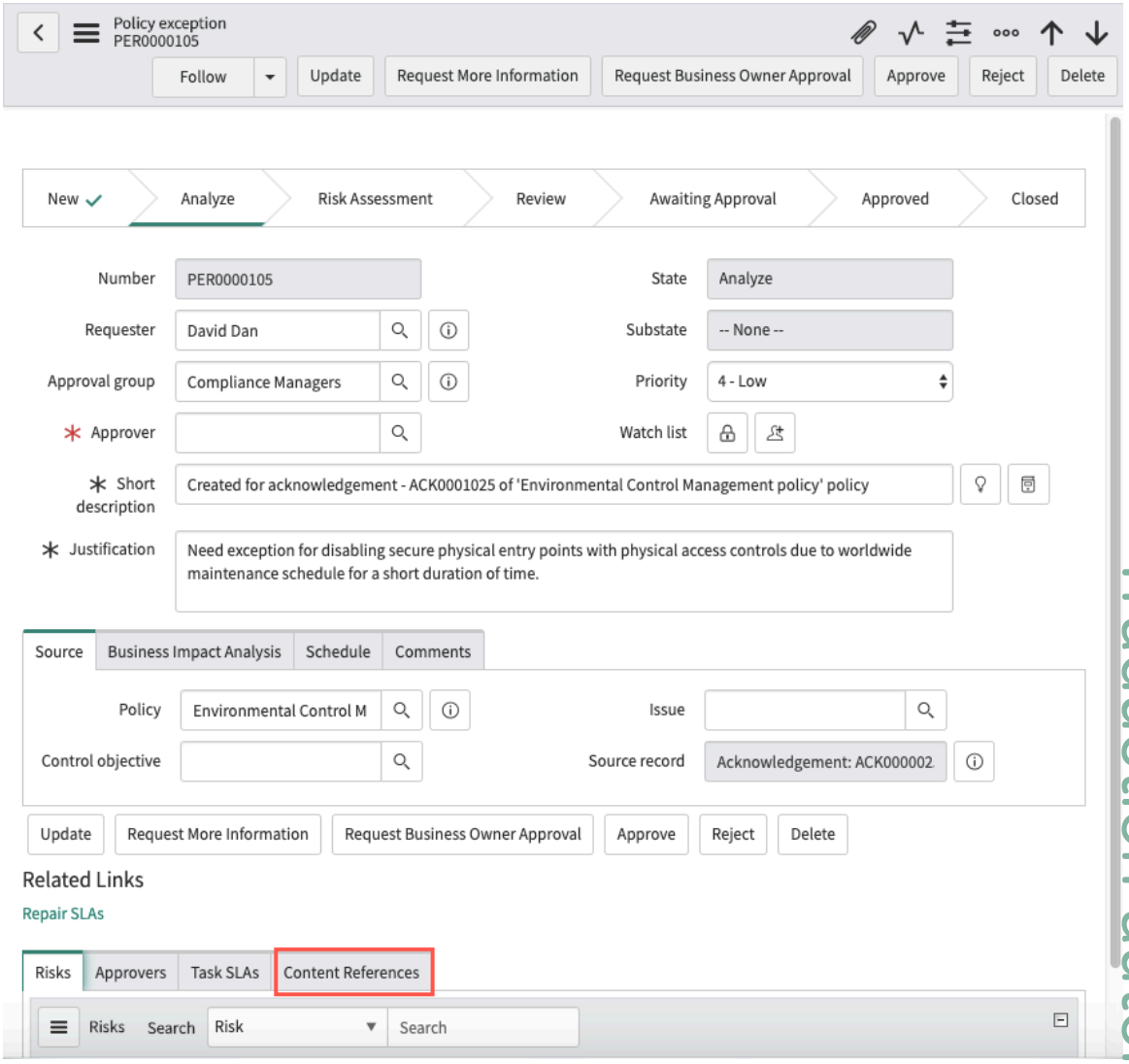
### Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Mes exceptions de politique**et ouvrez un enregistrement d'exception de politique spécifique.
   Si vous travaillez déjà dans une application spécifique GRC , ouvrez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter une balise de référence de contenu. Sinon, accédez à l'enregistrement.

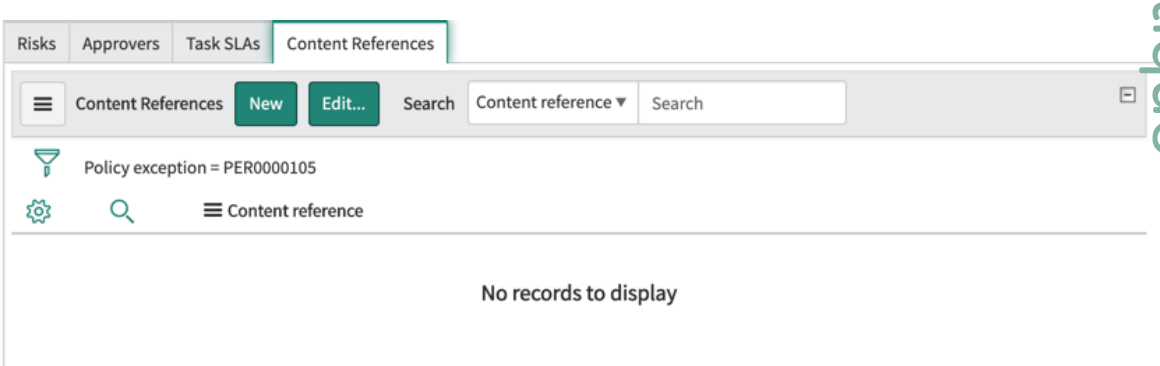
   **Remarque :**
   À titre d'exemple, un enregistrement d'exception de politique est utilisé pour illustrer comment ajouter une référence de contenu à un GRC enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



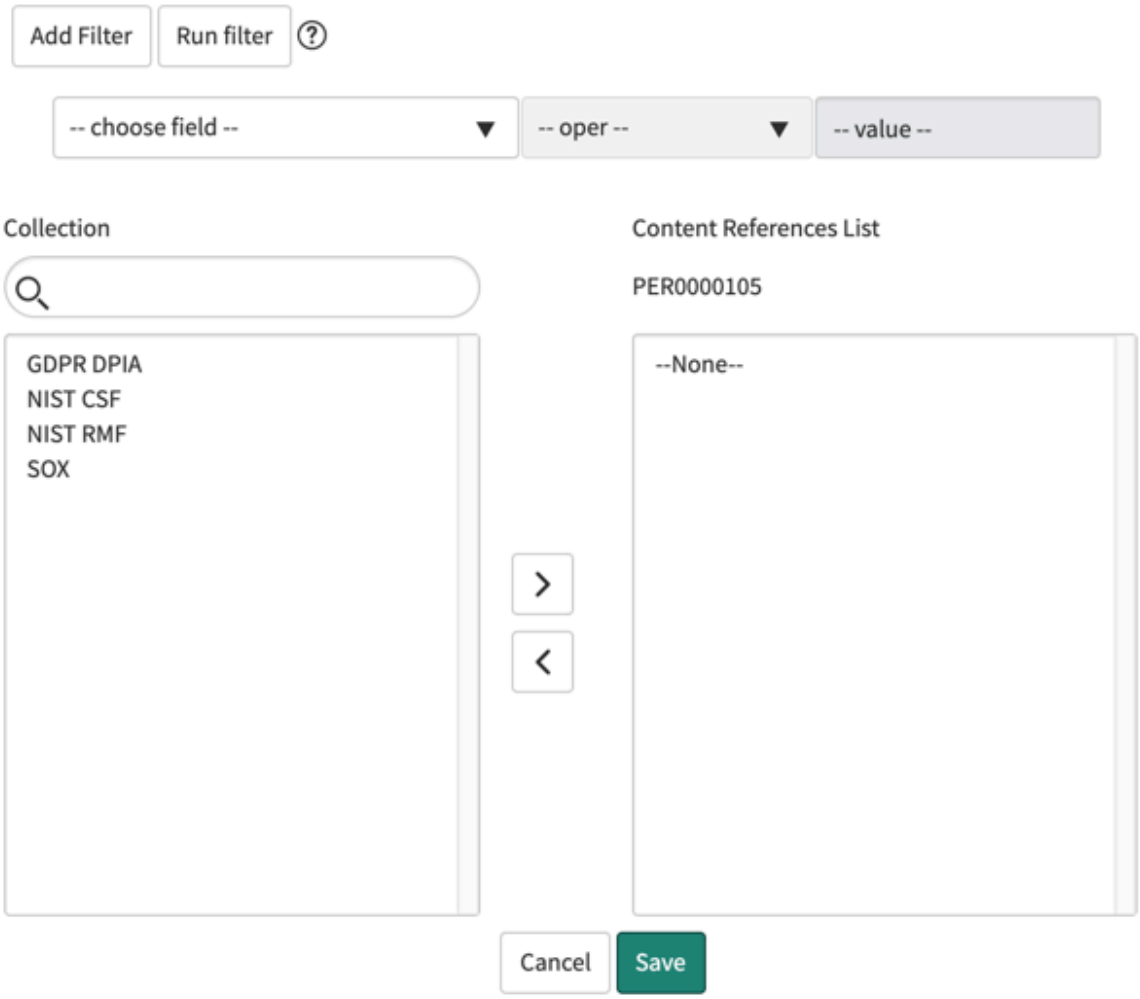

**2.** Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Références de contenu** .



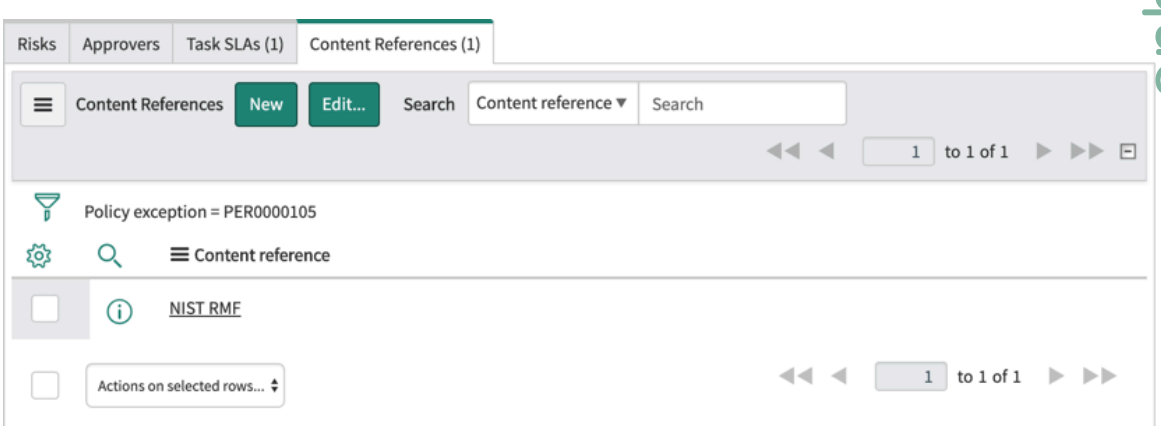

**3.** Cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Déplacez les intégrations, accélérateurs de cas d'utilisation, etc., auxquels vous souhaitez associer cet enregistrement d'exception de politique de la zone **Collection** à la **liste Références de contenu**, puis cliquez sur **Enregistrer**. Dans cet exemple, le NIST RMF Use Case AcceleratorPER0000105 d'enregistrement d'exception de politique a été balisé comme étant associé au .

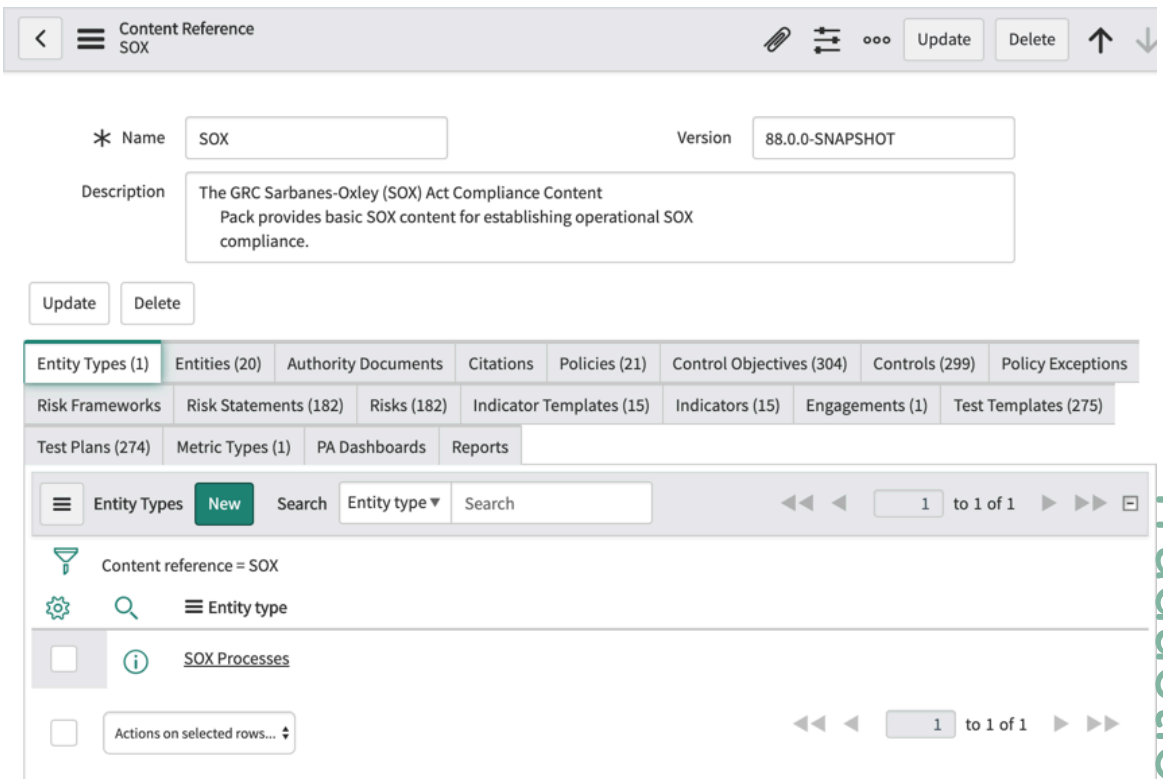



5. Accédez au module **Références de contenu** sous cette application et sélectionnez l'accélérateur de cas d'utilisation associé.
   Pour afficher tous les enregistrements balisés pour un accélérateur de cas d'utilisation spécifique au sein d'une application spécifique GRC , Par exemple, pour afficher tous les enregistrements balisés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec des références de contenu pour Gestion des risques le pack de contenu SOX, accédez à **Risque** > **Administration** > **Références du contenu**, puis cliquez sur **SOX**.




6. Cliquez sur l'une des listes connexes qui affichent un nombre pour afficher les enregistrements balisés en tant que références de contenu pour SOX.

## Créer des balises de référence de contenu

Vous pouvez définir de nouvelles balises de référence de contenu, selon les besoins, pour tenir compte des nouvelles réglementations au fur et à mesure qu'elles se présentent. Vous pouvez définir de nouvelles balises dans n'importe quelle GRC application, elles sont ensuite disponibles dans toutes les GRC applications.

### Avant de commencer

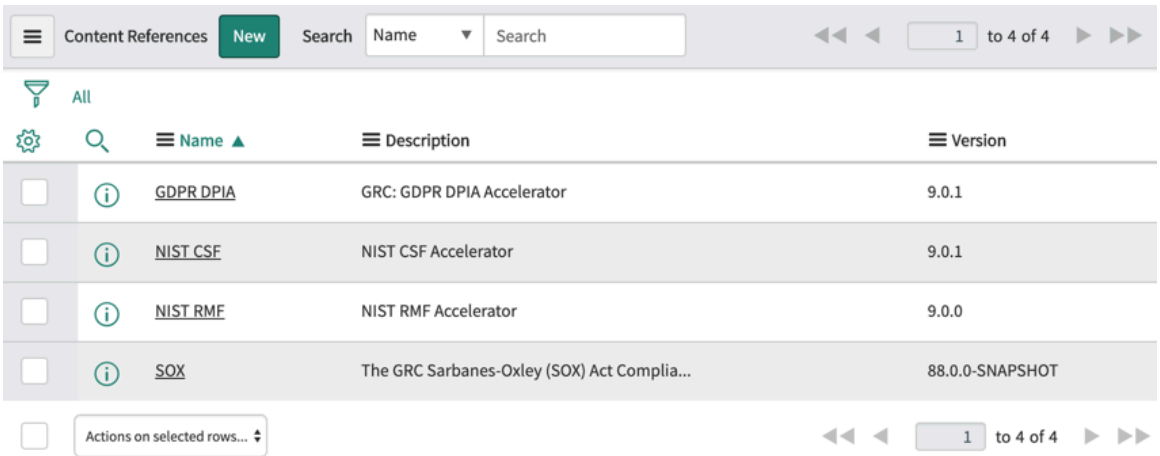
Rôle requis : administrateur

### Procédure

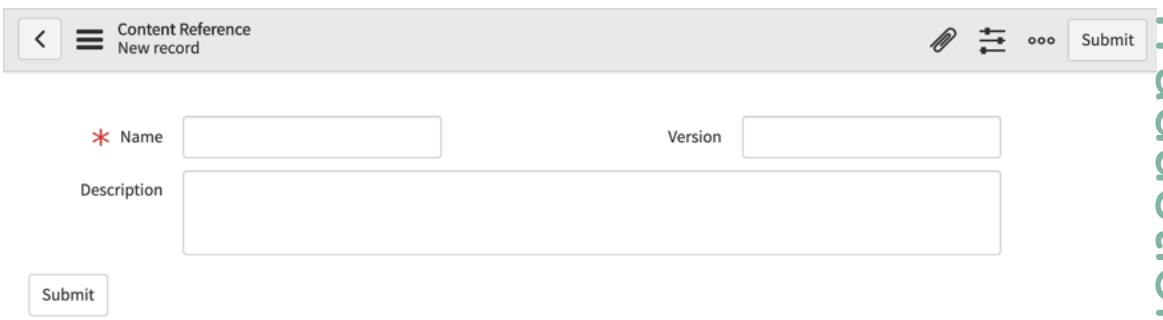
1. Accédez au module Références de contenu dans n'importe quelle GRC application.
   Par exemple, vous pouvez accéder à **Tout** > **Audit** > **Administration** > **Références du contenu**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




2. Cliquez sur **Nouveau**.




3. Fournissez un **nom**, un numéro de **version** et une **description** pour la nouvelle balise.

> **Remarque :**
> Le numéro de **version** peut être la version logicielle publiée à partir du ServiceNow Store

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La nouvelle balise de référence de contenu est ajoutée à la liste et est disponible dans le module Référence de contenu de , GRC Gestion de l'auditGestion de la politique et de la conformitéet Gestion des risques applications.

## Gérer les problèmes

Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de l'exhaustivité avec lesquelles il identifie les problèmes de risque et de conformité et y réagit.

Les problèmes peuvent être soumis à l'aide de deux méthodes, en fonction du type d'utilisateur impliqué :

- Les employés et les utilisateurs professionnels au sein de votre entreprise peuvent d'auto-identifier un problème et de le soumettre via le ServiceNow® Portail de services. Une fois soumis, un problème de triage est automatiquement créé et le processus de triage du problème commence.
- GRC Les utilisateurs peuvent créer manuellement un problème à partir de leur instance pour documenter les observations d'audit et les rattrapages, ainsi que les problèmes de conformité et de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Différents types de problèmes peuvent également être générés automatiquement dans les conditions suivantes (ces types de problèmes ne sont pas triés) :

- Problème de contrôle : créé lorsqu'une attestation de contrôle est terminée, indiquant que le contrôle n'est pas implémenté, ou lorsqu'un indicateur échoue.
- Problème de test de contrôle : créé lorsqu'un test de contrôle est fermé terminé avec l'efficacité du contrôle définie sur **Non effectif**.

## Les objectifs de la gestion des problèmes

Les objectifs de la gestion des problèmes sont les suivants :

- Élimination du bruit.
- Consolidation des problèmes en double.
- Se concentrer sur les questions qui exposent l'organisation au plus grand risque.
- Identification et classement par ordre de priorité des actions de rattrapage.
- Identification des nouveaux problèmes dans l'ensemble des opérations business.
- Analyser la faiblesse opérationnelle des politiques, des processus et des contrôles.

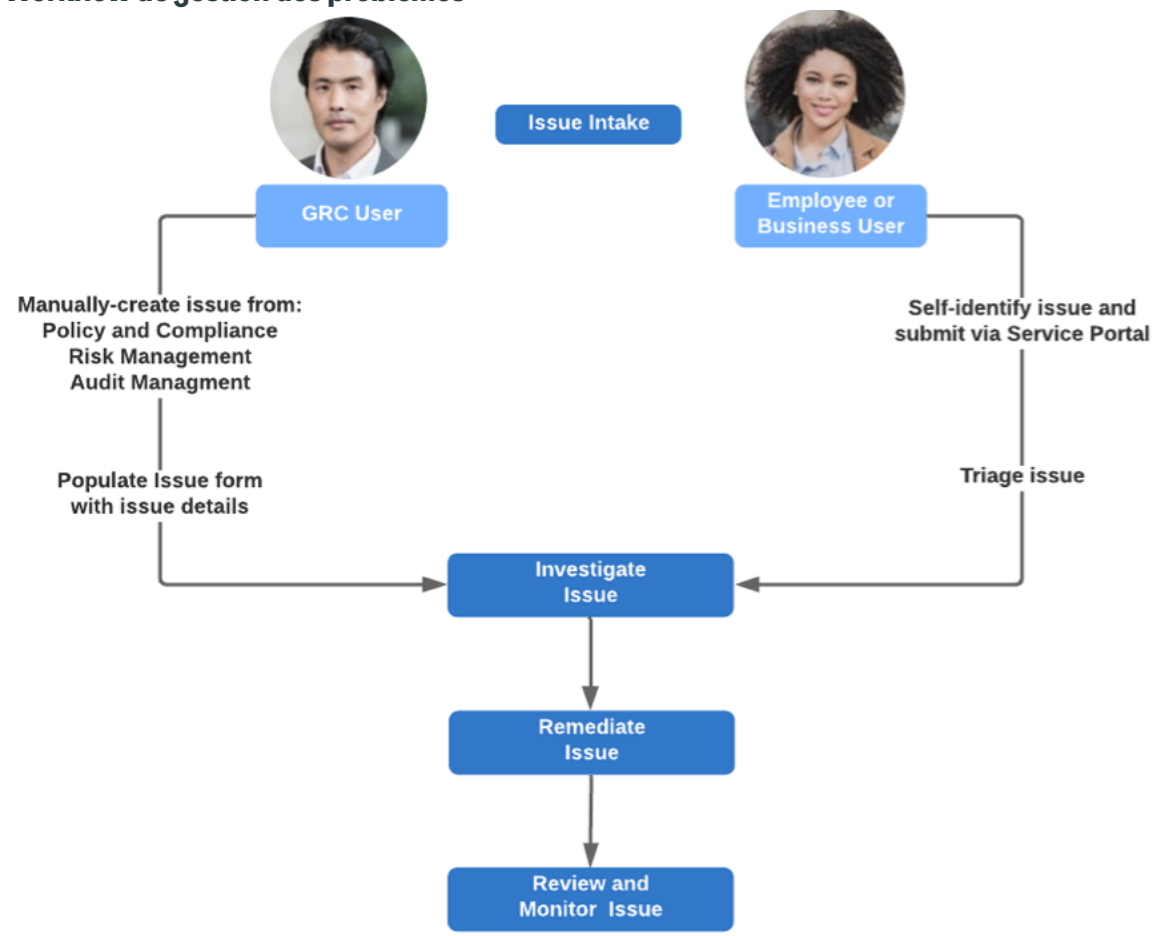
## Workflow et cycle de vie de la gestion des problèmes

En corrigeant les problèmes, les contrôles peuvent rester conformes et les risques peuvent être atténués. Le flux de travail et le cycle de vie de Gestion des problèmes sont illustrés et décrits ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Workflow de gestion des problèmes




### Cycle de vie de la gestion des problèmes

| Étape | Description |
|---|---|
| Admission de problème | Comme décrit précédemment, les problèmes peuvent être soumis à l'aide de deux méthodes, en fonction du type d'utilisateur impliqué :<br>• Les employés et les utilisateurs professionnels au sein de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de servicesfichier . Une fois soumis, un problème de triage est automatiquement créé et le processus de triage du problème commence.<br>• GRC Les utilisateurs peuvent créer manuellement un problème à partir de leur instance. Ces types de problèmes ne font pas l'objet d'un triage. |
| Enquêter sur le problème | Au cours de la phase d'enquête, il est déterminé si la question nécessite une étude supplémentaire. Si un triage est en cours, le problème de triage est affecté à une équipe de triage pour analyse. L'équipe |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Cycle de vie de la gestion des problèmes (suite)**

| Étape | Description |
|---|---|
| | de triage peut demander plus d'informations au créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage. |
| Corriger le problème | Une fois que l'équipe a confirmé le problème, les étapes nécessaires pour le corriger sont effectuées. Si un triage a été effectué, le problème de triage est converti en un problème réel ou un événement à risque. L'équipe peut également décider de suivre le problème en tant que recommandation ou de le fermer en tant que non-problème. |
| Examiner et surveiller le problème | Avant de clore le problème, le propriétaire de la police l'examine et l'approuve. L'examen permet également à l'organisation de :<br>• Suivre les tâches passées en retard<br>• Chronologies des problèmes de point de référence<br>• déterminer les endroits où les pertes auraient pu être atténuées ;<br>• Réduire les écarts à l'avenir |

## Problèmes dans l'espace de travail

Vous pouvez suivre tous vos problèmes ou un problème spécifique à partir de l'espace de travail. Les problèmes sont répertoriés sous le module **Problèmes** dans la vue de liste de l'espace de travail.

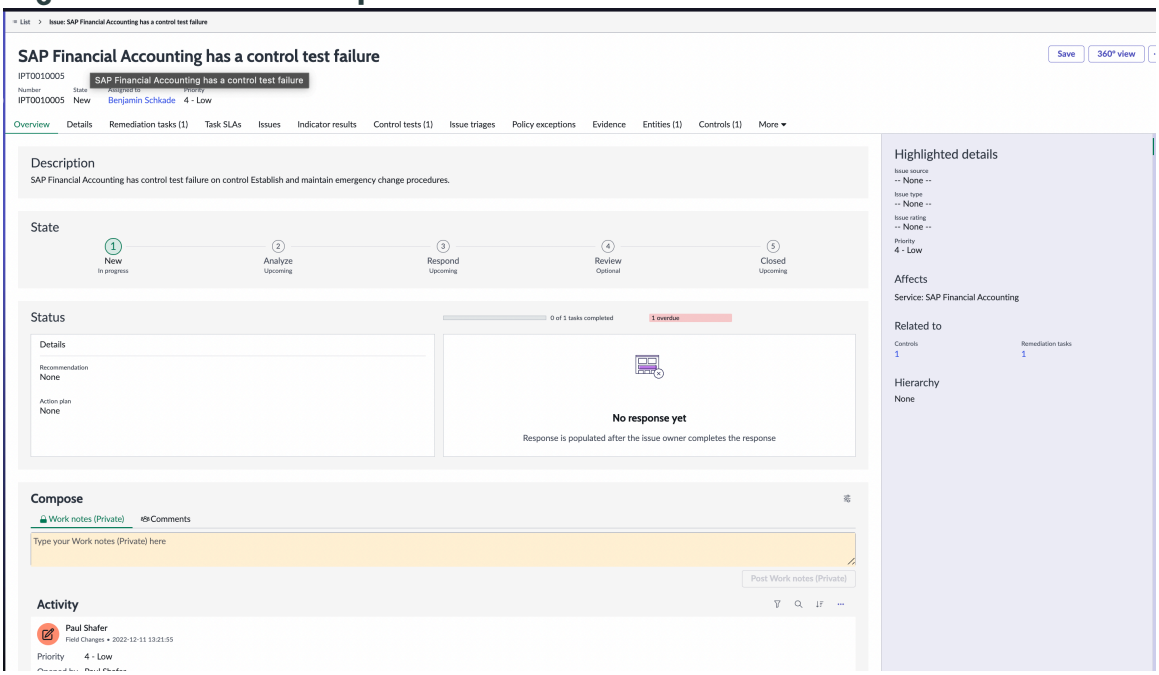
## Vue d'ensemble

Le formulaire de problème affiche les détails de vos problèmes. Vous pouvez afficher des informations sur la description, l'état, l'état, les notes de travail et l'activité qui s'est produite jusqu'à présent. Les informations relatives à un problème sont organisées en différents onglets tels que l'onglet **Vue d'ensemble** et l'onglet **Détails** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Page de vue d'ensemble du problème




Dans l'onglet **Détails** , vous trouverez des informations sur le problème, l'affectation, le calendrier, le regroupement des problèmes, le plan d'action, la confidentialité, l'activité et les paramètres.

**Remarque :**
La section des détails a été supprimée de l'onglet **Détails** .

## Association d'objets liés à un problème

GRC utilisateur ou utilisateur métier ou utilisateur métier léger de Les profils de problème peuvent associer des objets, tels que le contrôle, le risque, l'événement à risque, les entités, les engagements, les objectifs de contrôle, les déclarations de risque, les politiques, les documents de référence ou les activités de traitement, ou supprimer les objets existants qui sont liés au problème.

Prenons l'exemple d'une entité que vous pouvez sélectionner en tant que liste connexe. Vous pouvez ajouter les autres entités connexes ou supprimer les entités existantes à l'aide des boutons **Ajouter** ou **Supprimer** l'interface utilisateur du formulaire d'entité.

Les listes connexes du formulaire de problème affichent les dépendances liées aux problèmes. La table suivante répertorie une description des onglets et de la barre latérale du formulaire Problème.

### Onglets et barre latérale du formulaire Problème

| Onglet | Description |
|---|---|
| Vue d'ensemble | Vue d'ensemble d'un problème, telle que la description, l'état, l'état, les notes de travail et l'activité. |
| Détails | Détails sur un problème, tels que l'affectation, le calendrier, le regroupement des problèmes, le plan d'action, la confidentialité, l'activité, les paramètres et les notes de travail. La section Regroupement |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglets et barre latérale du formulaire Problème (suite)

| Onglet | Description |
|---|---|
| | des problèmes fournit des informations sur le regroupement, telles que le problème parent et la règle de regroupement des problèmes. Lorsque le regroupement de problèmes avancé est activé, le champ Niveau **de groupe** s'affiche, indiquant s'il s'agit d'un problème parent, enfant ou autonome. Le champ **Méthode de gestion** s'affiche également, indiquant s'il est géré individuellement à partir de problèmes parents ou enfants. |
| Détails importants | Informations en surbrillance, telles que la source du problème, le type de problème, l'évaluation du problème, la priorité, les effets, les éléments connexes et la hiérarchie. |
| Affecte | Entités concernées par ce problème. |
| Associé à | Nombre des différents objets qui sont affectés par ce problème tels que les contrôles, les risques, les politiques, les documents de référence, les engagements, les tâches de changement réglementaire, les tâches de rattrapage et les événements à risque. |
| Hiérarchie | Hiérarchie des problèmes. |

Le tableau suivant répertorie les listes connexes de la section Problèmes.

### Listes connexes de la section Problèmes

| Listes connexes | Description |
|---|---|
| Tâches de rattrapage | Détails des tâches de rattrapage, tels que le nom, le numéro, l'état, l'affectation, la priorité, la date de fin prévue et la date réelle. |
| SLA de tâche | Détails de la tâche Accords sur les niveaux de service (SLA), tels que la définition, le type, la cible, l'étape, le temps d'activité restant, le temps d'activité écoulé, le pourcentage d'heures ouvrables écoulés, l'heure de début et l'heure de fin. |
| Problèmes | Détails des problèmes connexes, tels que le nom, le numéro, la source du problème, le type de problème, l'état, le gestionnaire du problème, l'affectation, la priorité et la date d'échéance. |
| Résultats de l'indicateur | Détails des résultats de l'indicateur, tels que le nom, le résultat, l'indicateur et le propriétaire des données. |
| Tests de contrôle | Détails des tests de contrôle, tels que le nom, le numéro, le parent, l'affectation, l'état, la date de début prévue et la date de fin prévue. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Listes connexes de la section Problèmes (suite)

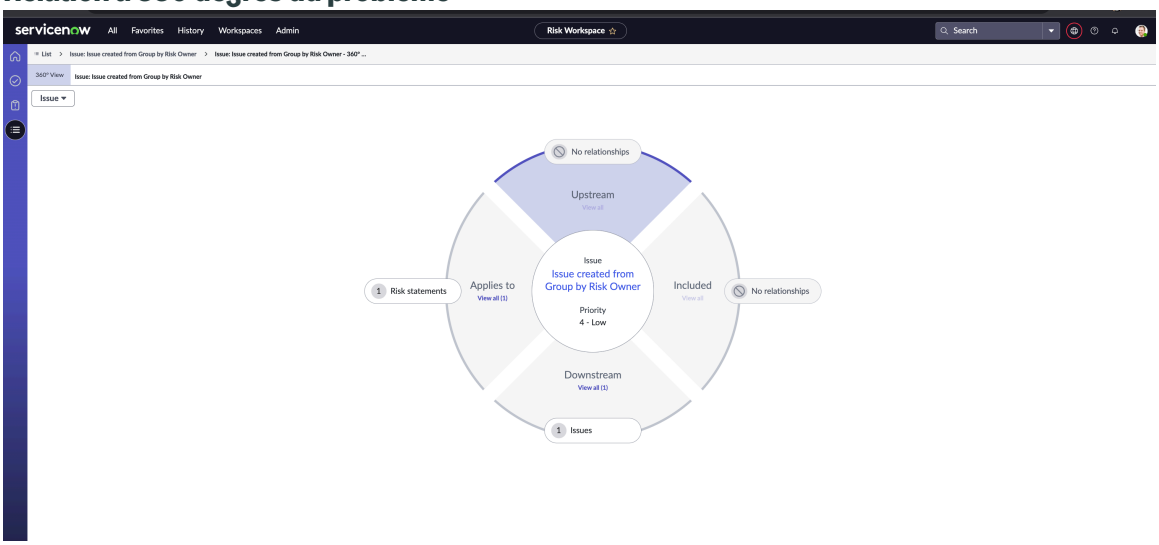
| Listes connexes | Description |
|---|---|
| Triages des problèmes | Le problème trie les détails, tels que le nom, le numéro, la source, le type de problème, l'état, le sous-état, le propriétaire du triage et le réviseur. |
| Exceptions de politique | Détails des exceptions de politique, tels que le nom, le numéro, le demandeur, le motif, la politique, l'objectif de contrôle, l'état, le sous-état, la date de début de validité, la date de fin de validité et la cote de risque. |
| Preuve | Détails de la preuve, tels que le nom, le numéro, la preuve, le motif de la demande, l'état, le sous-état, le demandeur, l'affectation et la date d'échéance. |
| Entités | Détails des entités, tels que l'entité, la description, la classe et le propriétaire. |
| Contrôles | Détails des contrôles, tels que le nom, le numéro, l'entité, la fonction, l'état, l'état, l'état, l'exemption, le propriétaire et la description. |
| Risques | Détails des risques, tels que le nom, le numéro, l'entité, la définition du risque, le groupe propriétaire, le propriétaire, l'état et la méthodologie d'évaluation des risques. |
| Engagements | Détails des engagements, tels que le nom, le nombre, le type, la piste d'engagement, l'état, la date de début de l'engagement prévu et la fin de l'engagement prévue. |
| Objectifs de contrôle | Détails des objectifs de contrôle, tels que le nom, l'ID source, la source, le parent, la catégorie, la classification, le type et la conformité. |
| Déclarations de risque | Détails des déclarations de risque, tels que le nom, le cadre, la catégorie, la description et l'état d'appétence. |
| Politiques | Détails des politiques, tels que le nom, le type, le propriétaire, l'état, la date de début de validité, la date de fin de validité et le score de conformité. |
| Documents de référence | Détails des documents de référence, tels que le nom, le nom commun, le type et le score de conformité. |
| Événements à risque | Détails des événements à risque, tels que l'événement à risque, l'entité principale, le type d'événement, le sous-type, l'état, la date de détection, la perte nette, la perte attendue et l'impact non financier. |
| Activités de traitement | Détails des activités de traitement, tels que l'activité de traitement, la catégorie d'activité de traitement, le propriétaire et l'analyste de la confidentialité. |

L'exemple suivant montre une vue à 360 degrés de l'ensemble de la relation pour un problème sélectionné, comme les problèmes en amont, les problèmes en aval, les contrôles et les tâches de rattrapage associés au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

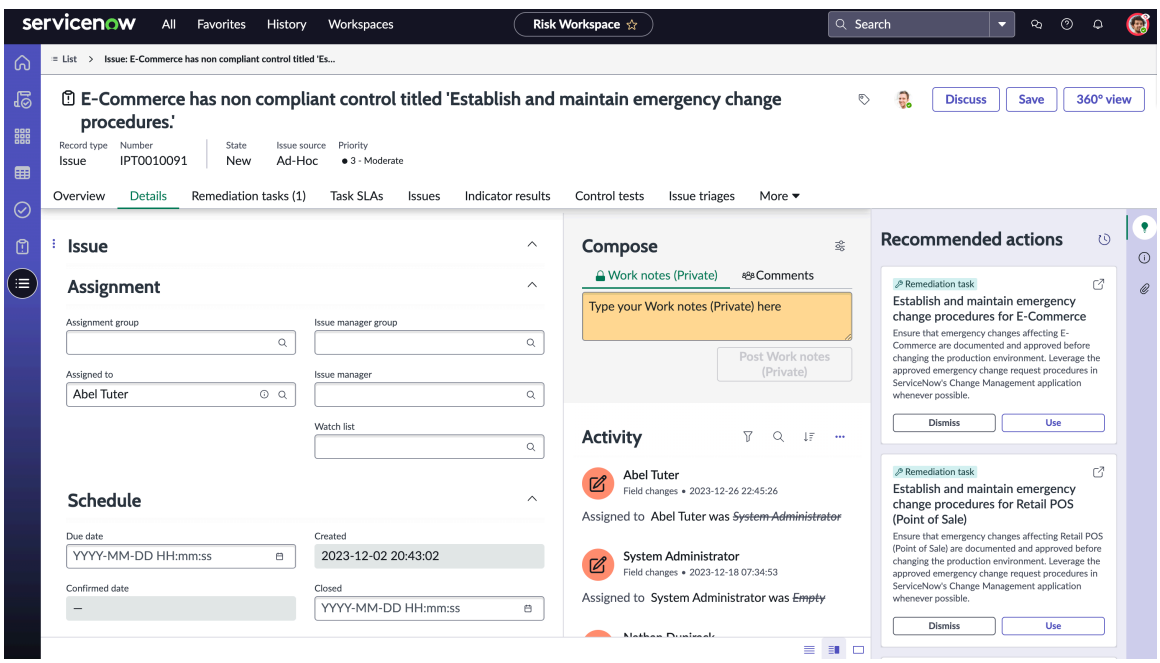
### Relation à 360 degrés du problème




## Actionsrecommandées

Les actions recommandées sont des suggestions générées par le système qui peuvent vous aider à sélectionner rapidement une tâche de rattrapage ou à affecter un problème à la bonne personne.

### Actions recommandées des tâches de rattrapage




Comme le montre la figure, les actions recommandées pour les tâches de rattrapage sont affichées dans le volet de droite. Vous pouvez afficher la liste des actions recommandées et effectuer les actions suivantes :

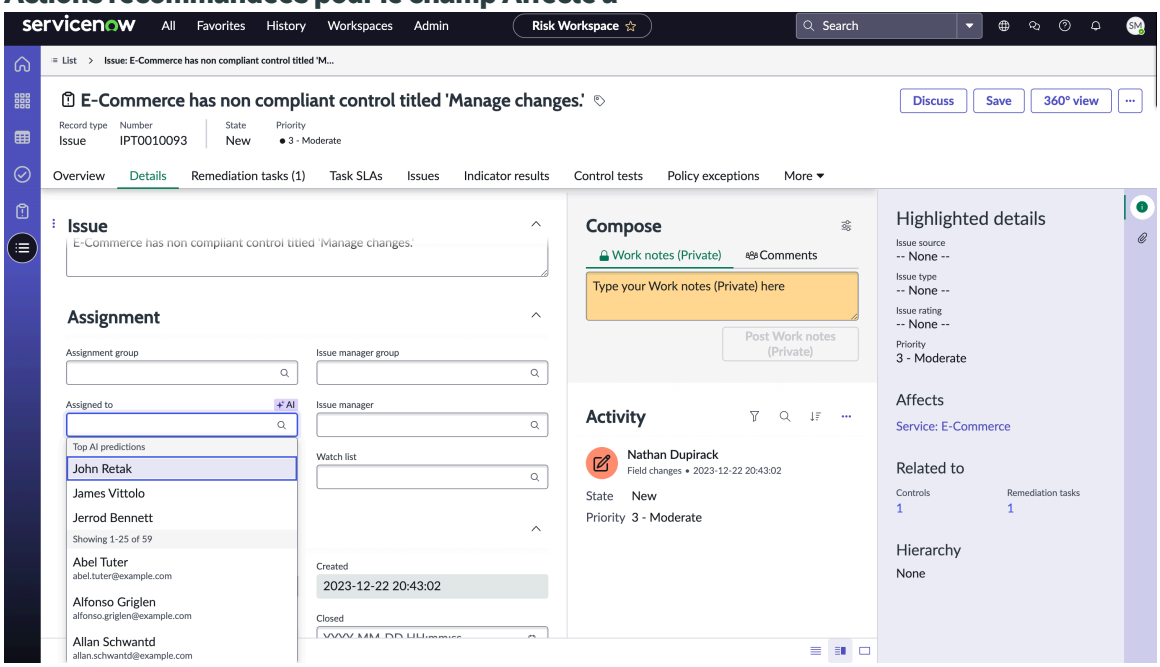
- **Utilisation** : Lorsque vous cliquez sur le bouton **Utiliser** , un formulaire s'affiche avec des données pré-remplies. Vous pouvez l'affecter à n'importe quel utilisateur à l'aide du champ **Affecté à** et sélectionnez **Enregistrer**. Vous pouvez voir cet enregistrement dans l'onglet **Tâches de rattrapage** .
- **Ignorer** : si vous ne souhaitez pas utiliser l'action recommandée, sélectionnez **Ignorer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Important :**
Les recommandations ne sont affichées que pour les GRC rôles Utilisateur métier et GRC Utilisateur métier – Lite lorsque l'utilisateur est celui auquel le problème est affecté.

### Actions recommandées pour le champ Affecté à




Comme le montre la figure, les recommandations générées par le système sont affichées pour le champ **Affecté à** . Vous pouvez voir les trois meilleures prédictions (John Retak, James Vittolo et Jerrod Bennett) au-dessus de la liste des utilisateurs alphabétiques.

### Configuration d'une relation de problème

Si un problème n'est pas réutilisable et que vous savez que plusieurs problèmes similaires ont été créés pour différents contrôles, déclarations de risque ou objectifs de contrôle, vous pouvez toujours configurer la relation de problème pour réutiliser le problème dans l'application GRC .

Vous pouvez éviter de dupliquer les problèmes en réutilisant le même problème. Tout ce que vous avez à faire est de l'ajouter à différents objets. Lorsqu'un problème est lié à un contrôle ou à un risque, il est automatiquement lié à l'entité, à l'objectif de contrôle ou à la définition du risque de ce contrôle ou de ce risque.

À l'aide de l'onglet **Configuration des relations de problèmes** du module Administration GRC, vous pouvez ajouter un problème à différents objets.

**Remarque :**
Ce module n'est visible que si vous avez installé les espaces de travail.

Pour installer un espace de travail, reportez-vous à la rubrique Ajouter un espace de travail .

Vous pouvez également désactiver une relation de problème en arrêtant la liaison automatique des objets associés à un problème. Pour plus d'informations, consultez Configurer une relation de problème.

### Configurer une relation de problème

Activez ou désactivez un enregistrement de configuration de relation de problème afin de pouvoir lier automatiquement un problème à ses objets connexes dans l'application GRC .

Traduction automatique

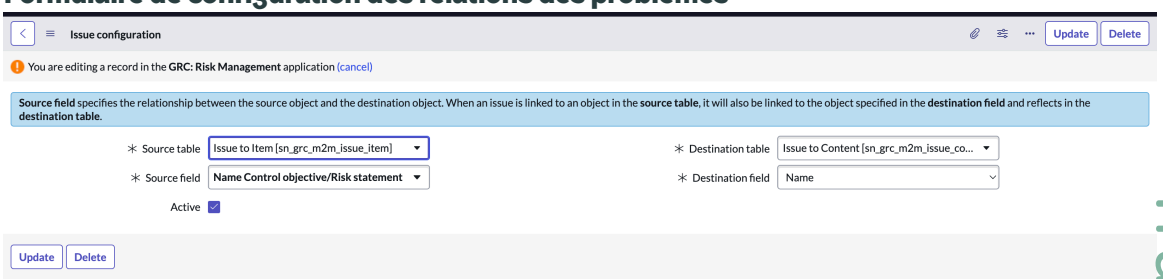
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration GRC** > **Configuration des relations des problèmes**.
2. Sélectionnez n'importe quel enregistrement dont vous souhaitez configurer la relation de problème.
3. Activez ou désactivez les enregistrements de configuration en sélectionnant ou en désélectionnant le champ **Actif** .

**Formulaire de configuration des relations des problèmes**




Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de configuration des relations de problèmes, reportez-vous à Formulaire de configuration des relations des problèmes.

### Formulaire de configuration des relations des problèmes

Utilisez le formulaire Configuration des relations de problèmes dans l'application GRC pour lier automatiquement un enregistrement de destination à un problème lorsqu'il est lié à l'enregistrement source.

**Formulaire de configuration des relations des problèmes**

| Champ | Description |
|---|---|
| Table source | Table plusieurs à plusieurs (MtoM) dans laquelle l'enregistrement d'origine est créé lorsque vous liez un problème à un objet.<br><br>Par exemple, si vous avez lié un problème à un contrôle, l'enregistrement de relation est créé dans cette table. |
| Table de destination | Table cible où l'enregistrement est créé lorsque le problème est lié à l'objet de destination.<br><br>Par exemple, supposons que vous avez sélectionné le problème à lier à un contrôle dans le champ **Table source** . Le problème est lié à l'entité du contrôle si vous avez sélectionné le problème à lier à l'entité MtoM dans le champ **Table de destination** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire de configuration des relations des problèmes (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Champ source | Champ source qui affiche la relation entre l'objet source et l'objet de destination. |
| Champ de destination | Champ de destination qui contient l'objet lié au problème dans le **champ Table de destination.**<br><br>Par exemple, si vous avez sélectionné le problème à lier à une relation d'entité dans le champ **Table de destination** , alors la valeur du champ de destination est entité.<br><br>**Remarque :**<br>Les types d'objets que vous sélectionnez dans le champ source et le champ de destination doivent être du même type. |

**Remarque :**

- **Objet source** : il s'agit de l'objet d'origine qui est lié manuellement à un problème.
- **Objet de destination** : il s'agit de l'objet qui est automatiquement lié au problème en raison de la configuration de la relation de problème.

## Regrouper les problèmes dans l'espace de travail

Regroupez les problèmes au sein de vos espaces de travail pour organiser et gérer les problèmes connexes. Le regroupement de problèmes similaires peut rationaliser votre flux de travail et vous faire gagner du temps.

### Avant de commencer

Rôle requis : risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le regroupement des problèmes sous un parent peut rationaliser votre flux de travail et vous faire gagner du temps. Tous les problèmes enfants sont gérés par un seul parent, ce qui facilite leur suivi et leur résolution collective. Vous pouvez regrouper différents types de problèmes sous un seul parent lorsque les problèmes appartiennent au même projet ou audit afin d'obtenir une vue globale de la façon dont les différents problèmes sont gérés. Le regroupement des problèmes sous un parent permet de les organiser et de les classer par ordre de priorité, de réduire la redondance de la résolution de problèmes similaires et de s'assurer que les problèmes sont traités de manière coordonnée.

Vous pouvez activer la **propriété Fonctionnalité avancée de regroupement des problèmes** pour utiliser les fonctionnalités avancées de regroupement des problèmes, telles que les méthodes de gestion pour le regroupement des problèmes et la création de problèmes autonomes dans les parents. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du GRC.

**Important :**
Lorsque vous regroupez des problèmes avec une confidentialité activée, vous pouvez ajouter des problèmes enfants confidentiels uniquement sous un problème parent confidentiel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
   Vous pouvez accéder à votre espace de travail spécifique.
2. Sélectionnez et accédez aux problèmes.
3. Cochez les cases en regard des problèmes que vous souhaitez regrouper.
4. Sélectionnez **un groupe**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Problèmes de groupe

| Champ | Description |
|---|---|
| Type de groupe | Option permettant de sélectionner le type de groupe. Voici les options disponibles :<br>○ **Créer un groupe** : option permettant de créer un nouveau problème parent pour former un groupe.<br>○ **Ajouter à un groupe existant** : option permettant de créer un groupe avec un problème parent existant.<br>○ **Créer un problème autonome en tant que parent** : option permettant de sélectionner un problème autonome existant et de le définir en tant que parent pour créer un groupe.<br>**Remarque :** L'option **Définir le problème autonome comme parent** n'est disponible que si la propriété **Fonctionnalité avancée de regroupement des problèmes** est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du GRC. |
| Nom du problème parent | Nom du nouveau problème parent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Créer un groupe** est sélectionnée dans le champ **Type de groupe** . |
| Problème parent | Option permettant de sélectionner un problème parent existant ou de sélectionner un problème autonome existant et de le définir comme parent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Créer un groupe** ou **Définir un problème autonome en tant que parent** est sélectionnée dans le champ **Type de groupe** . |
| Méthode de gestion | Option permettant de spécifier si le problème est géré à partir d'un problème parent ou en tant que problème enfant individuel. Voici les options disponibles : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ **Gérer le parent** : lorsque vous sélectionnez la méthode de gestion en tant que **parent** parent, les problèmes enfants héritent des valeurs des champs **État**, **Réponse** et **Explication** du problème parent.<br>○ **Gérer l'enfant** : lorsque **l'option Gérer l'enfant** est sélectionnée, le problème enfant conserve individuellement ses propres champs **État**, **Réponse** et **Explication** .<br>**Remarque :** Le champ **Méthode de gestion** n'est disponible que si la propriété **Fonctionnalité avancée de regroupement des problèmes** est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du GRC. |
| Description | Informations supplémentaires sur le groupe de problèmes. |

6. Sélectionnez **un groupe**.

## Séparation de domaine dans GRC

Il s'agit Gouvernance, risque et conformité d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et des applications. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

### Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Vue d’ensemble de Séparation de domaine

Séparation de domaine est la solution idéale pour les clients qui :

- Nécessité d’appliquer la ségrégation absolue des données entre les entités d’entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

**Remarque :**
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

## Fonctionnement de Séparation de domaine dans GRC

- Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n’est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d’enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont tous des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement, le domaine de l’enregistrement est déterminé par l’itérateur de domaine configuré pour la tâche. Dans le cas contraire, il est défini par défaut sur le domaine (s’il est défini) ou sur le domaine global. Pour les enregistrements qui sont générés manuellement, le domaine est dérivé du domaine de l’utilisateur qui crée l’enregistrement.

  La génération automatique doit être gardée à l’esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s’assurer qu’ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu’ils soient visibles par le bon ensemble d’utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :
  - Global
  - HAUT
    - Domaine A
    - Domaine B

- Si vous disposez d’un risque ou d’un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs des domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne serez pas en mesure de recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l’indexation.
- Si vous disposez d’un risque ou d’un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le domaine A.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À moins que les risques et les contrôles ne se trouvent dans le domaine global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles d'un domaine supérieur aux utilisateurs d'un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Par conséquent, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, l'attestation ou le questionnaire d'évaluation ne serait pas généré.

## Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lors de l'examen d'un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task]et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

**⚠ Avertissement :**
ServiceNow ne recommande pas l'utilisation de tables de plateforme de séparation de domaine (toute table comportant le préfixe sys_, comme les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override] ), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

## Comment les valeurs de domaine sont-elles allouées aux objets GRC ?

Enregistrements qui sont générés automatiquement, le domaine de l'enregistrement est déterminé par l'itérateur de domaine configuré pour la tâche. Le tableau suivant montre comment les valeurs de domaine sont allouées aux différents objets GRC :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Objets GRC | Source du domaine |
|---|---|
| Entité | Obtient la valeur de domaine à partir de Applies_to. |
| Entité à type d'entité | Obtient la valeur de domaine à partir du type d'entité. |
| Évaluation de l'élément | Obtient la valeur de domaine à partir de l'élément (risque ou contrôle). |
| Problème | Obtient la valeur de domaine à partir de l'élément (risque ou contrôle). |
| Entité à objet d'information | Obtient la valeur de domaine à partir de l'entité. |
| Indicateur | Obtient la valeur de domaine à partir du contrôle ou du risque. |
| Tâche d'indicateur | Obtient la valeur de domaine à partir de l'indicateur. |
| Données associées | Obtient la valeur de domaine à partir de l'indicateur. |
| Résultat de l'indicateur | Obtient la valeur de domaine à partir de l'indicateur. |

**Remarque :**
Lorsque la source de domaine est globale ou nulle, le domaine de cet objet est défini sur Par défaut.

**Information associée**

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

## Navigation dans le fil d'Ariane

La version prend en charge la navigation de fil d'Ariane ServiceNow® Xanadu pour tous les GRC modules. Les fils d'Ariane fournissent un chemin d'accès de navigateur permettant de naviguer dans une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe.

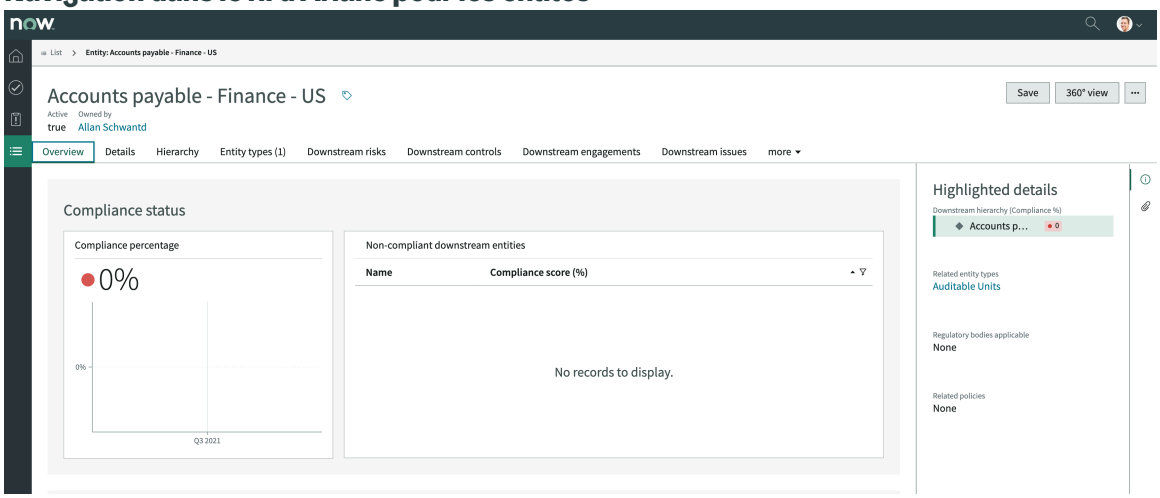
Les fils d'Ariane fournissent un contexte, une cohérence et une familiarité aux utilisateurs. La navigation de type fil d'Ariane fournit une trace numérique depuis le point de départ de l'utilisateur jusqu'au contenu actuel, avec la possibilité de naviguer jusqu'à chaque lien.

Utilisez la navigation de style fil d'Ariane qui fournit un chemin d'accès du navigateur pour naviguer dans une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe. Les fils d'Ariane offrent une forme rapide de navigation de filtre. Ils sont classés de gauche à droite. La condition de gauche est la plus générale, et la condition de droite est la plus spécifique. Par exemple, vous pouvez voir le chemin de navigation pour les entités dans la vue de l'espace de travail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Navigation dans le fil d'Ariane pour les entités




Le chemin de navigation **Liste** > **Entité : Comptes fournisseurs-Finance-États-Unis** dans l'exemple indique que vous pouvez accéder à la page Comptes fournisseurs - Finance - États-Unis à partir du menu Entité de la vue Liste. Cliquez sur un lien dans le chemin d'accès pour revenir à l'écran sélectionné.

## Gestion de la taxonomie dans GRC

La taxonomie est utilisée pour organiser, classer et étiqueter les éléments du contenu non structuré. Le contenu est organisé en éléments granulaires qui fournissent plus d'informations sur le contexte du contenu.

Utilisez la nouvelle GRC : Gestion de la taxonomie application pour gérer les catégories de votre classification de contenu entre les GRC modules à l'aide du module Taxonomie. En outre, vous pouvez utiliser l'application GRC : Gestion de la taxonomie pour stocker votre taxonomie. L'application GRC : Gestion de la taxonomie est automatiquement installée avec l'application GRC : gestion de la politique et de la conformité .

Il permet d'adapter et de réutiliser efficacement le contenu sur différents segments et produits. L'application GRC : Gestion de la taxonomie stocke la taxonomie et fournit un moyen de mapper les taxonomies via un composant d'interface utilisateur pour tous les GRC modules.

La nouvelle GRC : Gestion de la taxonomie application offre les avantages suivants :

- Il permet un meilleur alignement avec la réglementation.
- Il catégorise et classe facilement le contenu réglementaire au sein du GRC module.
- Il configure une taxonomie interne ou mappe la taxonomie à partir d'un fournisseur externe pour catégoriser différents types d'objets de bibliothèque tels que les documents de référence et les citations.
- Elle fournit les éléments de classification prêts à l'emploi suivants :
  - Type de contenu
  - Juridiction
  - Organisme de régulation
  - Secteur
  - Thème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il offre la possibilité d'ajouter les nouvelles catégories de taxonomie avec un nouvel enregistrement de classe de taxonomie en plus des catégories de taxonomie fournies prêtes à l'emploi.
- Il vous aide à rationaliser votre conformité réglementaire, à tracer les exigences réglementaires et à mettre à jour les réglementations externes.

**Remarque :**
Si vous avez déjà téléchargé l'application Gestion des changements réglementaires et que vous effectuez une mise à niveau vers la Xanadu version GA, copiez les données des anciennes tables de taxonomie vers les nouvelles tables de taxonomie.

## Module Configurations de la page de destination

GRC Les administrateurs peuvent désormais configurer les pages de destination Vue d'ensemble des tâches et des problèmes dans les espaces de travail à l'aide du module Configurations de la page de GRC destination de l'interface utilisateur classique. Le rôle sn_grc_workspace.task_admin est nécessaire pour configurer les tâches, les problèmes et d'autres éléments dans le module Configurations de la page de destination. GRC Par défaut, les administrateurs se voient attribuer le rôle sn_grc_workspace.task_admin.

### Module Configurations de la page de destination

Le GRC module Configurations de la page de destination affiche les modules suivants :

- Configuration de la page des tâches
- Configuration de la page du problème

### Module de configuration de la page des tâches

Le module Configuration de la page Tâches de l'interface utilisateur classique affiche les configurations associées à la section Tâches dans les pages de destination des espaces de travail. Les configurations du module de configuration de la page Tâches aident les utilisateurs à afficher les données dans différents espaces de travail.

Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.task_admin peuvent configurer les pages de destination Tâches des espaces de travail à l'aide du module Configurations de la page Tâches de l'interface utilisateur classique. Par défaut, les administrateurs se voient attribuer le rôle sn_grc_workspace.task_admin.

Les administrateurs GRC effectuent des configurations de pages de tâches, y compris les configurations d'espaces de travail, d'onglets et de filtres dans ce module. En fonction de toutes les conditions de filtre appliquées au niveau des tables ou des états, les utilisateurs peuvent afficher les données de la page de destination Tâches de l'espace de travail.

Dans la vue de la page d'accueil de l'espace de travail, les widgets affichés sur les tâches telles que Mes tâches et Travail de mon groupe sont configurés à l'aide du générateur d'IU. Cliquer sur ces widgets dans la vue de la page d'accueil redirige les utilisateurs vers la page Tâches de l'espace de travail.

Pour l'espace de travail d'audit, l'espace de travail Compliance, l'espace de travail de confidentialité et l'espace de travail Risk, les onglets préconfigurés suivants sont fournis par défaut :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

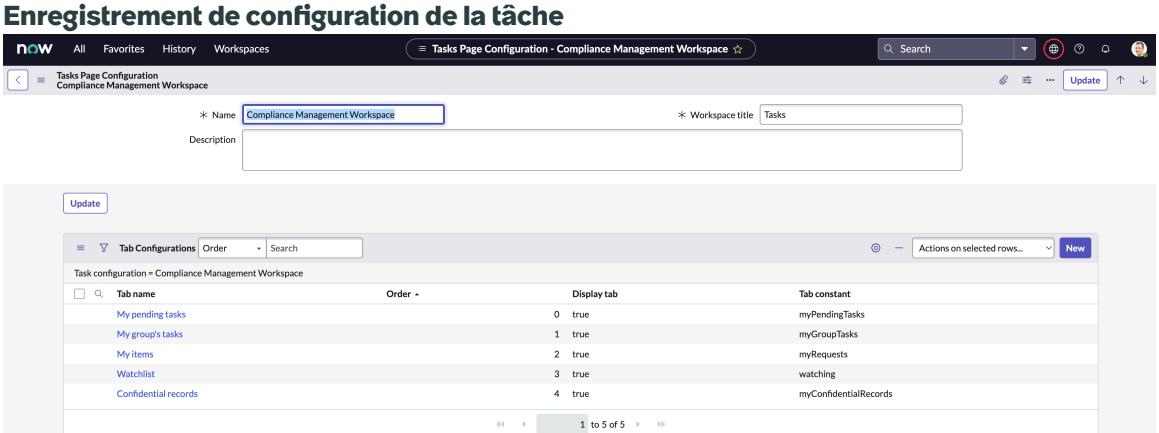
- Mes éléments
- Liste de surveillance

À partir de la GRC : Éléments communs d'espace de travail version 14.x de l'application, les administrateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.task_admin peuvent ajouter ou supprimer des onglets dans l'enregistrement de configuration des tâches. Ils peuvent également classer les onglets par ordre de priorité ou les classer dans une séquence. Lorsqu'un onglet est créé dans l'enregistrement de configuration des tâches sous le module Configuration de la page Tâches, il s'affiche dans l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Les administrateurs de tâches peuvent modifier l'ordre des onglets dans l'interface utilisateur. Si le même ordre est configuré pour deux onglets, les onglets s'affichent dans un ordre alphabétique.

L'image suivante montre l'enregistrement de configuration de la tâche mis à jour.

**Enregistrement de configuration de la tâche**




Les administrateurs GRC peuvent configurer les noms des enregistrements de configuration des tâches qui s'affichent dans les pages de destination. Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Mettez à jour le nom et la description de l'enregistrement dans l'interface utilisateur classique. Seuls les administrateurs peuvent afficher ces données dans l'interface utilisateur classique. Les utilisateurs finaux ne peuvent pas afficher ces données dans la vue de l'espace de travail.
- Mettez à jour le titre de l'espace de travail qui s'affiche sur la page de destination Tâches de l'espace de travail. Les utilisateurs finaux peuvent afficher ces données dans la vue de l'espace de travail.
- Mettez à jour le titre de la table, la condition de filtre et les noms de colonnes applicables.
- Mettez à jour les conditions de filtre des onglets.
- Filtrez les enregistrements en fonction de la sélection de groupe pour la table applicable.
- Ajoutez, mettez à jour, supprimez ou remplacez les étiquettes d'état des tables.
- Mettez à jour le type d'onglet, par exemple un onglet de groupe ou un onglet régulier.

## Mettre à jour l'enregistrement de configuration de page Tâches

Mettez à jour l'enregistrement Configuration de la page Tâches dans l'interface utilisateur classique pour afficher les configurations de tâches dans différents espaces de travail. L'enregistrement de configuration de la page Tâches affiche les configurations qu'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateur final peut afficher sur la page de destination Mes tâches de chaque espace de travail.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs GRC peuvent configurer les tâches que les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher dans l'espace de travail. Les onglets suivants sont utilisés pour configurer les tâches et sont fournis par défaut pour chaque espace de travail :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance

En fonction de la sélection de l'espace de travail, ces onglets configurables s'affichent dans l'espace de travail. Les administrateurs GRC peuvent modifier ces onglets à l'aide du module Configurations de la page de destination.

Des filtres d'état ou des filtres de second niveau sont disponibles pour les onglets Mes tâches en attente, Tâches de mon groupe, Mes éléments et Liste de surveillance.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configurations de page de destination GRC** > **Configuration de la page des tâches**.
   L'enregistrement Configuration de la page Tâches affiche les enregistrements de configuration pour chacun des espaces de travail suivants :
   - Audit Workspace
   - Espace de travail Compliance : affiché sous le module Policy and Compliance.
   - Espace de travail Operational Resilience
   - Espace de travail de confidentialité
   - Espace de travail de Gestion des changements réglementaires : affiché sous le module Policy and Compliance.
   - Espace de travail Risk
   - Portail des risques
   - Vendor Management Workspace
2. Cliquez sur l'enregistrement de configuration de l'espace de travail dans lequel vous travaillez.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs selon vos besoins.

   L'enregistrement de configuration de la page des tâches pour l'espace de travail sélectionné affiche les champs suivants.

**Enregistrement de configuration de la page des tâches**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration de tâche qui s'affiche dans l'enregistrement de configuration de page de tâches. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Description | Description de la configuration de la tâche qui peut être mise à jour. |
| Titre de l'espace de travail | Titre de la page Mes tâches qui s'affiche dans l'espace de travail. |

La liste connexe **Configurations d'onglet** affiche les onglets suivants dans l'enregistrement de configuration de la tâche :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance
- Enregistrements confidentiels

Les champs de configuration suivants s'affichent pour tous les onglets de l'enregistrement de configuration des tâches :

### Champs dans l'enregistrement de configuration de la tâche

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom d'onglet | Nom de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail. |
| Ordre | Ordre de l'onglet dans l'espace de travail. |
| Onglet Affichage | Option permettant d'afficher l'onglet dans l'interface utilisateur. Lorsque cette option est activée, l'onglet s'affiche dans l'interface utilisateur. De même, lorsque cette option est désactivée, l'onglet ne s'affiche pas dans l'interface utilisateur. |
| Activer la sélection de groupe | Option permettant de sélectionner les groupes dans le filtre. Lorsque cette option est activée, les administrateurs peuvent filtrer les enregistrements en fonction de la sélection de groupe pour la table applicable. |

La liste connexe de chaque onglet affiche les informations suivantes :

### Liste connexe pour chaque onglet de l'enregistrement de configuration de la tâche

| Champ | Description |
|---|---|
| Tables applicables | Liste des tables affichées dans l'espace de travail et expédiées avec la mise en production. Ces tables sont les enregistrements sur lesquels l'utilisateur peut agir en fonction des conditions de correspondance.<br><br>Vous pouvez créer une table applicable ou cliquer sur une table applicable existante |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | dans la liste pour mettre à jour son enregistrement de configuration.<br>○ L'enregistrement de configuration de table affiche les champs associés à la table applicable sélectionnée.<br>○ La liste connexe des états de carte affiche les états applicables à la table applicable sélectionnée. Vous pouvez sélectionner un état et mettre à jour sa condition de filtre afin qu'il s'affiche correctement dans l'onglet de l'espace de travail. |
| États applicables | Liste des états applicables à l'onglet. Ces états sont affichés dans l'espace de travail avec la colonne Étiquette remplacée. Vous pouvez configurer et mettre à jour le nom de l'état en ajoutant le nom d'état mis à jour dans la colonne Étiquette remplacée. |

4. Si nécessaire, dans la liste connexe Tables applicables, mettez à jour une table existante en procédant comme suit :

   a. Cliquez sur une table pour ouvrir son enregistrement de configuration.

   b. Configurez les champs **Titre** de la tâche, **Table**, **Filtre au niveau de l'onglet** et **Colonnes affichées** , puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les champs mis à jour pour la table sélectionnée sont affichés à l'utilisateur final dans l'espace de travail.

   c. Configurez le nom de l'état en ajoutant le nom d'état mis à jour dans la colonne Étiquette remplacée.

5. Cliquez sur l'onglet **Mes tâches en attente** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Mes tâches en attente affiche la configuration disponible et la liste des tâches configurées dans l'onglet.

6. Cliquez sur **l'onglet Tâches de mon groupe** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Tâches de mon groupe affiche la liste des tâches affectées à votre groupe.

   **Remarque :**
   Vous pouvez configurer le nom de l'onglet pour l'onglet Tâches de mon groupe et ses champs associés similaires à l'onglet Mes tâches en attente.

7. Cliquez sur l'onglet **Mes éléments** et mettez à jour les champs si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Mes éléments affiche la liste des éléments que vous avez créés ou que vous avez ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Vous pouvez configurer le nom de l'onglet pour l'onglet Mes éléments et ses champs associés similaires à l'onglet Mes tâches en attente.

8. Cliquez sur **Liste de surveillance** et mettez à jour les champs si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Ma liste de surveillance affiche la liste des tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance.

   **Remarque :**
   Vous pouvez configurer le nom de l'onglet pour l'onglet Liste de surveillance et ses champs associés similaires à l'onglet Mes tâches en attente.

9. Cliquez sur **Enregistrements confidentiels** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Enregistrements confidentiels affiche les enregistrements confidentiels pour la table sélectionnée.

10. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Configurations d'onglets** pour ajouter un nouvel onglet dans l'enregistrement de configuration des tâches.

    a. Renseignez les champs du formulaire.

    b. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le nouvel onglet s'affiche dans l'interface utilisateur avec les informations relatives aux groupes sélectionnés.

11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'enregistrement de configuration de la tâche.

## Module de configuration de la page du problème

Le module Configuration de la page du problème affiche les configurations associées aux pages de destination de la vue d'ensemble des problèmes dans différents espaces de travail. Les données affichées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes sont configurées à l'aide du module Configurations de la page de problème de l'interface utilisateur classique. La page de destination Vue d'ensemble des problèmes comprend les pages Problèmes, Triages des problèmes, Suivi de l'état des problèmes et Observations d'audit.

La page de destination Vue d'ensemble des problèmes est disponible dans les espaces de travail suivants :

- Espace de travail d'audit
- Espace de travail Compliance
- Espace de travail de confidentialité
- Espace de travail Risk

Les administrateurs GRC peuvent configurer, surveiller et signaler des problèmes pour un espace de travail actif en mappant les états, les conditions de filtre et les tables à l'aide du module Configuration de la page de problème.

En fonction des configurations effectuées dans le module Configuration de la page Problème, les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher les données qui leur sont affectées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs peuvent effectuer les tâches suivantes à l'aide du module de configuration de la page de problème :

- Créez de nouveaux enregistrements de configurations de page Problème dans l'interface utilisateur classique qui s'affichent dans la page Vue d'ensemble des problèmes de l'espace de travail.
- Configurez les problèmes liés aux tables, au suivi, aux triages des problèmes et aux observations pour les tables sélectionnées, et suivez les exceptions de politique, les preuves, et ainsi de suite.

La page d'accueil de chaque espace de travail affiche la section Problèmes qui fournit les informations suivantes :

- La section Mes problèmes affiche les sections Problèmes et Problèmes de triage sous forme numérique. La sous-section Problèmes affiche les détails tels que Affecté à, Gestion, Rattrapage affecté, À examiner, En retard. La sous-section Problèmes de triage affiche les détails tels que Affecté à et À examiner.
- La section Problèmes de mon groupe affiche les sections Problèmes et Problèmes de triage sous forme numérique. La sous-section Problèmes affiche les détails tels que Affecté à, Gestion, Gestionnaire non affecté, À réviser, En retard. La sous-section Problèmes de triage affiche les détails tels que Affecté à, Propriétaire non affecté, À réviser et Réviseur non affecté.
- La section Observation affiche les détails tels que les problèmes de triage et les tâches de rattrapage sous forme numérique.

## Créer un enregistrement de configuration de page de problème

Créez un nouvel enregistrement de configuration de page de problème dans le module Configuration de la page de problème de l'interface utilisateur classique. Le module Configuration de la page Problème affiche les configurations associées à la section Problèmes dans les pages d'accueil des espaces de travail. Le problème nouvellement créé s'affiche dans la page de destination Vue d'ensemble du problème dans l'espace de travail sélectionné.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la page de destination** > **Configuration de la page du problème**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'enregistrement de configuration de la page Problème s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de configuration de la page du problème**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom configurable de l'espace de travail. Il s'agit du nom de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail. |
| Onglet Problèmes | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | Nom de la table utilisée pour configurer les problèmes affichés dans l'espace de travail. Le champ **Filtre** affiche la condition de filtre que vous pouvez configurer et afficher les enregistrements correspondants. |
| Onglet Suivi | |
| Exceptions de politique | Option permettant d'afficher les exceptions de politique sous la section Suivi de l'espace de travail Compliance.<br>**Remarque :** Sur l'espace de travail Risk, les exceptions de politique ne sont par défaut pas affichées. |
| Demandes de preuves | Option permettant d'afficher les demandes de preuves sous la section Suivi de l'espace de travail Compliance. Cette option n'est disponible que lorsque le module d'extension Advanced Core est installé dans l'instance. |
| Onglet Triage du problème | |
| Cet onglet n'est disponible que lorsque le module d'extension Advanced Core est installé dans l'instance. | |
| Afficher les triages des problèmes | Option permettant d'afficher ou de masquer les triages des problèmes dans l'espace de travail.<br>**Remarque :** Pour l'espace de travail d'audit, cette option est désactivée par défaut. |
| Table | Nom de la table utilisée pour configurer les triages des problèmes. |
| Filtre | Condition de filtre que vous pouvez configurer pour afficher les enregistrements correspondants. |
| Onglet Observations | |
| Cet onglet n'est disponible que lorsque le module d'extension Audit avancé est installé dans l'instance. | |
| Afficher les observations | Option permettant d'afficher ou de masquer les observations d'audit dans l'espace de travail.<br>**Remarque :** Cette option est sélectionnée par défaut pour l'espace de travail d'audit. |
| Table | Nom de la table utilisée pour l'observation. |
| Champ | Condition de filtre permettant de configurer et afficher les enregistrements correspondants. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Résultats
Un nouvel enregistrement de configuration de page de problème est créé.

## Lier un nouvel enregistrement de configuration de page de problème à un espace de travail

Créez un nouvel enregistrement de configuration de page de problème et reliez-le à partir de l'interface utilisateur classique à l'espace de travail souhaité. Après avoir lié l'enregistrement de configuration de la page Problème, la vue de l'espace de travail affiche les nouveaux paramètres dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes.

### Avant de commencer
Pour lier une nouvelle configuration à l'espace de travail souhaité, vous devez mettre à jour la `issuePageConfigId` propriété de l'espace de travail.

Rôle requis : sn_grc.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une nouvelle configuration de problème est créée et enregistrée dans l'enregistrement Configurations de la page Problème, elle s'affiche dans l'espace de travail uniquement après l'avoir liée à l'espace de travail souhaité.

### Procédure

1. Créez une nouvelle configuration de problème dans l'enregistrement de configurations de la page Problème. Pour obtenir des instructions, consultez Créer un enregistrement de configuration de page de problème.
2. Copiez le sys_id de la nouvelle configuration et notez-le.
   Vous utiliserez le sys_id ultérieurement pour mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page de problème.
3. Accédez à la liste Expériences dans l'interface utilisateur classique.
4. Dans la liste Applications UX, sélectionnez l'espace de travail dans lequel vous souhaitez intégrer le changement.
5. Dans l'espace de travail sélectionné, sélectionnez la `issuePageConfigId` propriété.
6. Sur la page de propriétés issuePageConfigId, définissez le champ **Valeur** sur le sys_id de la nouvelle configuration, puis cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Plusieurs enregistrements de configuration peuvent être configurés dans l'espace de travail. Toutefois, seul l'enregistrement de configuration pour lequel le sys_id est configuré dans la `issuePageConfigId` propriété s'affiche dans l'espace de travail.

### Résultats
Le nouveau paramètre de configuration de la page de problème s'affiche dans la vue de l'espace de travail souhaitée.

## Mettre à jour un enregistrement de configurations de page de problème

Mettez à jour un enregistrement Configurations de page Problème existant dans l'interface utilisateur classique pour mettre à jour les configurations de page Problème affichées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes dans l'espace de travail. Après avoir modifié les configurations dans l'enregistrement de configuration de la page Problème, les problèmes, les triages des problèmes et l'état de suivi des problèmes sont affichés pour les utilisateurs dans l'espace de travail souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

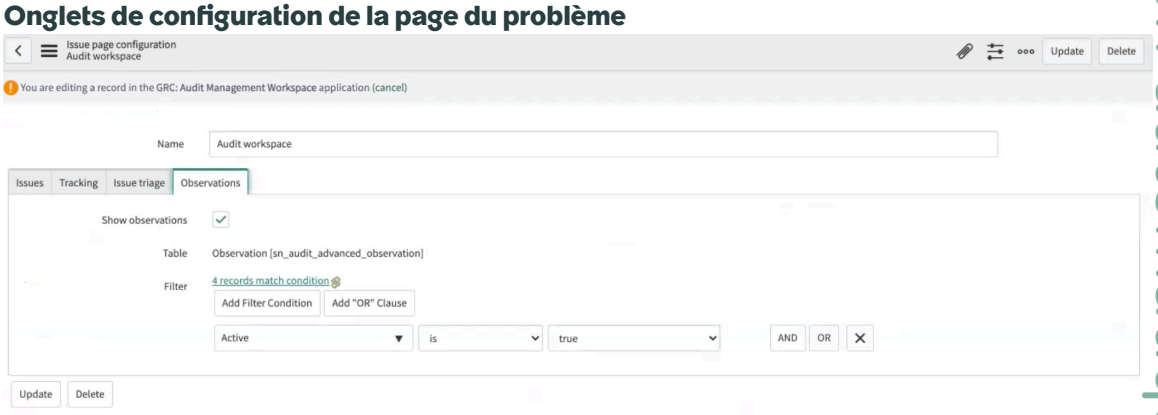
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la page de destination** > **Configurations de la page du problème**.
   Les noms des espaces de travail disponibles sont répertoriés dans l'enregistrement Configurations de la page du problème.
2. Sélectionnez l'enregistrement de configuration de l'espace de travail que vous souhaitez mettre à jour.
   L'enregistrement de configuration de la page Problème de l'espace de travail sélectionné affiche une liste des onglets. Vous pouvez vérifier les conditions de filtre de la table sélectionnée affichées dans les onglets respectifs et mettre à jour les champs si nécessaire.
   - Nom : nom de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail.
   - Problèmes : configuration à effectuer pour afficher le widget Problèmes dans l'espace de travail.
   - Triage du problème : configuration à effectuer pour afficher le widget de triage du problème dans l'espace de travail.
   - Suivi : configuration à effectuer pour afficher les exceptions de politique et les demandes de preuves dans l'espace de travail.
   - Observations : configuration à effectuer pour afficher les observations d'audit dans l'espace de travail.

**Onglets de configuration de la page du problème**




3. Dans l'onglet **Problèmes** , vérifiez les conditions de filtre pour la table sélectionnée et mettez à jour les champs si nécessaire.
4. Dans l'onglet **Triage des problèmes** , vérifiez les conditions de filtre pour la table sélectionnée.
5. Dans l'onglet **Suivi** , sélectionnez les options **Exceptions de politique** et **Preuve** .
6. Dans l'onglet **Observations** , sélectionnez l'option **Afficher les observations dans l'espace de travail d'audit** et mettez à jour la condition de filtre.
   La page affiche le nom de la table pour les observations (sn_audit_advanced_observation) et la condition de filtre à sélectionner, par exemple **Actif sur Vrai**.

> **Remarque :**
> Le widget Observations n'est affiché que dans l'espace de travail d'audit.

7. Pour mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page de problème, cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Mes tâches dans l'espace de travail

Les administrateurs GRC peuvent configurer les tâches pour les utilisateurs individuels et les groupes d'utilisateurs dans le module Configurations de la page de destination GRC. En fonction de ces configurations, les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher les tâches individuelles de l'utilisateur, les tâches du groupe d'utilisateurs, mes éléments et la liste de surveillance sur la page Tâches de la vue de l'espace de travail.

Les rôles requis pour configurer et afficher les espaces de travail sont énumérés ci-dessous.

**Rôles requis pour configurer la configuration de la page Tâches et afficher la page Tâches dans les espaces de travail**

| Rôle | Actions associées au rôle pour l'espace de travail |
|---|---|
| sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin | Configurez les enregistrements de configuration de la page Tâches dans tous les espaces de travail. |
| sn_grc.business_user | Affichez la page Tâches dans l'espace de travail du portail des risques. |
| sn_audit_ws.superviseur, sn_audit_ws.auditeur, | Affichez la page Tâches dans l'espace de travail d'audit. |
| sn_compliance.admin | Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail Compliance. |
| sn_oper_res.admin | Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail Operational Resilience. |
| sn_privacy.admin | Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail de confidentialité. |
| sn_grc_reg_change.it_admin | Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Compliance. |
| sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager, | Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Risk. |
| sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager | Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Gestion des fournisseurs. |

Traduction automatique

En fonction des tâches qui ont été configurées par les administrateurs, les tâches sont affichées sous les onglets suivants dans les enregistrements de configuration des espaces de travail :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance
- Enregistrements confidentiels

Vous pouvez afficher la page Tâches dans les espaces de travail suivants :

- Audit Workspace
- Espace de travail Operational Resilience
- Espace de travail Policy and Compliance : affiché sous le module Policy and Compliance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Espace de travail de confidentialité
- Espace de travail Gestion des changements réglementaires dans l'espace de travail Politique et conformité
- Espace de travail Risk
- Portail des risques
- Vendor Management Workspace

**Remarque :**
Mes articles et Ma liste de surveillance ne sont pas affichés dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

## Surveiller mes tâches dans la page Tâches de l'espace de travail

Configurez et surveillez les tâches liées à un utilisateur affecté dans l'espace de travail. Configurez les pages de destination et les widgets qui s'affichent dans les espaces de travail à l'aide du module Configurations de la page de destination. Les configurations effectuées à l'aide du module Configurations de la page de destination vous aident à filtrer les données qui s'affichent dans différents espaces de travail.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin, sn_grc_workspace.task_reader

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez aux espaces de travail individuels pour afficher les tâches, les éléments et la liste de surveillance des utilisateurs individuels et des groupes d'utilisateurs.

### Procédure

1. Accédez au bon espace de travail de l'une des façons suivantes :
   - **Tout** > **Audit** > **Audit Workspace**.
   - **Tout** > **Operational Resilience** > **Espace de travail Operational Resilience**.
   - **Tout** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
   - **Tout** > **Confidentialité** > **Espace de travail de confidentialité**.
   - **Tout** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   - **Tout** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
   - **Tout** > **Risque** > **Portail des risques**.
   - **Tout** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Pour accéder à la page Tâches, cliquez sur l'icône Tâches (icône ).
3. Accédez à l'onglet que vous souhaitez afficher et surveillez les tâches.
   La page Tâches affiche les onglets suivants en fonction de la configuration de l'espace de travail :
   - **Mes tâches en attente** : surveillez les tâches en attente qui vous sont affectées. L'onglet **Tables applicables** sous l'onglet **Mes tâches en attente** du module Configuration de la page Tâches affiche la liste des tables applicables aux tâches. Si les données sont pertinentes pour l'utilisateur et si elles correspondent aux conditions définies, elles sont renseignées sous l'onglet **Ma tâche en attente** de l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'il n'y a pas de données vous appartenant ou si aucune tâche ne vous est affectée, aucune donnée n'est affichée sous l'onglet **Mes tâches en attente** . Seules les tâches ouvertes et actives qui vous sont affectées sont répertoriées sous l'onglet **Mes tâches en attente** .

- Les **tâches de mon groupe** : surveillez les tâches affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. La page Tâche de mon groupe affiche les tâches en attente affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. Lorsqu'il n'y a aucune tâche en attente pour le groupe d'utilisateurs, un message s'affiche indiquant que toutes les tâches sont terminées. Sélectionnez le groupe dans la liste pour lequel vous souhaitez filtrer les tâches.
- **Mes éléments** : surveillez les tâches qui vous sont affectées et les problèmes que vous signalez. L'onglet Mes éléments affiche la liste des éléments que vous avez créés ou que vous avez ouverts.
- **Liste de surveillance** : surveillez les tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance. La configuration de l'onglet Ma liste de surveillance affiche la liste des tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance.
- **Documents confidentiels** : marquez les documents sensibles comme confidentiels et assurez-vous que les bonnes personnes y ont accès. La configuration de l'onglet Enregistrements confidentiels affiche les enregistrements confidentiels pour la table sélectionnée.

**Remarque :**
Lorsqu'un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs n'a pas de tâches en attente ou associées, un message s'affiche sous l'onglet correspondant indiquant que toutes vos tâches sont terminées.

## Exploration des entités

Les entités sont l'un des éléments les plus fondamentaux et les plus cruciaux pour l'utilisation Gouvernance, risque et conformitéde . Les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets qui font l'objet d'un examen de risque.

Pour maintenir efficacement l'univers de risque et de conformité de votre organisation, vous devez définir des types d'entité, des classes d'entité et des niveaux d'entité. Un univers de risque fait référence à une liste des risques auxquels votre organisation est confrontée ou pourrait être confrontée à l'avenir. La liste contient une description de la criticité et de la fréquence de chaque risque.

Les entités sont utilisées dans toutes les offres de GRC telles que GRC : gestion de la politique et de la conformité, Gestion de l'audit, GRC: Gestion de la confidentialité et GRC: Regulatory Change Management.

### Entités dans GRC

Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets dont l'exposition doit être gérée. Ces entités disposent de contrôles qui sont définis pour afficher l'état.

Pour comprendre les entités, considérez l'exemple suivant. Supposons que vous êtes un nouvel GRC utilisateur et que vous souhaitez implémenter un processus de gestion des changements sur tous vos systèmes financiers critiques. Tous les systèmes peuvent être considérés comme des entités individuelles. Mappez tous les systèmes à une classe d'entité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

appelée Financière. Disposez d'un filtre de type d'entité pour les systèmes financiers critiques afin de déterminer les systèmes identifiés comme critiques.

Le principal avantage de la création d'entités est que vous pouvez maintenir la responsabilité, car chaque entité a un propriétaire. Pour comprendre cet avantage, supposons que vous souhaitiez configurer tous les serveurs d'une nouvelle manière. Une fois la configuration terminée, vous effectuez un audit et découvrez qu'un seul serveur n'est pas conforme à la nouvelle configuration. Si vous n'aviez pas défini toutes les entités, l'ensemble du résultat de l'audit aurait été considéré comme un échec. Mais comme les entités sont définies, seules l'entité du serveur non conforme et son propriétaire identifié sont tenus responsables, et non tous les serveurs.

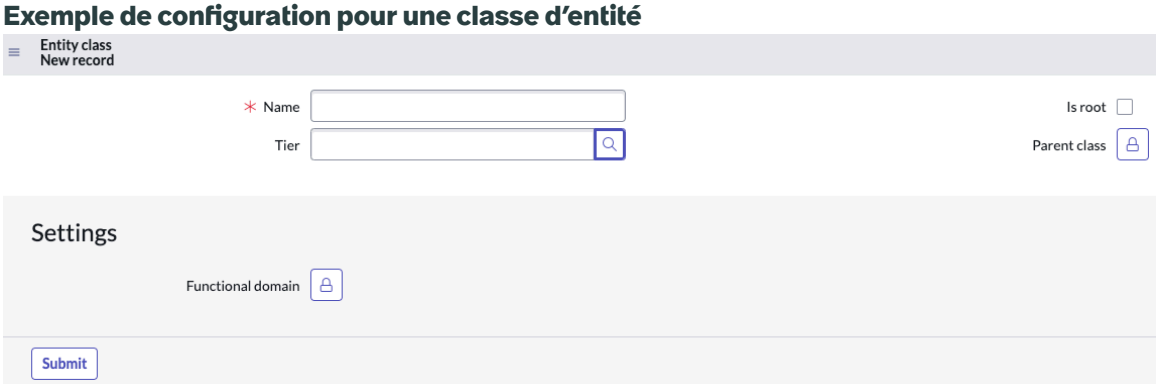
Le fait d'avoir défini des entités garantit que les propriétaires des entités peuvent être identifiés et que les contrôles appropriés peuvent être appliqués à ces entités. Il aide également à suivre les entités qui ne sont pas conformes. Toute entité qui a des entités enfants peut être dite avoir des entités en aval. Toute entité qui a des entités parentes peut être dite avoir des entités en amont.

Après avoir créé des entités, vous pouvez baliser les entités similaires en définissant la classe d'entité pour elles individuellement ou vous pouvez les lier à une classe d'entité existante.

## Classes d'entités

Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l'entité ou pour baliser l'entité. Pour comprendre le concept de classe d'entité, prenons un exemple. Une entreprise a des succursales dans trois villes. L'espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d'entité pour ces entités serait l'emplacement. Vous pouvez créer une classe d'entité en l'associant à un niveau d'entité, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Exemple de configuration pour une classe d'entité**




## Règles de classe d'entité

Les règles de classe d'entité permettent d'affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée sur la table obtient automatiquement cette classe d'entité. Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité sur une table spécifique, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l'entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle de classe d'entité pour une table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Types d'entité

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur un filtrage. Les types d'entité vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités.

Les types d'entité vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans perdre beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Departments.

Vous pouvez créer un type d'entité en l'associant au pilier d'entreprise principal, comme les technologies ou les installations, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Exemple de configuration pour un type d'entité

## Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques dans l'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Vue de liste pour un niveau d'entité

| Name | Label | Domain | Tier level |
|---|---|---|---|
| application | Application | global | 20 |
| business | Business | global | 10 |
| it_asset | IT Asset | global | 30 |

## Une entité dans la vue de l'espace de travail

Le formulaire Entité de l'espace de travail fournit une vue complète d'une entité dans l'ensemble de votre organisation. Le formulaire Entité est répertorié sous le menu Bibliothèque de la vue Liste de l'espace de travail. Cliquez sur une entité dans la vue de liste pour afficher sa vue d'ensemble, ses détails, sa hiérarchie, ses types d'entité ou les risques en aval.

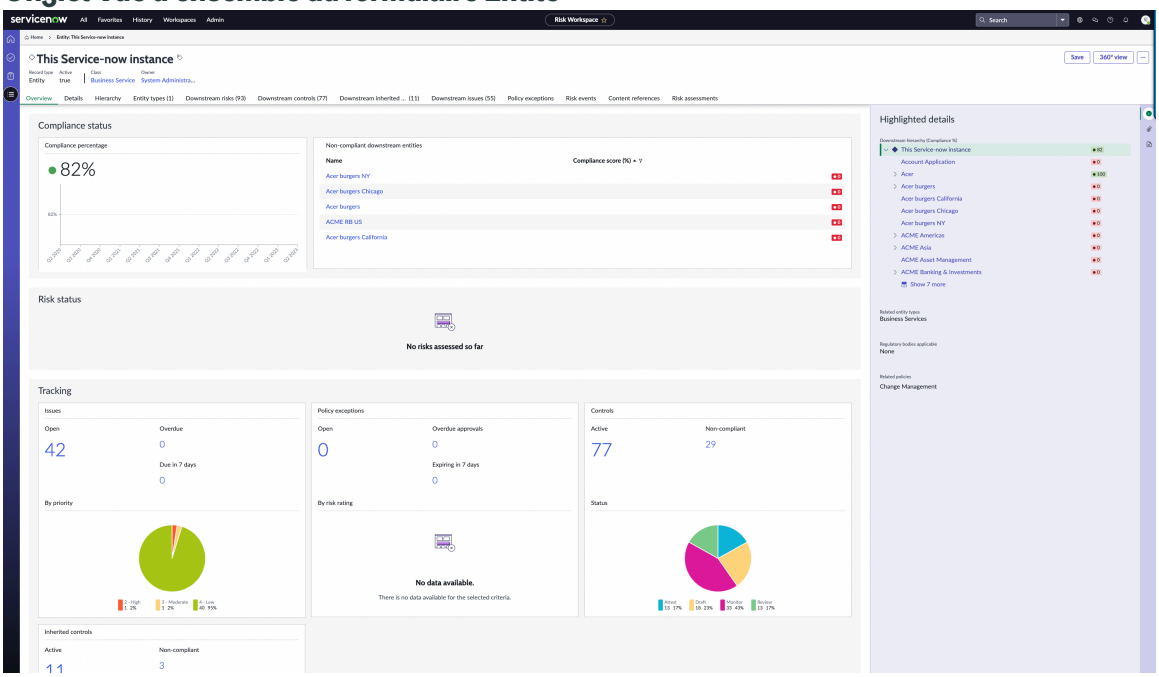
## Détails de la vue d'ensemble sur le formulaire Entité

Le formulaire Entité affiche les détails sur l'entité, tels que l'état de conformité, l'état du risque et le suivi. Les informations sur une entité sont organisées dans différents onglets tels que Vue d'ensemble, Détails et Hiérarchie, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Onglet Vue d'ensemble du formulaire Entité




Les listes connexes du formulaire Entité affichent les dépendances liées aux entités, comme expliqué dans la table suivante :

### Onglets et détails en surbrillance sur le formulaire Entité

| Onglet | Description |
|---|---|
| Onglet Détails | Informations sur l'entité, telles que le nom, la condition active qui indique si l'entité est active, le propriétaire de, la classe, la description et les informations d'emplacement dans la section Entité. La section Conformité affiche la fréquence d'attestation, telle que Annuelle.<br><br>Le profil de risque de cybersécurité (CRI) affiche les champs suivants :<br><br>**Couche**<br><br>Niveaux de niveau tels que Tier 1, Tier 2, Tier 3 et Tier 4.<br><br>Les contrôles sont générés en fonction du changement de couche. Si vous modifiez la valeur du niveau, enregistrez l'enregistrement.<br><br>**Évaluation de la hiérarchisation**<br><br>Méthode d'évaluation basée sur le nouveau moteur d'évaluation de contrôle intelligent, qui a les modèles d'évaluation de hiérarchisation comme modèles CRI.<br><br>**Évaluateur de la hiérarchisation** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Onglets et détails en surbrillance sur le formulaire Entité (suite)

| Onglet | Description |
|---|---|
| | Utilisateur pouvant effectuer l'évaluation de hiérarchisation. |
| Onglet Hiérarchie | Informations sur les entités en amont et les entités en aval, classe d'entité, informations sur le propriétaire. |
| Détails importants | Hiérarchie en aval de l'entité sélectionnée, des types d'entité connexes, des organismes de réglementation applicables à l'entité et des politiques connexes. |

La section Entités affiche les listes connexes suivantes :

### Listes connexes de la section Entités

| Liste connexe | Description |
|---|---|
| Types d'entité | Détails du type d'entité, description, condition si le type d'entité a été créé manuellement et le score de conformité en pourcentage. |
| Risques en aval | Détails du risque en aval de l'entité sélectionnée, tels que le numéro, le nom, l'entité, la classe, la définition du risque, la méthodologie d'évaluation des risques, le groupe propriétaire et le propriétaire. |
| Contrôles en aval | Détails des contrôles en aval tels que le nom, le numéro, l'entité, l'objectif de contrôle, l'état, l'état, l'exemption, le propriétaire et la description. |
| Contrôles hérités en aval | Détails des contrôles hérités en aval tels que le contrôle, le nombre, l'entité, l'entité dépendante, la fonction, l'état, l'état, l'exemption, le propriétaire, la description et l'objectif du contrôle. |
| Engagements en aval | Détails des engagements en aval, tels que le nom, le nombre, le type, le plan parent, l'état, le responsable de l'engagement, le budget de dépenses restant (%), le budget de ressources restant (%) et le début de l'engagement prévu. |
| Problèmes en aval | Détails des problèmes en aval tels que le problème, le numéro, l'entité, la priorité, l'affectation et le gestionnaire des problèmes. Vous pouvez ajouter des problèmes existants, créer un nouveau problème ou supprimer un problème existant. |
| Tâches en aval | Détails des tâches en aval tels que le nom, le numéro, le parent, l'état, l'affectation et la date de fin prévue. |
| Exceptions de politique | Détails des exceptions de politique tels que le nom, le numéro, l'état, le sous-état, la politique, l'objectif de contrôle, le problème, le motif, le demandeur, la date de début de validité, la date de fin de validité et la cote de risque. |
| Événements à risque | Détails des événements à risque tels que l'événement à risque, l'entité principale, le type d'événement, le |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Listes connexes de la section Entités (suite)

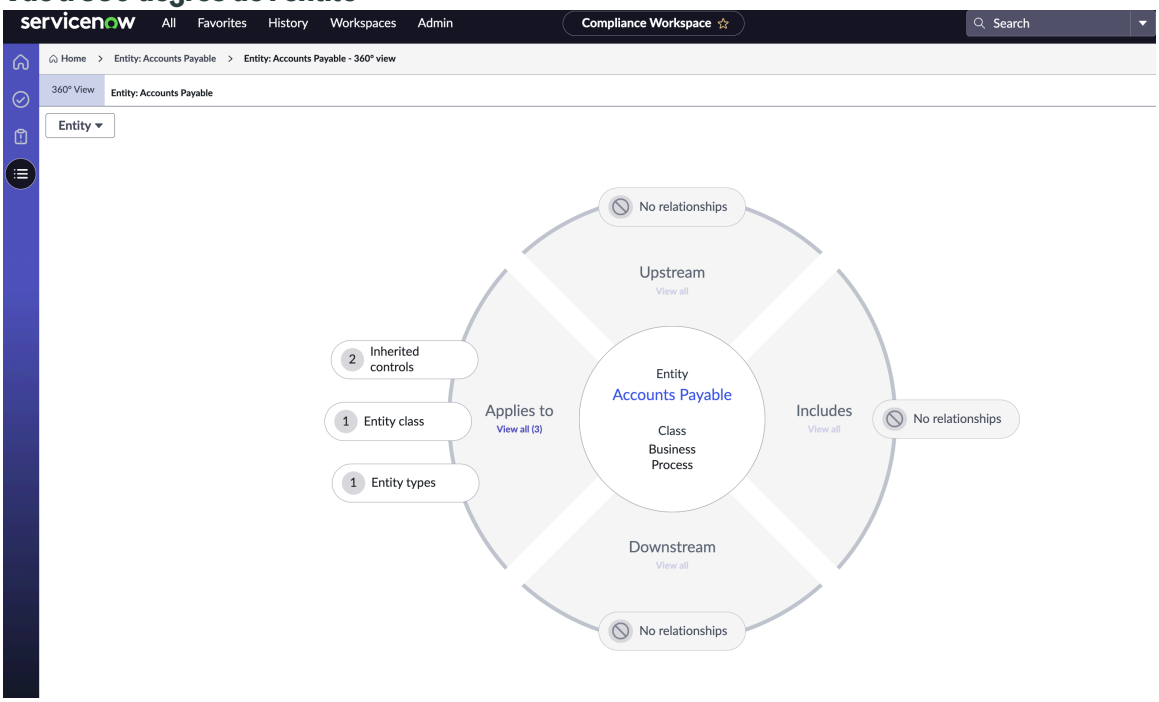
| Liste connexe | Description |
|---|---|
| | sous-type, l'état, la date de détection, la perte nette, la perte attendue et l'impact non financier. |
| Références de contenu | Détails de la référence de contenu, tels que la référence de contenu, la description et la version. Vous pouvez cliquer sur **Ajouter** pour ajouter les références de contenu. |
| Évaluations des risques | Détails des évaluations des risques, tels que nombre, méthodologie d'évaluation des risques, entité évaluable, risque, s'applique à l'enregistrement, risque inhérent, efficacité du contrôle, risque résiduel, réponse, évaluateur et date de fin. |
| Risques agrégés | Détails des risques regroupés tels que la méthodologie d'évaluation des risques, la notation résiduelle, la notation inhérente, l'efficacité du contrôle, l'ALE résiduelle, l'ALE inhérente, les évaluations des risques de contribution et l'état du déploiement des risques. |
| Évaluations de la confidentialité | Détails des évaluations de la confidentialité tels que le nombre, le type de mesure, la classification, la date d'échéance, l'état et l'affectation. |
| Évaluations de la hiérarchisation CRI | Détails de l'évaluation de hiérarchisation d'une entité, tels que le modèle d'évaluation, l'état, les utilisateurs et la date d'échéance. |
| Évaluations CRI | Détails de l'évaluation de contrôle, tels que le modèle d'évaluation, l'état, les utilisateurs et la date d'échéance. |

La vue à 360° affiche une vue de relation complète pour l'entité sélectionnée, les entités en amont, les entités en aval, la classe d'entité et le type d'entité associés à l'entité, ainsi que les relations que l'entité inclut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Vue à 360 degrés de l'entité




## Créer une entité

Créez une entité pour votre entreprise. Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des services, des applications ou des objets. Ces entités ont des contrôles qui sont définis pour atténuer leur exposition, et leurs audits doivent être effectués.

### Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une entité est l'objet d'une action. Les entités disposent de contrôles pour atténuer leur exposition aux risques. Suivez cette procédure pour créer de nouvelles entités pour votre organisation et afficher la hiérarchie en aval, les types d'entité, les politiques, etc., associés à l'entité.

### Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Entités**.
2. Pour créer une entité, cliquez sur **Nouveau**.
3. Accédez à l'onglet **Détails** et remplissez les champs.

#### Onglet Détails dans l'enregistrement Entités

| Champ | Description |
|---|---|
| Se réfère à l'enregistrement existant | Option qui renvoie la nouvelle entité à un enregistrement existant. |
| Nom | Nom de l'entité. |
| Actif | Option qui indique si l'entité est active. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Propriété de | Détails du propriétaire de l’entité, tel que l’administrateur système. |
| Classe | Nom de la classe associée à l’entité, par exemple Application ou Entité d’entreprise. |
| Emplacement | Enregistrement d'emplacement de l'entité avec des détails tels que l'adresse, la ville, l'État et le pays. |
| Description | Description de l'entité. |
| Compliance | |
| Fréquence d'attestation | Option pour la fréquence d’attestation telle que quotidienne ou hebdomadaire. |

4. Dans la section Conformité, ajoutez la fréquence d’attestation, par exemple **Hebdomadaire** ou **Annuelle**.
5. Affichez les pièces jointes de l’entité dans le panneau latéral.
6. Pour enregistrer l'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Lorsque vous créez une entité, seul l’onglet **Détails** s’affiche. Une fois la nouvelle entité créée, l’onglet **Vue d’ensemble** , l’onglet **Détails** et d’autres listes connexes s’affichent.

Après avoir enregistré l’entité, un nouveau formulaire d’entité s’affiche avec l’onglet Détails, l’onglet Hiérarchie et les listes connexes suivantes :

- Types d'entité
- Risques en aval
- Contrôles en aval
- Engagements en aval
- Problèmes en aval
- Tâches en aval
- Exceptions de politique
- Évaluations de la confidentialité
- Évaluations de la hiérarchisation CRI
- Évaluations CRI

Pour en savoir plus sur les champs de ces listes connexes, reportez-vous à la section Une entité dans la vue de l’espace de travail.

7. Affichez le panneau latéral des détails en surbrillance pour obtenir des informations telles que la hiérarchie en aval, les types d’entité et les politiques liées à l’entité.
8. Pour enregistrer les mises à jour de l'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

## Améliorations de fonctionnalités pour les entités

Vous pouvez configurer certaines améliorations de fonctionnalités pour les entités dans le GRC cadre des mises à jour.

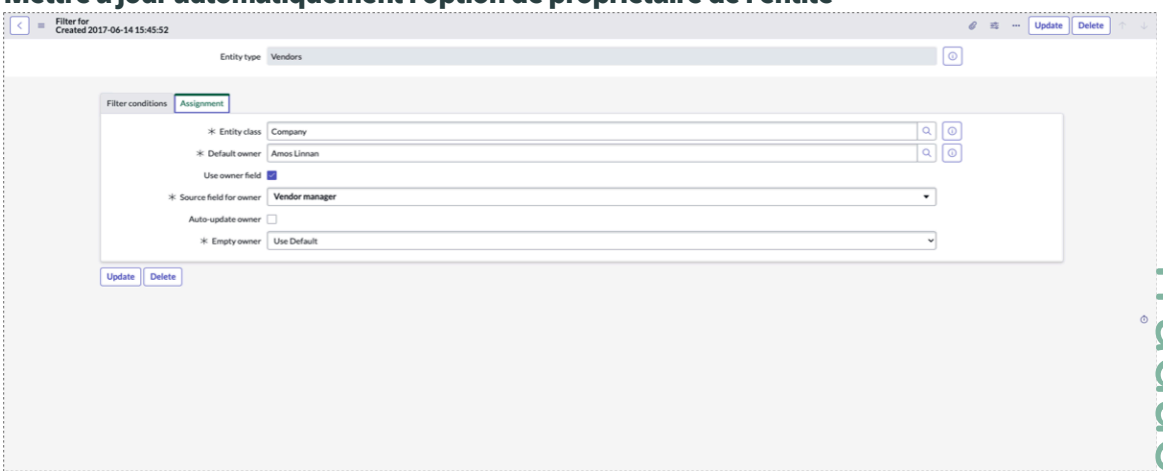
Les améliorations suivantes sont disponibles pour les entités :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Notification par e-mail : lorsque vous mettez à jour la valeur du propriétaire de l'entité ou lorsque vous affectez un nouveau propriétaire à une entité, une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de l'entité au sujet de l'affectation de l'entité.
- Mettre à jour automatiquement le propriétaire de l'entité : vous pouvez sélectionner l'option **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** pour synchroniser le propriétaire de l'entité avec la valeur de son champ de référence (source). Reportez-vous à l'exemple suivant.

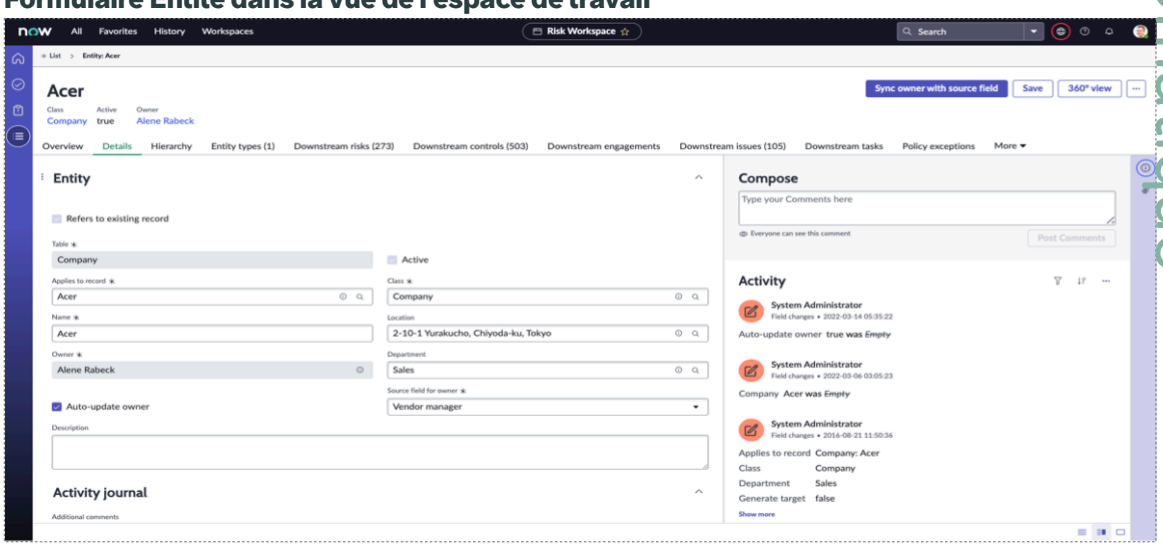
**Mettre à jour automatiquement l'option de propriétaire de l'entité**




L'option **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** n'est visible que pour les entités que vous avez créées à l'aide du filtre d'entité et que vous avez activées à l'aide de l'option **Utiliser le champ propriétaire** dans le filtre.

Vous pouvez également afficher l'option **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** sur le formulaire d'entité de la vue de l'espace de travail. Reportez-vous à l'exemple suivant.

**Formulaire Entité dans la vue de l'espace de travail**




- Modifications de la conception du formulaire : les modifications suivantes de la conception du formulaire sont introduites dans les formulaires d'entité et de filtre d'entité.

Traduction automatique

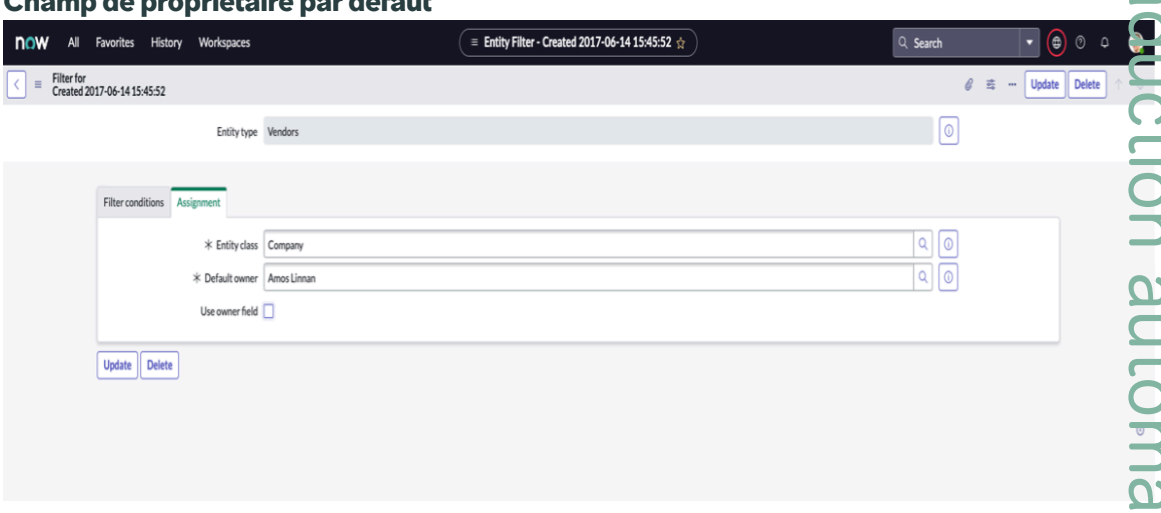
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous devez renseigner les champs **Classe d'entité** et **Propriétaire par défaut** du formulaire, comme illustré dans l'exemple suivant.

**Champs de classe et de propriétaire dans le formulaire d'entité**

- Vous devez remplir le champ **Propriétaire par défaut** même si vous avez effacé le **champ Utiliser le propriétaire** comme indiqué dans l'exemple suivant. Cette mise à jour garantit qu'un propriétaire est affecté à chaque entité créée.

**Champ de propriétaire par défaut**

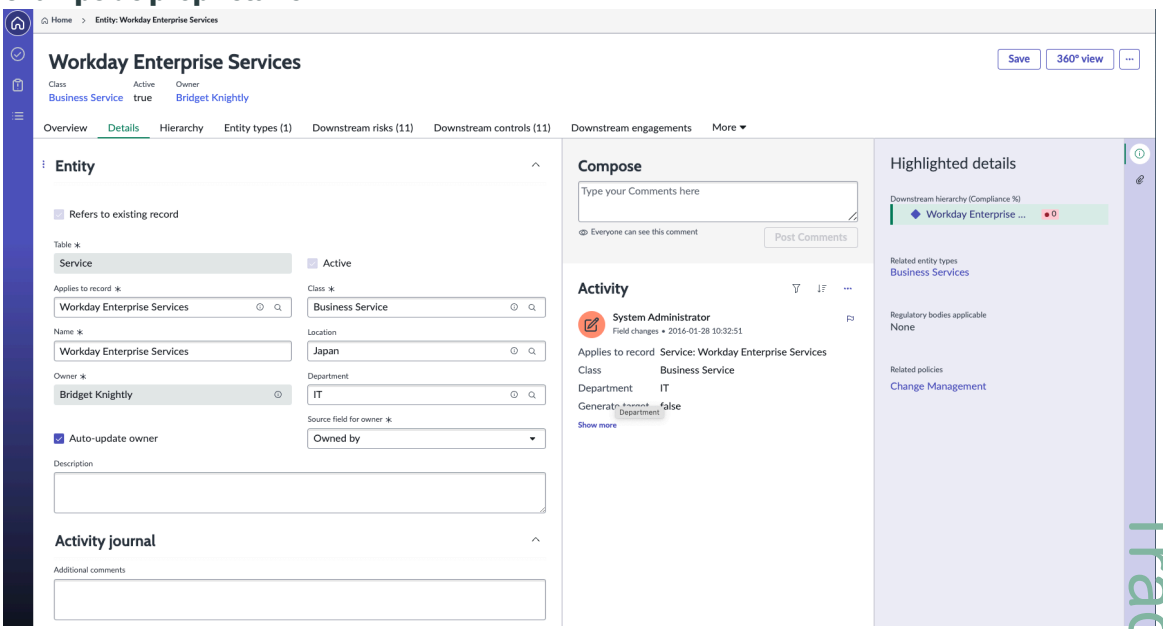



- Le champ **Département** est ajouté au formulaire d'entité. Vous pouvez ajouter du contexte à une entité en sélectionnant les champs département, emplacement et classe.
- Les champs **Mise à jour automatique du propriétaire** et **Source pour** les champs Propriétaire s'affichent dans le formulaire. Le **champ Source pour le propriétaire** n'est visible que si vous avez activé le champ **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

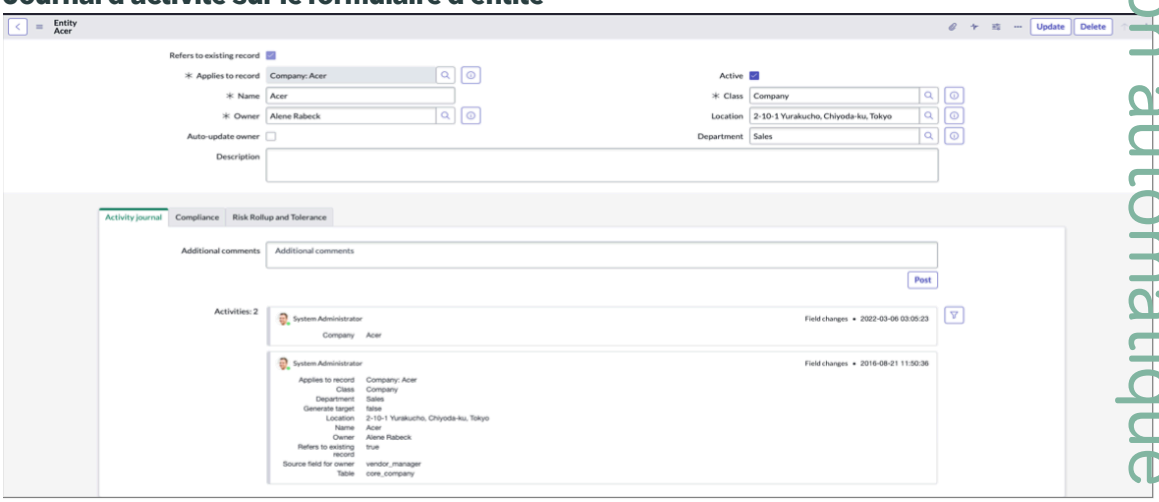
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Mettre à jour automatiquement le champ propriétaire et source pour les champs de propriétaire




- Le journal d'activité affiche le journal des modifications apportées aux champs, comme illustré dans l'exemple suivant.

### Journal d'activité sur le formulaire d'entité

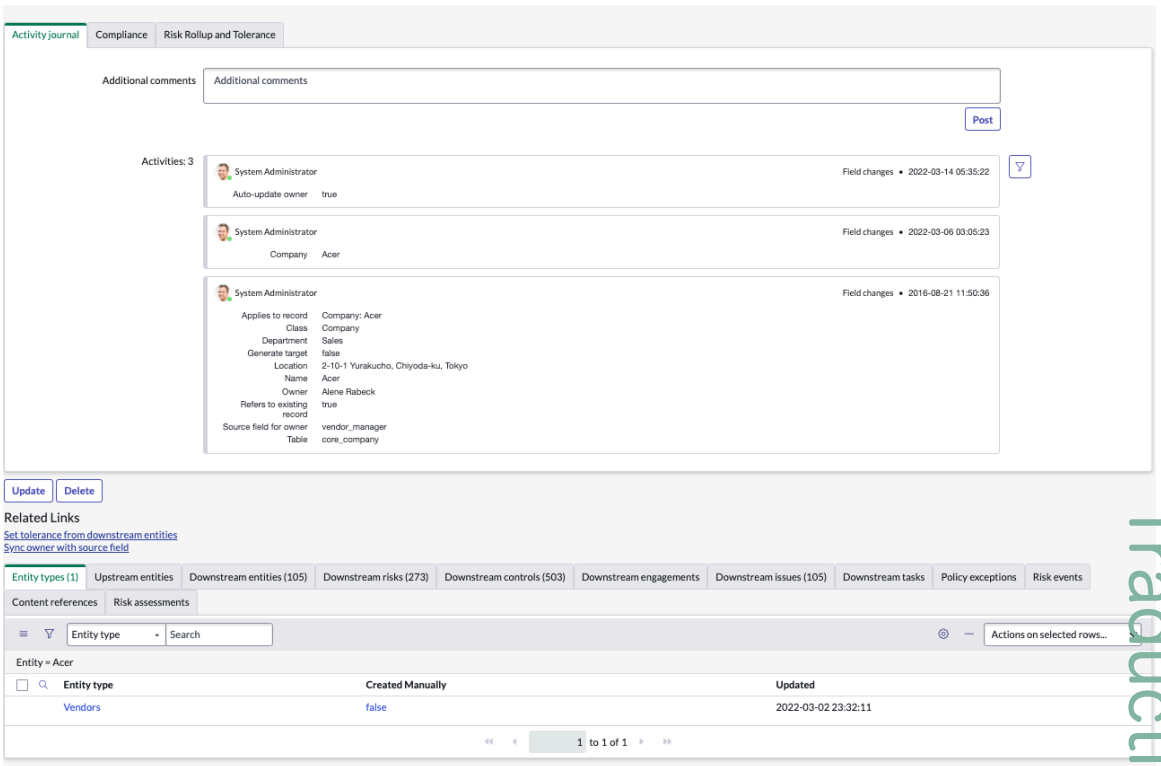



- Le nouveau **lien connexe Synchroniser le propriétaire avec le champ source** s'affiche dans le formulaire d'entité, comme illustré dans l'exemple suivant. Il synchronise le propriétaire d'une entité avec la valeur de champ de son enregistrement source. Elle n'est visible sur le formulaire que si la valeur du champ source et le propriétaire d'une entité ne sont pas synchronisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Action d'interface utilisateur Synchroniser le propriétaire avec le champ source




- Vous pouvez activer la **fréquence de synchronisation du propriétaire de l'entité avec la propriété d'enregistrement source** sous Propriétés GRC pour synchroniser le propriétaire de l'entité avec son enregistrement source sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

  Vous pouvez activer la **taille maximale du lot lors de la synchronisation du propriétaire de l'entité avec celui de sa propriété d'enregistrement source** sous Propriétés GRC pour définir la taille maximale du lot sur une valeur entière. En effectuant cette action, vous synchronisez le propriétaire de l'entité avec sa valeur d'enregistrement source.

## Définition du champ d'application d'une entité dans GRC

La définition du champ d'application d'une entité est autorisée dans chacune des applications principales GRC . La définition du champ d'application fournit un moyen d'allouer les risques et les contrôles à différents niveaux. Les dépendances sont créées à l'aide de la carte de dépendances dans la console GRC.

## Vue d'ensemble de la définition du champ d'application des entités

**Remarque :**
À partir de la version New York, le *profil* de terme a été remplacé par le terme *entité*. Consultez GRC Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur pour plus d'informations sur toutes les conditions d'application mises à jour GRC .

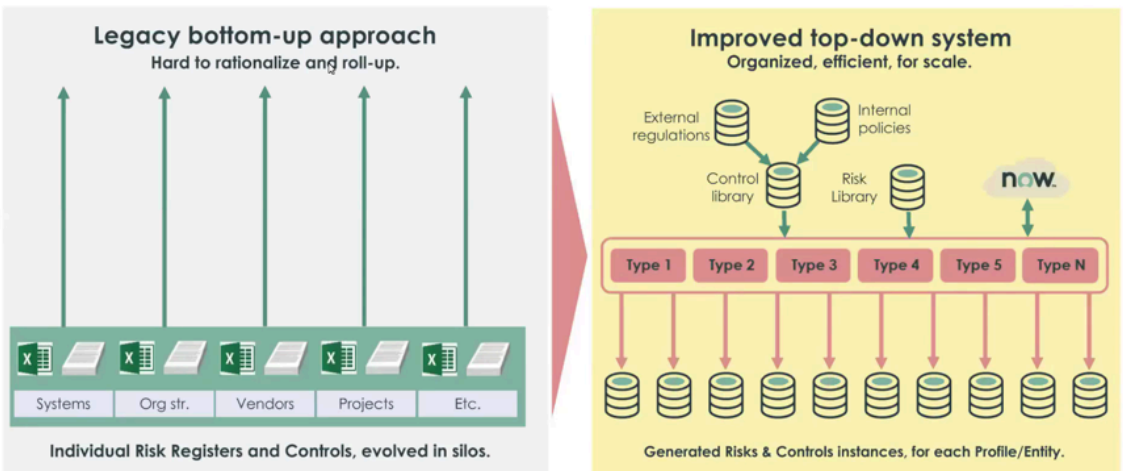
Les organisations disposent de divers propriétaires de contrôle qui maintiennent des fichiers individuels et des feuilles de calcul pour suivre la conformité de différents systèmes, projets, organisations, etc. Dans cet environnement, les gestionnaires de risques ne peuvent pas empêcher ni même être conscients des risques et des contrôles en double créés sur les entités partagées. L'objectif de la définition du champ d'application d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

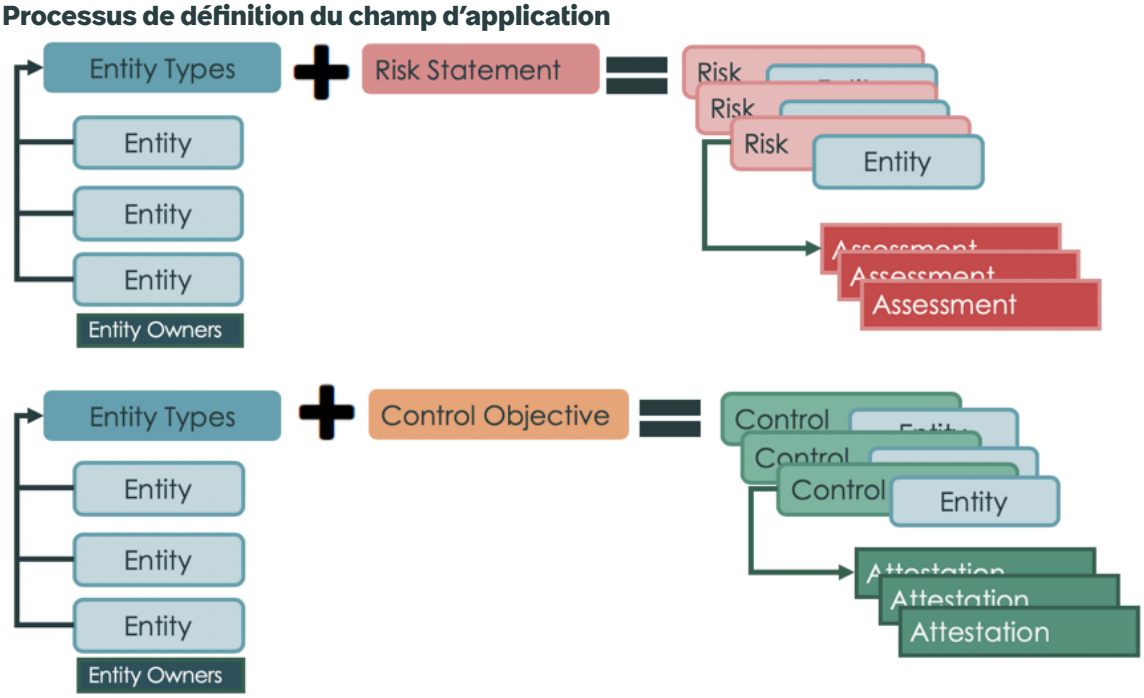
entité est de fournir une approche de haut en bas pour la gestion de votre univers de risques, qui est la *bibliothèque hiérarchique des risques et des contrôles*. Les organisations matures ayant une posture saine vis-à-vis du risque constatent que la plupart des risques sont standard et récurrents. La définition du champ d'application des entités vous permet de cataloguer et de visualiser les risques et les contrôles en amont et en aval en fonction du déploiement des entités connexes.

**D'une approche organique à un système structuré**




1. Créez ou modifiez **des types d'entité** et mappez-les à l'aide du **filtre d'entité** aux tables existantes ServiceNow® .
2. Mappez ces types d'entité aux réglementations externes et aux politiques internes à l'aide d'objectifs de contrôle et de déclarations de risque.
3. Générer des instances de risque et de contrôle sur les entités connexes.
4. Maintenez votre appétit pour le risque et vos résultats de notation par le calcul agrégé des entités ; Toutes les combinaisons pour les scores de risque sur le déploiement des risques.

**Processus de définition du champ d'application**




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Générer des risques et des contrôles à partir des types d'entité

Créez et modifiez des types d'entité et mappez-les aux tables existantes ServiceNow® pour lesquelles vous devez suivre la conformité (applications, départements, régions, processus, systèmes, etc.). Les entités sont affectées à des objectifs de contrôle et à des déclarations de risque, qui génèrent des contrôles et des risques pour chaque type d'entité.

## Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type d'entité vous fournit une méthode pour regrouper les entités. Un type d'entité peut être expliqué dans l'exemple suivant : Supposons que vous souhaitiez générer un risque de tremblement de terre pour tous les centres de données d'une région particulière. Vous pouvez simplement créer un type d'entité appelé « Centre de données » et associer toutes les entités de cette région au risque de tremblement de terre en fonction de la définition du risque.

## Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants.
   - **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Types d'entité**.
   - **Risque** > **Définition du périmètre** > **Types d'entité**.
   - **Audit** > **Définition du périmètre** > **Types d'entité**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

| Option | Description |
|---|---|
| **Pour créer un nouveau type d'entité** | Cliquez sur **Nouveau**. |
| **Pour modifier un type d'entité** | Ouvrez le type d'entité dans la liste. |
| **Pour supprimer un type d'entité** | Ouvrez le type d'entité dans la liste et cliquez sur **Supprimer**.<br><br>Le processus de génération d'éléments exécute ces actions en arrière-plan. Avec l'implémentation héritée du processus de génération d'élément (v1), le type d'entité qui était marqué pour suppression était supprimé instantanément.<br><br>Avec l'implémentation du processus de génération d'élément (v2), un type d'entité marqué pour suppression n'est pas supprimé instantanément par le processus de génération d'élément, mais il est marqué pour suppression. Lorsque la tâche planifiée nocturne s'exécute, elle supprime le type d'entité.<br><br>Pour plus d'informations sur le processus de génération d'éléments, reportez-vous à |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| | la section Utilisation du processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques. |

3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient, puis cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

**Type d'entité**

| Nom | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom du type d'entité. |
| Description | Explication du type d'entité avec toute information supplémentaire qu'un utilisateur trouve utile. |

4. Une fois le type d'entité enregistré, cliquez sur l'onglet **Filtres d'entité** et sur le formulaire, renseignez les champs.

**Filtres d'entité**

| Nom | Description |
| --- | --- |
| Type d'entité | Indique le type d'entité auquel les filtres appartiennent. |
| Table | Table contenant les enregistrements à interroger. |
| Condition de filtre | Conditions de filtre pour la table source afin de générer des entités. |
| Champ de propriétaire | Personne propriétaire de toutes les nouvelles entités générées à partir du type d'entité.<br>Identifiez le champ de référence utilisateur sur la table source pour identifier automatiquement les propriétaires des risques et des contrôles. Utilisez le propriétaire par défaut pour affecter les risques à un seul utilisateur lorsque le champ de propriétaire est vide. |
| Propriétaire vide | ○ Créer<br>○ Ne pas créer<br>○ Utiliser la valeur par défaut |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Dans le formulaire **Type d'entité** , cliquez sur **Mettre à jour les entités à partir de filtres**.
   Un message d'information s'affiche : Mise à jour des entités pour ce type d'entité.

### Créer des entités indépendantes

Les entités peuvent être créées manuellement, plutôt que de les générer à partir des types d'entité. Il est également possible de créer des entités sans avoir besoin de faire référence à une table existante ServiceNow® , comme les actifs, les applications, les services d'entreprise ou les processus.

## Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager,
- n_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

### Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Toutes les entités**.
   - **Risque** > **Définition du périmètre** > **Toutes les entités**.
   - **Audit** > **Définition du périmètre** > **Toutes les entités**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes

| Option | Description |
|---|---|
| **Pour créer une nouvelle entité** | Cliquez sur **Nouveau**. |
| **Pour modifier une entité** | Ouvrez l'entité à partir de la liste. |

3. Sur le formulaire Entité, renseignez les champs comme il convient.

#### Formulaire Entité

| Nom | Description |
|---|---|
| Se réfère à l'enregistrement existant | Cochez cette case si l'entité fait déjà partie d'un ServiceNow® enregistrement de table. Décochez cette case pour créer une entité autonome. |
| Concerne l'enregistrement | Sélectionnez le nom de la table et le document correspondant. Ce champ n'est visible que lorsque la case **Se référer à l'enregistrement existant**est cochée. |
| Actif | Case à cocher pour activer l'entité. |
| Nom | Nom de l'entité. |
| Score de conformité (%) | Pourcentage de conformité dérivé des contrôles en aval. |
| Propriété de | Sélectionnez le propriétaire du contrôle pour cette entité. En cas de violation, des notifications sont automatiquement envoyées aux propriétaires d'entités et aux gestionnaires des risques.<br>**Remarque :**<br>Le propriétaire du contrôle doit être un utilisateur actif valide. Si une entité est affectée à un utilisateur inactif, l'entité sera négligée, sauf si elle est observée dans les rapports. |
| Classe | Classe d'entité à laquelle appartient l'application. |
| Générer la cible | Cochez cette case si vous souhaitez créer une cible.<br>Chaque fois qu'une entité est créée dans le système, un enregistrement cible est également créé. Ce champ n'est visible que si au moins une des applications accélérateur de cas d'utilisation est installée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe Conformité, dans le champ **Fréquence d'attestation** , sélectionnez l'option appropriée.
   Ce champ fait référence à la fréquence à laquelle les attestations sont envoyées aux personnes chargées de répondre sur l'attestation. La valeur ici est la fréquence de contrôle par défaut. Si le propriétaire du contrôle souhaite avoir une fréquence différente au niveau du contrôle, elle peut être écrasée.
5. Cliquez sur la liste connexe Déploiement et tolérance des risques et remplissez le formulaire comme il convient.
   Cette liste connexe n'est visible que lorsqu'elle Risque avancé a été téléchargée.

### Liste connexe Déploiement et tolérance de risque

| Champ | Description |
|---|---|
| ALE attendue | La perte d'espérance annuelle (ALE) fait référence au produit du taux annuel d'occurrence (ARO) et de la perte estimée unique (SLE). L'ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendu.<br>**Remarque :**<br>Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable**. |
| ALE acceptable maximale | Valeur de seuil pour l'ALE pour la définition du risque.<br>**Remarque :**<br>Cette valeur doit être supérieure ou égale à**l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ État de tolérance. |
| Somme de l'ALE calculée | Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE moyenne calculée | Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE maximale calculée | Ce calcul est basé sur l'ALE maximale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| ALE minimale calculée | Ce calcul est basé sur le minimum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants. |
| État de tolérance | Calculé automatiquement en fonction des valeurs de tolérance.<br>○ Si **l'ALE calculée** est inférieure ou égale à **l'ALE attendue** = acceptable en vert<br>○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE attendue**, mais inférieure ou égale à |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **l'ALE maximale acceptable** = À surveiller en orange<br>○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE acceptable maximale** = inacceptable en rouge<br>**Remarque :** Si l'état de tolérance passe à À surveiller ou Inacceptable, les e-mails sont automatiquement envoyés au propriétaire de l'entité et au gestionnaire des risques pour enquête. |
| Score calculé | Score correspondant à l'ALE calculée :<br>○ Faible<br>○ Méd.<br>○ Élevé |

6. Dans la liste connexe Secteur d'activité de Bâle, dans le champ **Secteurs d'activité de Bâle** , mappez votre entité aux secteurs d'activité de Bâle.
7. Cliquez sur **Mettre à jour le secteur d'activité des entités en aval** si vous souhaitez que toutes les entités en aval héritent du secteur d'activité de Bâle que vous avez sélectionné.
8. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

### Relier les entités les unes aux autres

Créez des relations entre les entités pour comprendre comment les contrôles et les risques s'influencent mutuellement et comment ils affectent l'entreprise.

#### Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

#### Procédure

1. Naviguez à l'aide de l'une de ces options.
   - **Politique et Conformité** > **Définition du périmètre** > **Toutes les entités**.
   - **Risque** > **Définition du périmètre** > **Toutes les entités**.
   - **Audit** > **Définition du périmètre** > **Toutes les entités**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'entité à partir de la liste.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Pour spécifier que l’entité actuelle est en aval d’une autre entité** | Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **des entités en amont** . |
| **Pour spécifier que l’entité actuelle se trouve en amont d’une autre entité** | Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **des entités en aval** . |

4. Sélectionnez les entités souhaitées pour relier l’entité actuelle et cliquez sur **Créer une relation**.

### Résultats

Les entités affichées **après avoir** cliqué sur Ajouter dans les listes connexes **Entités en amont** ou **Entités en aval** sont limitées en fonction de la classe de l’entité actuelle et du niveau auquel elle appartient.

**Remarque :**
S’il n’existe aucune entité éligible pouvant être liée à l’entité actuelle, le bouton **Ajouter** ne s’affiche pas sur les listes connexes **Entités en amont** ou **Entités en aval** .

## Classes d'entités

Les classes d’entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l’entité ou pour baliser l’entité. Ils sont utilisés pour classer les entités et représentent un ensemble d’entités qui ont les mêmes attributs.

Pour comprendre le concept de classe d’entité, prenons un exemple. Une entreprise a des succursales dans trois villes. L’espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d’entité pour ces entités serait l’emplacement. Par exemple, le risque en tant qu’entité peut être un processus ou le département d’une organisation. Dans cet exemple, la classe d’entité définit si elle appartient en tant que processus ou en tant que classe.

Les classes d’entités sont répertoriées sous Listes dans la vue de l’espace de travail. Cliquez sur une classe d’entité dans la vue de liste pour afficher ses détails.

L’onglet **Détails** du formulaire Classes d’entités affiche les champs suivants :

- Nom
- Couche
- Classes parents
- Description
- Est la condition de la case à cocher racine

La page Classes d’entités affiche les listes connexes suivantes :

### Listes connexes dans le formulaire de classe d’entité

| Liste connexe | Description |
| --- | --- |
| Entités | Informations sur les entités :<br>• Nom<br>• Propriété de<br>• Score de conformité (%) |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Listes connexes dans le formulaire de classe d'entité (suite)**

| Liste connexe | Description |
|---|---|
| Classes enfants | Informations sur les classes enfants :<br>• Nom<br>• Couche<br>• Case à cocher Est la racine |

Pour enregistrer la configuration de classe d'entité nouvellement **créée**, cliquez sur Enregistrer.

### Créer une classe d'entité

Créez une classe d'entité associée à une entité. Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l'entité et classer les entités. Elles représentent un ensemble d'entités qui ont les mêmes attributs tels que département, unité business ou service d'entreprise. Vous pouvez collecter des données sur les entités en fonction de la classe d'entités.

## Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les classes d'entités sont utilisées pour classer et baliser vos entités. Après avoir balisé les entités, vous pouvez collecter des données sur les entités en fonction des classes d'entités.

## Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Classes d'entités**.
2. Pour créer une nouvelle classe d'entité, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

**Créer un formulaire de classe d'entité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la classe d'entité. |
| Est la racine | Condition permettant de vérifier si la nouvelle classe d'entité est une racine. Les options sont **Vrai** ou **Faux**. |
| Classes parents | Classe parente associée à la nouvelle classe d'entité, telle que Société ou Département. |
| Méthodologie d'évaluation des risques primaires | Méthodologie d'évaluation des risques qui doit être utilisée comme méthodologie primaire pour la classe d'entité. |
| Couche | Niveau de la nouvelle classe d'entité, telle que Application ou Entreprise. |
| Pièces jointes | Pièces jointes associées à la classe d'entité qui s'affiche dans le panneau latéral. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après enregistrement, la nouvelle classe d’entité s’affiche dans la liste Classes d’entités de la vue Liste. Lorsque vous cliquez sur la nouvelle classe d’entité, les listes connexes supplémentaires suivantes s’affichent :

- Entités
- Classes enfants

5. Accédez à la liste connexe Entités et renseignez les champs sous la section Classe d’entités.

**Informations de classe d’entité sur la liste connexe Entités**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'entité. |
| Propriété de | Propriétaire de l’entité. |
| Score de conformité (%) | Score de conformité (%) pour l’entité. |

6. Accédez à la liste connexe Classes enfants et renseignez les champs sous la section Classe d’entité.

**Informations de classe d’entité sur la liste connexe Classes enfants**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la classe d'entité. |
| Couche | Niveau de la nouvelle classe d’entité. |
| Est la racine | Condition permettant de vérifier si la nouvelle classe d’entité est racine. Les options sont Vrai ou Faux. |

7. Pour enregistrer la classe d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

### Mettre à jour les classes d’entités pour plusieurs entités

Fournissez une classe d’entité pour plusieurs entités lorsque le champ de classe est vide. Les classes d’entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l’entité et classer les entités. En tant qu’administrateur, vous pouvez mettre à jour les classes d’entités pour plusieurs entités en un seul clic.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les classes ne sont ajoutées que pour les entités qui correspondent aux conditions de filtre et qui n’ont aucune classe d’entité associée. Vous pouvez utiliser l’option **Mettre à jour en bloc la classe d’entité** dans l’interface utilisateur classique pour effectuer l’action de différentes manières :

- **Toutes les entités avec une classe vide** : utilisez cette option pour appliquer une classe commune à toutes les entités qui ont un champ de classe vide dans toutes les tables qui correspondent aux critères de filtre. En tant qu’administrateur, vous pouvez définir les conditions de filtre.
- **Sélectionner une table** : utilisez cette option pour appliquer une classe commune à toutes les entités qui ont un champ de classe vide dans la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Dans l'interface utilisateur classique, accédez à **Administration** > **Mettre à jour en bloc la classe d'entité**.
2. Pour sélectionner vos entités, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans le champ **Sélection d'enregistrement** , sélectionnez **Toutes les entités avec une classe vide**.

     ajoutez la condition de filtre, le cas échéant, avec une clause **ADD** ou **OR** .
   - Dans le champ **Sélection d'enregistrement** , sélectionnez **Sélectionner une table** pour sélectionner les entités d'une table.
3. Après avoir sélectionné l'enregistrement, cliquez sur **Actualiser**.
   Le nombre d'enregistrements mis à jour qui correspondent à la condition de filtre s'affiche. Les classes sont ajoutées uniquement pour les entités qui correspondent aux conditions de filtre et qui n'ont aucune classe associée.
4. Pour sélectionner la classe qui sera appliquée à l'enregistrement sélectionné, utilisez le champ **Définir la classe d'entité en tant que** .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

## Résultats

Les classes d'entité pour plusieurs entités sont mises à jour.

### Travaux planifiés pour GRC

Les travaux planifiés sont des éléments de travail automatisés qui peuvent être exécutés à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent. Les administrateurs GRC exécutent les travaux planifiés à la demande pour automatiser les tâches, telles que la définition d'une classe d'entité sur les entités en fonction de la règle de classe d'entité.

À partir de la Xanadu mise en production, les travaux planifiés suivants sont fournis pour GRC:

- *`GRC set entity class on entities based on entity class rule`*: utilisez cette tâche planifiée pour renseigner la règle de classe d'entité pour plusieurs entités à la fois. Le script de tâche planifiée vérifie toutes les règles de classe d'entité, vérifie toutes les entités pour lesquelles le champ de classe d'entité est vide et met à jour la classe d'entité pour plusieurs entités.

- *`GRC set entity class on entities same as pillar`*: cette tâche planifiée est fournie pour les utilisateurs de l'application GRC : Résilience opérationnelle .

  Le Résilience opérationnelle système de base comprend cinq piliers. Les piliers sont les catégories utilisées pour organiser les données de risque qui sont extraites de leurs types d'entité associés. Si l'application GRC : Résilience opérationnelle est installée dans l'instance, le champ **Pilier** affiche le pilier dans l'application à laquelle un type d'entité est affecté. Si une classe d'entité n'est pas définie pour le type d'entité, elle est mappée à la valeur affichée dans le champ **Pilier** à l'aide de la *`GRC set entity class on entities same as pillar`* tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Règles de classe d'entité

Les règles de classe d’entité permettent d’affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée sur la table obtient automatiquement cette classe d’entité. Les classes d’entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité pour une table, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l’entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle pour la classe d’entité. Les règles de classe d’entité fournissent les catégories des entités au niveau de la classe. L’option Règles de classe d’entité s’affiche sous Listes dans la vue de l’espace de travail. Cliquez sur une règle de classe d’entité pour afficher ses détails.

L’onglet **Détails** du formulaire Règles de classe d’entité affiche les informations suivantes :

### Onglet Détails de la page Règles de classe d’entité

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | Nom de la table à laquelle la classe d’entité est associée après la création d’une règle de classe d’entité. |
| Classe | Nom de la classe d’entité à associer à la table qui utilise la nouvelle règle de classe d’entité. |

## Filtre de règle de classe d'entité

Le filtre de règle de classe d’entité est ajouté dans la page de règle de classe d’entité pour fournir des filtres supplémentaires. Auparavant, les enregistrements d’une table ne pouvaient être associés qu’à une seule classe d’entité. À l’aide du filtre de règle de classe d’entité, vous pouvez associer différentes classes aux enregistrements d’une même table.

La table **de filtre de règle de classe d’entité** affiche les informations suivantes :

### Filtre de règle de classe d'entité

| Champ | Description |
|---|---|
| Priorité du filtre | La priorité de filtre est la plage de la sous-classe. La classe est renseignée dans le formulaire d’entité en fonction de la priorité donnée. |
| Sous-classe | La sous-classe est la classe enfant de la classe parente qui s’affiche dans l’onglet Détails des règles de classe d’entité. |
| Condition de filtre | La condition de filtre est utilisée pour filtrer les enregistrements de la table qui définit la règle de classe d’entité.<br><br>Par exemple, s’il existe deux sous-classes avec des conditions différentes, la classe parente est renseignée à la place des sous-classes. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

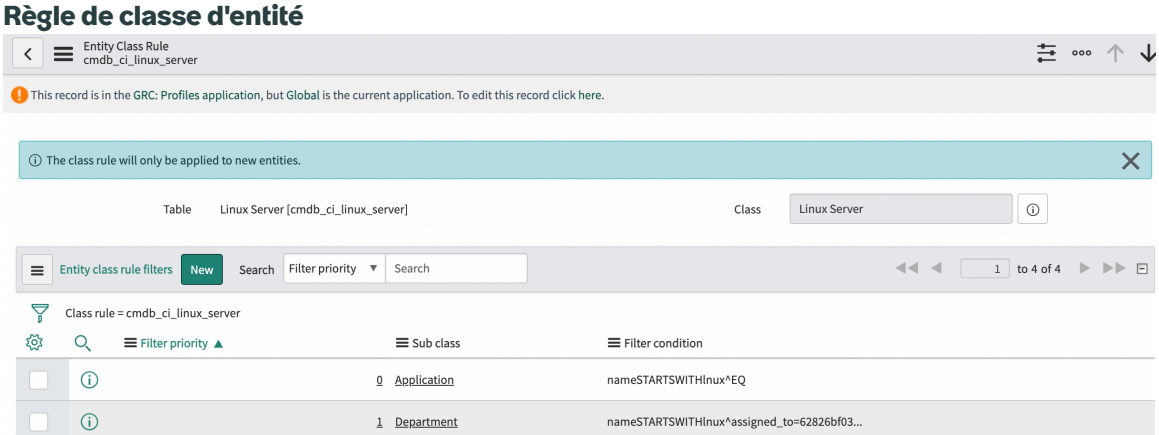
**Filtre de règle de classe d'entité (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Les sous-classes ne sont affichées dans les formulaires d'entité que si elles remplissent la même condition de filtre. |

## Logique d'affectation des classes d'entités

Supposons qu'il existe un enregistrement dans la table cmdb_ci_linux_server et qu'une règle de classe d'entité est associée à cette table. La règle de classe d'entité comporte les filtres de règle de classe suivants :

**Règle de classe d'entité**




**Scénario 1** : si l'enregistrement source de l'entité appartient à la table cmdb_ci_linux_server et remplit toutes les conditions du deuxième filtre, la classe de l'entité est renseignée automatiquement en tant que sous-classe, **département**.

**Scénario 2** : si l'enregistrement source de l'entité appartient à la table cmdb_ci_linux_server et que son nom commence par lnux (satisfait aux deux filtres), **l'application** de sous-classe est renseignée automatiquement en tant que classe d'entité.

**Scénario 3** : si l'enregistrement source de l'entité ne satisfait à aucun des filtres de règle de classe, la classe **Linux Server** est renseignée automatiquement en tant que classe d'entité.

### Créer une règle de classe d'entité

Créez une règle pour une classe d'entité. Les règles de classe d'entité fournissent la classification des entités au niveau de la classe. Vous pouvez créer une nouvelle règle de classe d'entité pour une classe d'entité associée à une table. Après la création de la nouvelle règle de classe d'entité, la table de règles de classe d'entité est mise à jour avec le nouvel enregistrement.

#### Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

#### Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Règles de classe d'entité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page de règle de classe Créer une nouvelle entité avec l'onglet **Détails** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer une règle de classe d'entité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | Table à laquelle appartient la classe d'entité. |
| Classe | Classe associée à l'entité, telle que l'unité business ou l'application. |

4. Pour enregistrer la règle de classe d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

### Créer un filtre de règle de classe d'entité

Vous pouvez créer un filtre de règle de classe d'entité pour affecter des classes au niveau du filtre sur la même table que celle définie dans la règle de classe.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

#### Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Règles de classe d'entité**.
2. Sélectionnez une règle de classe d'entité dans la liste.
3. Pour ajouter un nouveau filtre de règle de classe d'entité, dans l'onglet **Filtres de règles de classe d'entité** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez tous les champs de la table.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Champs de filtre de règle de classe d'entité.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

#### Résultats

Un enregistrement est créé sous la liste connexe Filtres de règle de classe d'entité dans le formulaire de règle de classe d'entité.

### Champs de filtre de règle de classe d'entité

Vous pouvez créer un filtre de règle de classe d'entité en remplissant les champs qui s'affichent après avoir cliqué sur l'option **Nouveau** dans la liste connexe des filtres de règles de classe d'entité.

**Champs de filtre de règle de classe d'entité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Table | Table renseignée automatiquement à partir de la règle de classe d'entité associée. |
| Sous-classe | Classe d'entité à appliquer à toutes les entités dont l'enregistrement source correspond au filtre de règle de classe. |
| Condition de filtre | Condition qui peut filtrer les enregistrements de la table. La classe d'entité spécifiée dans la |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Champs de filtre de règle de classe d'entité (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | sous-classe peut être appliquée (selon les règles d'affectation de classe) à l'entité associée à l'un de ces enregistrements. |
| Priorité du filtre | Priorité du filtre. Si un enregistrement source d'une entité satisfait à une condition de filtres de règles de classes multiples, la classe est choisie à partir du filtre ayant la priorité la plus faible.<br><br>Par exemple, si vous avez deux applications de sous-classe et deux départements qui ont respectivement la priorité 0 et 1, la sous-classe d'application qui a la priorité la plus faible est renseignée automatiquement dans le formulaire de règle et de contrôle. |

## Types d'entité

Le type d'entité est un regroupement des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez créer une hiérarchie des types d'entité au sein des classes d'entités. L'option Types d'entité s'affiche sous la vue Listes de l'espace de travail. Cliquez sur un type d'entité pour afficher ses détails.

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur un filtrage. Les types d'entité vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités. Les types d'entité vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans perdre beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Departments.

Dans un type d'entité, vous pouvez affecter un propriétaire et une classe d'entité. Vous pouvez associer un objectif de contrôle et des déclarations de risque au type d'entité afin que les risques et les contrôles soient automatiquement créés pour ces entités. Pour chaque entité créée à l'aide du type d'entité, la configuration et le filtre sont appliqués afin que la classe d'entité et le propriétaire de l'entité soient automatiquement affectés pour chaque entité.

Lorsque vous créez des types d'entité et que vous leur associez des déclarations de risque et des objectifs de contrôle, le risque et les contrôles sont automatiquement créés pour toutes les entités. L'avantage de la création de types d'entité est qu'elle élimine la nécessité de gérer plusieurs feuilles de calcul avec les risques et contrôles associés pour chaque entité. En appliquant des types d'entité, vous pouvez créer rapidement des entités à l'aide des filtres d'entité présents dans les types d'entité. Les types d'entité peuvent contenir des entités associées à différentes classes.

Le regroupement d'entités permet également de déployer et d'agréer les scores de risque une fois les évaluations des risques effectuées. Pour comprendre comment les entités de regroupement contribuent au déploiement des scores de risque, examinez l'exemple suivant. Supposons qu'il existe une organisation bancaire appelée Acer Finance. Acer Finance a deux secteurs d'activité : Banking et Retail. La division Banking comporte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'autres subdivisions telles que Commercial Banking et Private Banking. Les évaluations des risques sont généralement effectuées au niveau le plus bas. Dans cet exemple, l'évaluation est effectuée au niveau de la banque commerciale et de la banque privée. Le reporting, cependant, est fait au plus haut niveau. Cela signifie que les scores d'évaluation des risques des services bancaires aux entreprises et des services bancaires privés s'accumulent et s'agrègent au niveau des services bancaires. De même, les scores de la banque et de l'investissement sont cumulés jusqu'au niveau de l'organisation Acer Finance.

Les entités de type entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d'entité. Dans les filtres d'entité, les conditions de filtre suivantes sont définies :

- Créez vos propres conditions : le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites dans chaque type d'entité pour l'affichage. Les options de la liste connexe Filtre d'entité sous Type d'entité sont révisées de sorte que **l'option Créer vos propres conditions** soit identique à celle du créateur de conditions précédent.
- Sélectionner parmi des requêtes prédéfinies : une nouvelle option est introduite sous la forme **d'une sélection parmi des requêtes prédéfinies** qui utilisent les requêtes de la Base de données de gestion des configurations (CMDB).

L'onglet Détails de la page Type d'entité affiche les informations suivantes :

- Nom
- Score de conformité (%)
- Case à cocher Condition à afficher si le type d'entité est actif
- Description

La page Type d'entité affiche les listes connexes suivantes :

**Listes connexes dans la section Type d'entité**

| Liste connexe | Description |
|---|---|
| Entités | Informations sur les entités :<br>• Entité<br>• Description<br>• Classe<br>• Propriété de<br>• Évaluation résiduelle<br>• Score de conformité (%) |
| Filtres d'entité | Informations sur les filtres d'entité :<br>• Type de filtre d'entité<br>• Table<br>• Condition de filtre<br>• Utiliser le champ de propriétaire<br>• Champ de propriétaire |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Listes connexes dans la section Type d'entité (suite)

| Liste connexe | Description |
|---|---|
| Cadres du risque | Détails du cadre du risque. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un nouvel enregistrement de cadres du risque. |
| Déclarations de risque | Détails des déclarations de risque telles que la définition du risque, le cadre, la catégorie et la description. |
| Politiques | Détails des politiques tels que le numéro, le nom, le type, le propriétaire, l'état, la date de début de validité, la date de fin de validité et le pourcentage du score de conformité. |
| Objectifs de contrôle | Détails des objectifs de contrôle tels que l'objectif de contrôle, la catégorie, le type, la classification et le pourcentage du score de conformité. |
| Filtres d'entité | Détails du filtre d'entité tels que le type de filtre d'entité, la table, la condition de filtre, la requête, les objets d'information, le champ Utiliser le champ de propriétaire, le champ de propriétaire. |
| Exceptions de politique | Détails des exceptions de politique. |
| Références du contenu | Détails des références de contenu. |
| Évaluations de la confidentialité | Détails des évaluations de la confidentialité pour le type d'entité. |
| Pièces jointes | Pièces jointes associées au type d'entité affichées dans le panneau latéral. |

## Créer un type d'entité

Créez un type d'entité pour les entités de votre système. Les types d'entité vous permettent de rechercher et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez créer une hiérarchie des types d'entité au sein des classes d'entités.

### Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

### Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Types d'entité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page Créer un nouveau type d'entité avec l'onglet **Détails** s'affiche.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

### Onglet Détails de la page Créer un nouveau type d'entité

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du type d'entité. |
| Score de conformité (%) | Pourcentage du score de conformité affecté au type d'entité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Actif | Option permettant de définir le type d'entité comme actif. |
| Description | Description du type d'entité. |

4. Pour enregistrer le type d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque vous enregistrez le type d'entité, les autres listes connexes s'affichent sur la page Type d'entité. Mettez à jour les listes connexes, le cas échéant.
   - Détails
   - Entités
   - Filtres d'entité
   - Cadres du risque
   - Déclarations de risque
   - Politiques
   - Objectifs de contrôle
   - Exceptions de politique
   - Références du contenu
   - Évaluations de la confidentialité

   Consultez Une entité dans la vue de l'espace de travail pour plus d'informations.
5. Pour enregistrer le type d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

### Filtres d'entité

Les types d'entité vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Les types d'entité incluent des filtres d'entité prédéfinis qui définissent les données à afficher dans l'interface utilisateur. Le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites dans chaque type d'entité pour l'affichage.

Les entités de type entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d'entité. Vous pouvez créer un nouveau filtre d'entité en accédant à l'onglet Types d'entité sous la vue de liste.

Les options de l'onglet **Filtre d'entité** sous le type d'entité sont révisées afin que le générateur de conditions **Créer vos propres conditions** utilise la même option que celle utilisée dans le générateur de conditions précédent. En outre, la nouvelle option **Sélectionner parmi des requêtes prédéfinies** exploite les requêtes CMDB (Configuration Management Database). Les options suivantes sont désormais disponibles dans la liste connexe Filtres d'entité sous Type d'entité :

- Créez vos propres conditions.
- Sélectionnez parmi les requêtes prédéfinies à l'aide du générateur de requêtes Base de données de gestion des configurations (CMDB).

L'onglet **Filtres d'entité** affiche les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type de filtre d'entité : type de filtre d'entité tel que Créer vos propres conditions ou Sélectionner parmi des requêtes prédéfinies.
- Table : table contenant les enregistrements à interroger, par exemple sn_audit_advanced_auditable_unit.
- Condition de filtre : conditions de filtre pour la table source afin de générer des entités.
- Utiliser le champ de propriétaire : utilisez le propriétaire par défaut pour affecter les risques à un seul utilisateur lorsque le champ de propriétaire est vide.
- Champ Propriétaire : personne propriétaire de toutes les nouvelles entités générées à partir du type d'entité. Identifiez le champ de référence utilisateur sur la table source pour identifier automatiquement les propriétaires des risques et des contrôles.

Utilisez le nouveau champ Classe d'entité dans les filtres d'entité sous le type d'entité pour affecter une classe d'entité à un filtre d'entité. Lorsque vous utilisez un filtre d'entité pour créer une entité, une classe d'entité lui est automatiquement affectée.

### Créer un filtre d'entité

Créez un filtre d'entité sous un type d'entité dans la vue de l'espace de travail. Les entités de type entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d'entité. Le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites dans chaque type d'entité pour l'affichage.

## Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'une des conditions de filtre suivantes pour le type d'entité :

- Créez vos propres conditions
- Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies

## Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Types d'entité**.
2. Cliquez sur un type d'entité dans la liste et naviguez vers l'onglet **Filtres d'entité** .
3. Pour créer un nouveau filtre d'entité, cliquez sur **Nouveau**.
   La page Create New Entity Filter (Créer un filtre d'entité) s'affiche.
4. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

### Créer un formulaire de filtre d'entité dans l'onglet Détails

| Champ | Description |
|---|---|
| Filtrer pour | |
| Type d'entité | Nom du type d'entité sous lequel le nouveau filtre d'entité est créé. |
| Conditions de filtres | |
| Type de filtre d'entité : **créez vos propres conditions** | Type de filtre d'entité utilisé pour filtrer les données. Utilisez le générateur de requêtes Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour créer votre propre requête. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | La Base de données de gestion des configurations (CMDB) est utilisée pour rechercher les entités dans la base de données. Il fournit les méthodes de filtrage suivantes :<br>○ **Créez vos propres conditions**<br>○ **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies**<br>Procédez comme suit pour le type de filtre d'entité **Créer vos propres conditions** :<br>**a.** Dans le champ **Type de filtre d'entité** , sélectionnez le type de filtre d'entité **Générer vos propres conditions**.<br>**b.** Dans le champ **Table** , sélectionnez une table dans la liste renseignée.<br>**c.** Dans le champ **Condition de filtre** , cliquez sur **Définir les conditions**, créez une condition de filtre, cliquez sur **Définir** et affichez les résultats correspondants. |
| Type **de filtre d'entité : sélectionner parmi l'option de requêtes prédéfinies** | Requête prédéfinie pour définir le périmètre de l'entité. Pour l'option **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies** , procédez comme suit :<br>**a.** Dans le champ **Requête** , sélectionnez une requête prédéfinie telle que **Applications d'entreprise à l'aide de l'objet d'informations** applicable à l'entité sélectionnée.<br>Table associée à l'entité lorsqu'une requête prédéfinie est sélectionnée. La table est automatiquement renseignée.<br>**b.** Dans le champ **Objets d'informations** , sélectionnez uniquement les applications et les processus auxquels des objets d'informations sont associés. Pour ajouter d'autres objets d'information, cliquez sur **Objets d'informations** et saisissez des objets d'informations tels qu'E-mail.<br>**Remarque :**<br>Pour utiliser une requête CMDB prédéfinie pour la définition du champ d'application de l'entité, les administrateurs GRC doivent affecter la balise de **définition du champ d'application GRC** à la requête CMDB sélectionnée.<br>En tant qu'utilisateur sn_grc.admin, accédez à **Politiques et conformité >administration > propriétés GRC** ou accédez à **Administration des risques > Propriétés GRC** dans une instance, définissez la propriété **Activer la définition du champ d'application de l'entité pour la requête CMDB** sur **Oui** , puis cliquez sur **Enregistrer**. |
| Affectation | |
| Classe d'entité | Classe d'entité à associer au type d'entité. Vous pouvez désormais affecter une classe d'entité à un filtre d'entité sous Type d'entité. Lorsqu'une nouvelle entité est créée à l'aide d'un filtre d'entité, une classe d'entité lui est automatiquement affectée. |
| Utiliser le champ de propriétaire | Option permettant d'utiliser le champ de propriétaire. Le propriétaire est le propriétaire du risque identifié associé au type d'entité. Cette condition utilise les informations du champ **Propriétaire** dans la requête. Lorsque la case à cocher de ce champ est sélectionnée, les champs suivants s'affichent : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ **Champ de propriétaire** : sélectionnez une table avant de modifier le champ de propriétaire. Sélectionnez ensuite le propriétaire à associer au nouveau filtre d'entité.<br>○ **Champ de propriétaire par défaut** : sélectionnez un propriétaire par défaut dans la liste.<br>○ **Champ propriétaire vide** : sélectionnez l'une des options suivantes :<br>▪ **Créer** : créez un propriétaire pour le filtre d'entité.<br>▪ **Ne pas créer** : ne pas créer de nouveau propriétaire pour le filtre d'entité.<br>▪ **Utiliser par défaut** : utilisez le propriétaire par défaut pour le filtre d'entité. |
| Pièces jointes | Pièces jointes associées à l'entité qui s'affichent dans le panneau latéral. |

5. Pour enregistrer le filtre d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

## Créer un filtre d'entité dans l'interface utilisateur classique

Créez un filtre d'entité sous un type d'entité dans l'interface utilisateur classique. Le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites dans chaque type d'entité pour l'affichage. Si les entités appartiennent à une application, les utilisateurs qui ont accès à la classe d'entité associée à l'entité peuvent uniquement afficher ces entités.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager

### Procédure

1. Dans l'interface utilisateur classique, accédez au **Types d'entité** liste.
2. Cliquez sur un type d'entité dans la liste et naviguez vers l'onglet **Filtres d'entité** .
3. Pour créer un nouveau filtre d'entité, cliquez sur **Nouveau**.

#### Créer un formulaire de filtre d'entité

| Champ | Description |
|---|---|
| Type d'entité | Nom du type d'entité. |
| Type de filtre d'entité | Type du filtre d'entité. Les options sont les suivantes :<br>○ **Créez vos propres conditions**<br>○ **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies** |
| Table | Nom de la table à partir de laquelle les enregistrements sont filtrés. |
| Condition de filtre | Conditions de filtre qui affichent les résultats correspondants. |
| Classe d'entité | Classe d'entité pour le type d'entité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Utiliser le champ de propriétaire | Option permettant d'utiliser les informations du champ **Propriétaire** dans la requête. Le propriétaire est le propriétaire du risque identifié associé au type d'entité. Lorsque cette option est sélectionnée, les champs suivants sont affichés :<br>○ **Champ de propriétaire** : sélectionnez une table avant de modifier le champ de propriétaire. Sélectionnez ensuite le propriétaire à associer au nouveau filtre d'entité.<br>○ **Champ de propriétaire par défaut** : sélectionnez un propriétaire par défaut dans la liste.<br>○ **Champ propriétaire vide** : sélectionnez l'une des options suivantes :<br>▪ **Créer** : créez un propriétaire pour le filtre d'entité.<br>▪ **Ne pas créer** : ne pas créer de nouveau propriétaire pour le filtre d'entité.<br>▪ **Utiliser par défaut** : utilisez le propriétaire par défaut pour le filtre d'entité. |

4. Pour enregistrer le filtre d'entité, cliquez sur **Soumettre**.

## Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous pouvez appliquer un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités associées aux classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques de l'entreprise.

Prenons l'exemple suivant. Supposons que le chef de produit de votre organisation souhaite ne voir que l'état des applications d'entreprise financières les plus critiques. Si vous avez créé une hiérarchie ou un ensemble de niveaux pour les entités, vous pouvez filtrer les entités de niveau 1 et présenter les données requises. Chaque classe d'entité ne peut appartenir qu'à un seul niveau.

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez mieux comprendre comment vos entités de niveau inférieur affectent vos entités de niveau supérieur. Par exemple, supposons que vous avez créé la hiérarchie d'entités dans laquelle l'entreprise est de niveau 1, l'application de niveau 2 et la ressource informatique de niveau 3. Par conséquent, les risques des entités de niveau 3 affectent les entités de niveau 2 et cela affecte à son tour le niveau 1. Ce déploiement ou cette agrégation fournit des scores de risque précis.

L'option Niveaux d'entité s'affiche sous la vue Listes de l'espace de travail. Cliquez sur un niveau d'entité pour afficher ses détails. L'onglet **Détails** de la page Couches d'entité affiche les informations suivantes :

### Onglet Détails de la page Couches d'entité

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Étiquette du niveau d'entité affiché dans l'interface utilisateur, par exemple Application ou Entreprise. |
| Niveau hiérarchique | Niveau du niveau de l'entité, tel que 15 ou 20. |
| Nom | Nom du niveau d'entité tel qu'application ou entreprise. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Créer un niveau d'entité

Créez un niveau d'entité pour les classes d'entités de votre organisation. Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous pouvez appliquer un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Le niveau de hiérarchie s'applique à toutes les entités associées aux classes d'entités.

#### Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

#### Procédure

1. Accédez au **Entité configurée** > **Niveaux d'entité** dans la vue de l'espace de travail.
   La liste des niveaux d'entité s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page Créer une couche d'entité avec l'onglet **Détails** s'affiche. Le menu de navigation du fil d'Ariane est affiché en haut de la page.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

**Onglet Détails dans le formulaire de niveau Entité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Étiquette du nouveau niveau d'entité. |
| Niveau hiérarchique | Niveau de niveau pour le nouveau niveau d'entité. |
| Nom | Nom du nouveau niveau d'entité. |
| Pièces jointes | Pièces jointes associées à l'entité affichées dans le panneau latéral. |

4. Pour enregistrer le niveau d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

## Affichage et mise à jour des Gouvernance, risque et conformité exceptions

Signalez les exceptions, car il est essentiel pour les entreprises d'identifier et de résoudre rapidement les problèmes clés de processus business avant qu'ils ne deviennent un problème. L'utilisation d'exceptions pour gérer les erreurs présente des avantages par rapport aux techniques traditionnelles de gestion des erreurs.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un rapport d'exception est un document qui répertorie les cas dans lesquels les performances réelles s'écartent des attentes. GRC L'exception est une aptitude qui vous permet d'enregistrer ou d'associer des exceptions métier à GRC des objets tels que des citations, des facteurs automatisés, etc. Chaque enregistrement d'exception comporte des détails tels que la catégorie de l'exception, l'enregistrement dans la table et le champ auquel l'exception est associée. L'administrateur peut afficher la liste des exceptions et les résoudre. Chaque fois qu'une exception est levée, la solution pour résoudre l'exception est également indiquée dans la description de l'exception. L'administrateur utilise la solution proposée pour résoudre l'exception. Un exemple d'exception est lorsqu'un utilisateur n'a pas configuré de méthodologie d'évaluation des risques, mais qu'il tente d'effectuer une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

évaluation d'objet. Lorsqu'un administrateur résout un type d'exception, toutes les autres exceptions similaires sont résolues.

### Procédure

1. Accédez à la **Exceptions GRC** > **Rapport d'exception**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'exception que vous souhaitez résoudre.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire d'exception**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique de l'exception levée. |
| Catégorie d'exception | Catégorie à laquelle une exception appartient. Les choix possibles sont les suivants :<br>○ Configuration : exemple : un administrateur des risques tente de configurer un formulaire et de donner à un utilisateur l'autorisation d'effectuer une tâche pour laquelle l'utilisateur n'a pas le rôle approprié.<br>○ Exécution : Exemple : lorsqu'un élément s'exécute automatiquement, tel qu'un indicateur. |
| État | État d'exception. L'état par défaut est **Ouvert**. |
| Application | Application à laquelle appartient l'exception. |
| Description | Description détaillée de l'exception et de la solution possible pour la résolution. |
| Détails de l'enregistrement des exceptions | |
| Table source | Table sur laquelle l'exception s'est produite. |
| Référence à l'enregistrement | Enregistrement sur lequel l'exception s'est produite. Par exemple, une exception est levée sur la réponse d'une instance d'évaluation des risques. |
| Référence de colonne | Colonne qui contient l'enregistrement. |
| Activité | |
| Commentaires supplémentaires | Notes sur la résolution de l'exception ou toute autre information supplémentaire. |
| Activités | Affiche le flux d'activités sur l'exception. |

4. Cliquez sur **Mettre à jour** après avoir modifié l'état de l'exception.
5. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Tableau de bord des risques avancés Gouvernance, risque et conformité de l'application

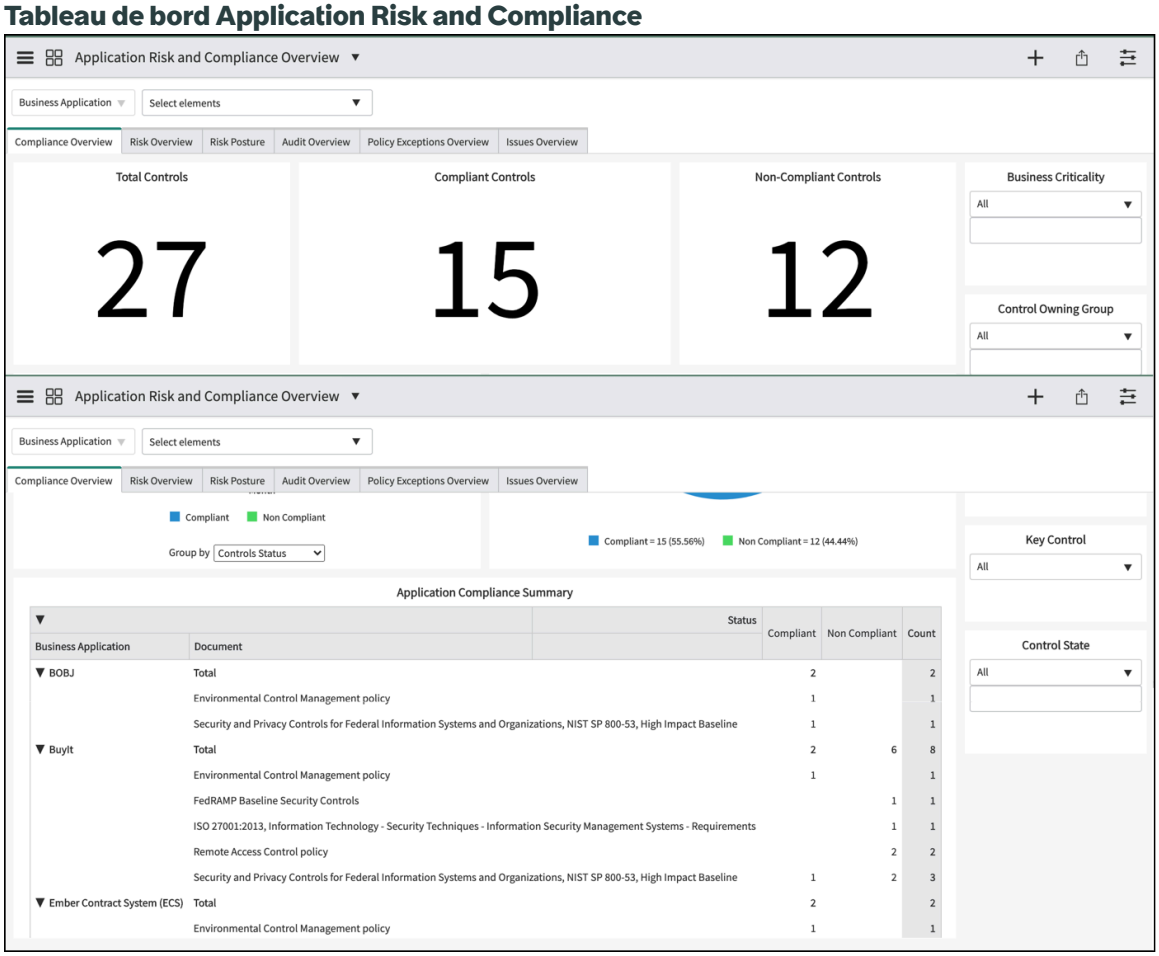
Le GRC **tableau de bord de vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** fournit la vue la plus récente des aspects de risque et de conformité pour les applications d'entreprise utilisées dans une entreprise.

Le tableau de bord des risques de l'application est utile au directeur des systèmes d'information (DSI) et aux propriétaires d'applications. Ces deux utilisateurs doivent disposer des rôles sn_compliance.reader, sn_risk.reader et sn_audit.user pour afficher le tableau de bord. Accédez à la **Tableau de bord GRC avancé** > **Tableau de bord des risques de l'application**. Le **tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** s'affiche.

**Remarque :**
Pour pouvoir afficher ce tableau de bord, vous devez activer les modules d'extension GRC : Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced) et GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance).

Le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications vous fournit un rapport détaillé de la posture de risque et de conformité de toutes les applications d'entreprise d'une organisation.

**Tableau de bord Application Risk and Compliance**




Ce tableau de bord met en évidence les éléments suivants :

- Impact sur la conformité des applications en cours d'utilisation.
- La posture vis-à-vis du risque des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État de l'activité de rattrapage et d'exceptions des problèmes.
- L'activité d'audit autour des applications et de l'état.

Ce tableau de bord fournit des réponses aux questions suivantes qui intéressent le DSI et le propriétaire de l'application :

1. Quelles sont les applications clés, et sont-elles toutes opérationnelles et fournissent-elles les services requis de manière optimale ?
2. Quelles sont les politiques et les sources de référence auxquelles les applications doivent être conformes ? Les applications sont-elles conformes à celles-ci ?
3. Quels sont les risques encourus par les applications ? L'un d'entre eux est-il élevé pour soulever une préoccupation ? Y a-t-il suffisamment de mesures d'atténuation en place ? Y a-t-il des contrôles adéquats en place et fonctionnent-ils efficacement ?
4. Pour les applications nécessitant un rattrapage, les rattrapages sont-ils effectués à temps, conformément aux accords sur les niveaux de service (SLA) ? Quelles sont les applications qui génèrent le plus grand nombre de problèmes ?
5. Des exceptions sont-elles souvent demandées dans les demandes et pourquoi ? Se situent-ils dans des limites gérables ?
6. Les applications doivent-elles faire l'objet d'un audit à un moment donné ? Comment les applications ont-elles réagi à ces audits ?

Le tableau de bord propose différentes représentations telles que des histogrammes, des graphiques en anneau et des graphiques de tendance. Les propriétaires d'applications peuvent utiliser différents filtres sur le tableau de bord pour afficher les rapports liés aux applications d'entreprise qu'ils possèdent, tels que les applications d'entreprise critiques, les contrôles obligatoires liés à une application d'entreprise spécifique, les problèmes de priorité élevée, etc.

## Vue d'ensemble de la conformité

L'onglet Vue d'ensemble de la conformité s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble de la conformité fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité des applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Total des contrôles : ce rapport fournit le nombre total de contrôles actifs.
- Contrôles conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles conformes qui ne sont pas dans l'état brouillon ou mis hors service.
- Contrôles non conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles non conformes qui ne sont pas à l'état de brouillon ou de mise hors service.
- État de la conformité par mois : ce rapport fournit le nombre de contrôles actifs par mois.

**Remarque :**
Cet histogramme affiche l'état de conformité pour le mois en cours et peut être regroupé par état de contrôle ou par application d'entreprise.

- % de conformité : ce rapport fournit le pourcentage de différents états des contrôles actifs tels que Conforme, Non conforme et Non applicable.
- Résumé de la conformité des applications : ce rapport fournit un résumé des politiques, des documents de référence et des contrôles associés aux applications d'entreprise.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer des données sur les rapports :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Application de gestion
- Criticité opérationnelle
- Propriétaire de l'entité
- Application de la loi, comme les contrôles obligatoires ou volontaires
- Contrôle clé
- État du contrôle
- Groupe propriétaire du contrôle

## Vue d'ensemble du risque

L'onglet Vue d'ensemble des risques s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. L'onglet Vue d'ensemble des risques fournit une vue d'ensemble des risques associés aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Carte thermique des risques par criticité de l'application : ce rapport affiche la carte thermique des risques de l'application en fonction de la criticité des applications par rapport à l'évaluation des risques de l'application.
- Vue d'ensemble des tâches de réponse aux risques : ce rapport affiche les tâches de réponse créées pour un risque et les différents états de ces tâches.

  **Remarque :**
  Cet histogramme peut être regroupé et empilé par réponse au risque, état de la réponse au risque, score calculé au risque, réponse au risque affectée à, ou application d'entreprise.

- Résumé des risques de l'application : ce rapport affiche le résumé des risques directement associés aux applications qui contribuent à l'évaluation globale des risques de l'application. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés.
- État des contrôles d'atténuation des risques de l'application : ce rapport fournit des informations sur les risques d'une application et les contrôles associés. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. L'état des contrôles ne doit pas être brouillon ou mis hors service. Les risques pour une année seulement sont affichés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer des données sur les rapports :

- Application de gestion
- Criticité
- Cote de risque
- Propriétaire de l'application
- Propriétaire de l'entreprise

## Situation vis-à-vis du risque

L'onglet Situation vis-à-vis du risque s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Risk. L'onglet Situation vis-à-vis du risque fournit des informations sur l'exposition au risque des applications d'entreprise. Les rapports de cet onglet peuvent également être filtrés à l'aide du filtre Application d'entreprise. L'onglet Situation vis-à-vis du risque affiche les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques très élevés : ce rapport affiche les risques très élevés d'une application.
- Risques élevés : ce rapport affiche les risques élevés d'une application.
- Risques modérés : ce rapport affiche les risques modérés d'une application.
- Expirations des tâches d'acceptation : ce rapport affiche les tâches d'acceptation de la réponse aux risques dont l'expiration est le jour en cours, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tendance des risques contributifs : ce rapport affiche la tendance des risques directement associés aux applications d'entreprise et leur exécution sur une période. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport.

## Vue d'ensemble de l'audit

L'onglet Vue d'ensemble de l'audit s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Audit. L'onglet Vue d'ensemble de l'audit fournit une vue d'ensemble de l'audit et des activités d'audit liées aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Engagements d'audit ouverts : ce rapport affiche le nombre d'engagements d'audit à l'état ouvert.
- Contrôles inefficaces : ce rapport affiche le nombre de contrôles inefficaces pour une mission d'audit.
- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes ouverts pour une mission d'audit.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes d'audit passés arrivés à échéance pour une application.
- Engagements d'audit à venir : ce rapport affiche le nombre mensuel d'engagements d'audit à venir.
- Problèmes ouverts par engagements d'audit : ce rapport affiche le nombre mensuel de problèmes d'audit ouverts.
- Problèmes passés arrivés à échéance par engagements d'audit : ce rapport affiche les problèmes d'audit passés arrivés à échéance sur une période.
- Contrôles inefficaces par missions d'audit : ce rapport affiche les informations relatives aux missions d'audit et aux contrôles inefficaces associés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer des données sur les rapports :

- Application de gestion
- Engagement de l'audit
- Criticité

## Vue d'ensemble des exceptions de politique

L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique fournit des informations sur les exceptions de politique demandées pour les applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nouvelles exceptions : ce rapport fournit des informations sur les nouvelles exceptions demandées.
- Exceptions approuvées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions approuvées.
- Exceptions rejetées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions rejetées.
- Exceptions expirées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions expirées.
- Exceptions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les exceptions en attente d'approbation et qui sont dues à la date actuelle, à la semaine en cours, au mois en cours et au trimestre en cours.
- Extensions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les extensions en attente d'approbation et qui sont dues à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours
- Expirations d'exceptions à venir : ce rapport fournit des informations sur les exceptions qui sont sur le point d'expirer et qui sont dues à la date actuelle, au lendemain de la date actuelle, à la semaine en cours, à la semaine suivant la semaine en cours et au mois en cours.
- Exceptions demandées vs. Approuvé : ce rapport fournit des informations sur les exceptions demandées par rapport au nombre d'exceptions approuvées par mois.

## Vue d'ensemble des problèmes

L'onglet Vue d'ensemble des problèmes s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques ou le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité . L'onglet Vue d'ensemble des problèmes fournit des informations sur les différents problèmes de conformité et de risque associés aux applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des problèmes peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes à l'état ouvert.
- Problèmes à priorité critique : ce rapport affiche le nombre de problèmes à priorité critique.
- Problèmes de priorité élevée : ce rapport affiche le nombre de problèmes de priorité élevée.
- Problèmes acceptés : ce rapport affiche le nombre de problèmes acceptés.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance.
- Problèmes à résoudre : ce rapport affiche le nombre de problèmes qui doivent être résolus à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tâches de rattrapage à terminer : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage qui doivent être terminées à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Problèmes arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance sur une période.
- Tâches de remédiation passées arrivées à échéance : ce rapport affiche le nombre de tâches de remédiation passées arrivées à échéance sur une période.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tendance de création de problème : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont créés sur une période donnée.
- Tendance de fermeture de problème : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont fermés sur une période donnée.
- Tendance de création de tâches de rattrapage : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont créées sur une période.
- Tendance de fermeture des tâches de remédiation : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de remédiation sont fermées sur une période.

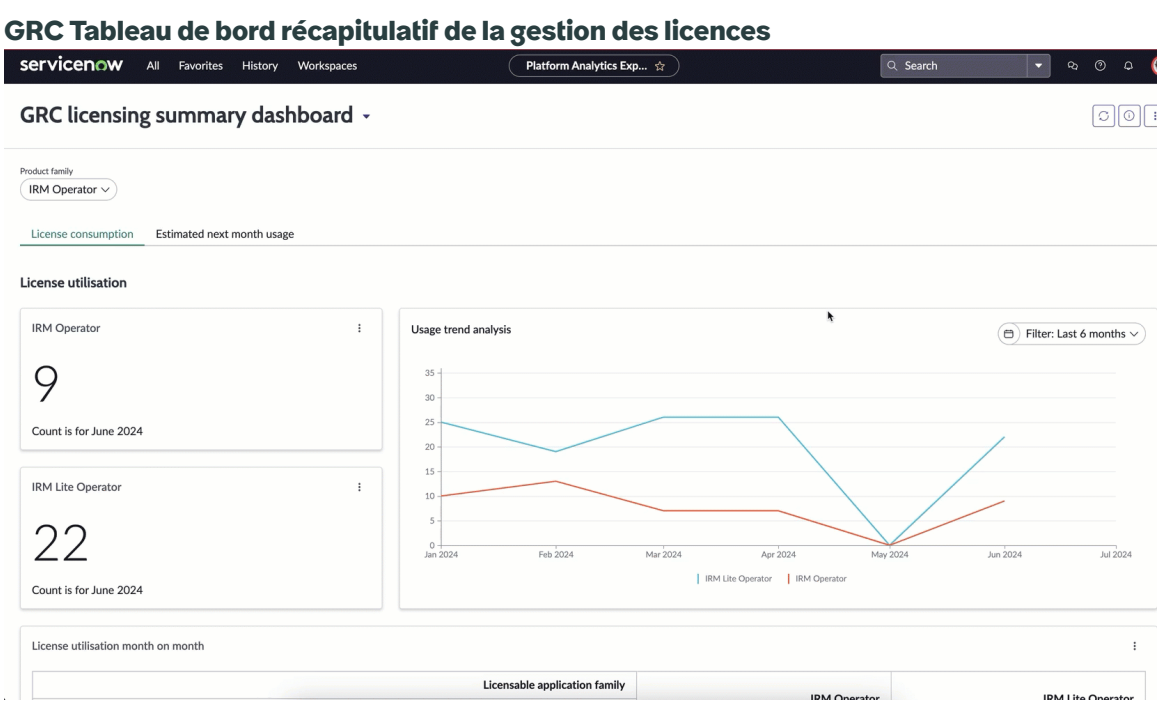
## GRC Tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences

Utilisez le tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences pour suivre les tendances d'utilisation de la licence et l'utilisation prévue pour le GRC mois prochain. Vous pouvez afficher les nombres agrégés de consommation de licences dans différentes familles de produits.

Un utilisateur disposant du rôle de propriétaire de produit (sn_irm_shared_cmn.product_owner) peut accéder au tableau de bord récapitulatif de la GRC gestion des licences pour suivre la consommation de licence. Vous pouvez afficher les nombres agrégés mensuels de consommation de licences dans différentes familles de produits, notamment Gestion des risques intégrée, Gestion de la continuité d'activitéet Gestion de la confidentialité.

Pour ouvrir le tableau de bord récapitulatif de la GRC gestion des licences, accédez à **Tout** > **Vue d'ensemble de la gestion des licences GRC** > **Tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences**.

L'illustration suivante montre les onglets, les sections et les cartes disponibles dans le tableau de bord récapitulatif de la GRC gestion des licences :




Le GRC tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences comporte les deux onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consommation de licence
- Utilisation estimée pour le mois suivant

## Consommation de licence

L'onglet Consommation de licence comprend les visualisations suivantes :

| Nom | Description |
|---|---|
| Opérateur IRM | Nombre d'opérateurs IRM pour le mois précédent.<br>**Remarque :** La carte Opérateur IRM n'est disponible que lorsque l'option Opérateur IRM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** . |
| Opérateur IRM Lite | Nombre d'opérateurs IRM Lite pour le mois précédent.<br>**Remarque :** La carte Opérateur IRM Lite n'est disponible que lorsque l'option Opérateur IRM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** et que l'application GRC: Business User – Lite est installée. |
| Opérateur PMR | Nombre d'opérateurs PMR pour le mois précédent.<br>**Remarque :** La carte Opérateur PMR n'est disponible que lorsque l'option Opérateur PMR est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** . |
| Opérateur PRM Lite | Nombre d'opérateurs PRM Lite pour le mois précédent.<br>**Remarque :** La carte Opérateur PRM Lite n'est disponible que lorsque l'option Opérateur PRM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** et que l'application GRC: Privacy Lite User est installée. |
| Opérateur BCM | Nombre d'opérateurs BCM pour le mois précédent.<br>**Remarque :** La carte Opérateur BCM n'est disponible que lorsque l'option Opérateur BCM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** . |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Description |
| --- | --- |
| Opérateur BCM Lite | Nombre d’opérateurs BCM Lite pour le mois précédent.<br><br>**Remarque :**<br>La carte Opérateur BCM Lite n’est disponible que lorsque l’option Opérateur BCM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** et que l’application : Utilisateur de la gestion de la continuité d’activité GRC- Lite est installée. |
| Analyse des tendances d'utilisation | Un graphique sur le tableau de bord qui illustre les modèles d’utilisation de différents types de licences sur une période spécifiée. Ce graphique donne un aperçu de la façon dont les différentes licences sont utilisées, ce qui permet aux utilisateurs de suivre les changements et les tendances de la consommation de licences au fil du temps. En outre, les utilisateurs peuvent filtrer la tendance d’utilisation en fonction de plages de dates prédéfinies ou personnalisées. |
| Utilisation des licences d’un mois sur l’autre | Affiche l’utilisation au cours des 12 derniers mois de différents types de licences, y compris leurs périodes d’accumulation et leur nombre. Sélectionnez les nombres pour afficher des informations détaillées, telles que la période de régularisation, l’utilisateur, la famille d’applications sous licence et la raison pour laquelle un utilisateur est associé à cette famille d’applications sous licence. |

## Utilisation estimée pour le mois suivant

L’onglet Estimation de l’utilisation du mois prochain comprend les visualisations suivantes :

| Nom | Description |
| --- | --- |
| Opérateur IRM | Nombre estimé d’opérateurs IRM pour le mois prochain.<br><br>**Remarque :**<br>La carte Opérateur IRM n’est disponible que lorsque l’option Opérateur IRM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** . |
| Opérateur IRM Lite | Nombre estimé d’opérateurs IRM Lite pour le mois prochain. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** La carte Opérateur IRM Lite n'est disponible que lorsque l'option Opérateur IRM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** et que l'application GRC: Business User – Lite est installée. |
| Opérateur PMR | Nombre estimé d'opérateurs PRM pour le mois prochain.<br>**Remarque :** La carte Opérateur PMR n'est disponible que lorsque l'option Opérateur PMR est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** . |
| Opérateur PRM Lite | Nombre estimé d'opérateurs PRM Lite pour le mois prochain.<br>**Remarque :** La carte Opérateur PRM Lite n'est disponible que lorsque l'option Opérateur PRM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** et que l'application GRC: Privacy Lite User est installée. |
| Opérateur BCM | Nombre estimé d'opérateurs BCM pour le mois suivant.<br>**Remarque :** La carte Opérateur BCM n'est disponible que lorsque l'option Opérateur BCM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** . |
| Opérateur BCM Lite | Nombre estimé d'opérateurs BCM Lite pour le mois prochain.<br>**Remarque :** La carte Opérateur BCM Lite n'est disponible que lorsque l'option Opérateur BCM est sélectionnée dans le champ **Famille de produits** et que l'application : Utilisateur de la gestion de la continuité d'activité GRC- Lite est installée. |
| Allocation du rôle d'utilisateur | Fournit une vue d'ensemble des utilisateurs, de la famille d'applications sous licence à laquelle ils sont associés et des rôles qui leur sont affectés. Cette section permet de visualiser l'utilisation estimée de la licence pour le mois suivant en fonction des rôles et des autorisations accordés à chaque utilisateur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

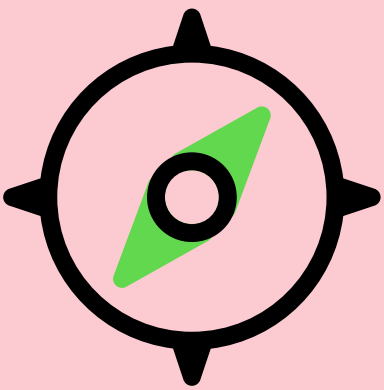
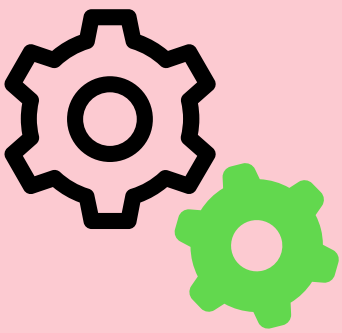
| Nom | Description |
| --- | --- |
| | Vous pouvez ajouter ou supprimer des rôles affectés à l'utilisateur dans l'interface utilisateur classique en sélectionnant un nom d'utilisateur dans la liste. Une fois les modifications effectuées, cliquez sur le bouton **Mettre à jour l'utilisation estimée** pour obtenir l'estimation mise à jour de l'utilisation de la licence pour le mois suivant. |

**Important :**
L'estimation des allocations de rôles pour le mois suivant repose uniquement sur les rôles actuellement affectés aux utilisateurs.

[store-future: BEGIN review]

## Microsoft Word modèles de rapports d'audit basés sur le concepteur de documents

Le Microsoft Word rapport d'audit basé est accessible et convivial pour les administrateurs d'audit. Même les utilisateurs sans expertise technique peuvent facilement configurer le modèle pour répondre à leurs besoins spécifiques.

| Explorer | Configurer | Utiliser |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Explorez et découvrez comment fonctionnent les modèles de rapports d'audit basés sur Microsoft Word. | Configurer les modèles de rapports d'audit basés sur Microsoft Word fonctionnent. | Utiliser des modèles de rapports d'audit basés sur Microsoft Word |

[End]
[store-future: BEGIN review]

## Explorer les modèles de rapports d'audit Microsoft Word basés

Créez et personnalisez des modèles de rapport d'audit à l'aide d'un modèle Word. Vous pouvez configurer ce modèle pour qu'il corresponde à vos besoins spécifiques. Une fois le modèle configuré, il peut être appliqué à un ou plusieurs engagements d'audit, générant automatiquement des rapports d'audit au format Word.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette fonctionnalité permet aux clients de créer des modèles de rapport d'audit à l'aide d'un modèle Word. Ils peuvent configurer le modèle, l'appliquer à un ou plusieurs engagements d'audit et générer le rapport d'audit au format Word. Le rapport généré peut ensuite être modifié de façon collaborative à l'aide du concepteur de documents, ce qui rationalise le processus de révision et d'approbation.

### Avantages des modèles de rapports d'audit basés sur Word

1. Facilité de configuration : avec le modèle Word, vous pouvez facilement configurer et personnaliser vos modèles de rapport d'audit sans avoir besoin de connaissances techniques approfondies.
2. Collaboration améliorée : une fois généré, le rapport d'audit est un document Word qui s'intègre parfaitement au concepteur de documents, ce qui permet une collaboration facile et en temps réel. Cette approche est plus efficace que la méthode actuelle, qui consiste à éditer un article publié de la base de connaissances.

[End]

## Configuration des modèles de rapport d'audit à l'aide du complément Concepteur de documents avec Word

Configurez les modèles de rapport d'audit à l'aide du ServiceNow complément Concepteur de documents avec Word.

Effectuez les étapes suivantes pour configurer correctement le Concepteur de documents avec le ServiceNow complément Word et créer vos modèles de rapport d'audit.

### Créer un modèle de registres de relations

Définissez la relation d'un modèle de rapport d'audit avec n'importe quelle table source, par exemple, un engagement d'audit.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_audit.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Dans cette procédure, l'exemple utilisé pour la configuration du modèle est la table d'engagement d'audit. Créez un enregistrement de registre modèle qui spécifie comment les problèmes, les tâches de rattrapage et les plans de tests sont liés à un engagement d'audit. Bien que par défaut, quelques enregistrements de registre soient fournis, vous pouvez créer d'autres enregistrements en fonction de vos besoins.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Administration** > **Modèle de registre des relations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez la Formulaire Registres de modèles section pour les champs et leur description.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

**Que faire ensuite**
Créez des relations de données pour le registre de modèles. Pour plus d'informations, consultezCréer des relations de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire Registres de modèles

Le formulaire Registres de modèle comporte plusieurs champs qui sont expliqués dans cette rubrique.

#### Formulaire Registre des relations de modèle

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique du registre. Par exemple, Registre des relations d'engagement. |
| Table | Table d'enregistrement pour laquelle le registre est en cours de création. |
| Domaine business | Domaine du registre. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'application à partir de laquelle vous créez le registre. Dans cet exemple, il est défini sur **Audit**. |
| Description | Brève description du registre. |

### Créer des relations de données

Créez un chemin d'accès pour passer d'un enregistrement du registre des relations de modèle à n'importe quelle table de votre choix. Lorsque vous créez ces chemins d'accès, vous pouvez obtenir les données nécessaires à partir de chacun d'eux dans votre modèle de rapport d'audit.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_audit.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des relations de données, par exemple pour un engagement d'audit, vous pouvez spécifier comment les problèmes, les tâches de rattrapage, les plans de test, etc., sont liés à l'enregistrement dans le registre des relations de modèle, et créer un chemin d'accès pour accéder à ces enregistrements respectifs. Vous pouvez créer autant de relations que vous le souhaitez.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Administration** > **Modèle de registre des relations**.
2. Ouvrez le registre des relations de modèle que vous avez créé.
3. Dans la liste connexe Relations avec les données, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de relation avec les données

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Niveau auquel vous voulez accéder. Par exemple, vous pouvez spécifier l'engagement envers les problèmes. |
| Modèle de registre des relations | Enregistrement pour lequel la relation de données a été créée. Ce champ est automatiquement défini. |
| Source | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
|---|---|
| Relation parente | Parent de la relation de données. |
| Table source | Table source utilisée pour la relation de données créée. Ce champ est automatiquement défini. |
| Cible | |
| Relation cible | Sélectionnez une relation existante ou créez une relation cible. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Problèmes liés à l'engagement**.<br>**Remarque :**<br>Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des vues à 360°. Vous ne pouvez enregistrer que les relations existantes entre les types de données que vous souhaitez afficher. |
| Type de relation | Type de relation, par exemple plusieurs à plusieurs ou un à plusieurs. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction de la sélection effectuée dans le champ **Relation cible** . |
| Table cible | Table à partir de laquelle les données sont obtenues. Ce champ est automatiquement renseigné. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Configurer les modèles pour le concepteur de document

Configurez le modèle pour spécifier les champs à partir desquels les données doivent être obtenues et affichées sur le rapport d'audit.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_audit.admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Administration** > **Configuration de modèle**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de configuration de modèle

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la configuration du modèle. Par exemple, vous pouvez spécifier la configuration du modèle Engagement. |
| Domaine business | Domaine à partir duquel le modèle est configuré. Dans cet exemple, il est défini sur **Audit**. |
| Table | Table sur laquelle le rapport est généré. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Champs | Champs à partir desquels les données doivent être affichées sur le rapport. Déplacez les champs requis de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** . |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

## Que faire ensuite

Créez des configurations de contenu pour spécifier le type de données que vous souhaitez extraire du rapport.

### Créer des configurations de contenu

Définissez les données que vous souhaitez afficher ou récupérer, qu'il s'agisse d'une liste d'enregistrements ou d'une agrégation lors de la création d'un rapport d'audit. Par exemple, indiquez si vous souhaitez afficher une liste de tâches de rattrapage ou la liste des cinq problèmes les plus prioritaires. Un maximum de 200 enregistrements peut être extrait à partir de n'importe quelle table.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_audit.admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Audit** > **Administration** > **Configuration de modèle**.
2. Ouvrez le modèle pour lequel vous souhaitez créer des configurations de contenu.
3. Dans la liste connexe Configurations de contenu, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire de configuration du contenu

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de la configuration du contenu. Par exemple, Liste des tâches de rattrapage. |
| Configuration de modèle | Configuration de modèle pour laquelle vous définissez la configuration du contenu. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la configuration que vous avez sélectionnée à l'étape 2. |
| Table cible | Table à partir de laquelle les données doivent être extraites. |
| Relation avec les données | Relation de données pour laquelle vous souhaitez créer des configurations de contenu. Seules les relations de données que vous avez créées précédemment peuvent être sélectionnées. |

5. Générez les critères de filtre et les critères d'agrégation selon les besoins.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans la liste connexe Colonnes de données, spécifiez les colonnes souhaitées sur le rapport à partir de la table que vous avez sélectionnée.
   Vous pouvez spécifier les colonnes standard disponibles ou écrire un script personnalisé pour la colonne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Spécifiez l’ordre des colonnes telles qu’elles doivent apparaître sur le modèle de rapport d’audit.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Installer le ServiceNow complément Concepteur de documents

Installez ServiceNow le complément Concepteur de documents à votre Microsoft Word document. Ce complément est nécessaire pour créer des modèles de rapport d’audit.

#### Avant de commencer

Assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants :

- sn_grc_doc_design
- sn_outlook_addin

Rôle requis : sys_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Concepteur de documents ServiceNow**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.
4. Pour activer le complément, contactez votre chargé de clientèle Microsoft 365 qui peut utiliser le fichier manifeste que vous avez téléchargé à l'étape 3.

#### Que faire ensuite

Pour obtenir des instructions détaillées sur le déploiement du fichier manifeste, consultez l'article Deploy add-ins in the Microsoft 365 admin center [KB1307378] dans la base de connaissances Now Support.

Pour configurer les en-têtes de réponse HTTP pour le complément dans Microsoft Word le navigateur, consultez l’article Résolution de l’en-tête de réponse [KB1434453] dans la Base de Now Support connaissances.

### Créer un modèle de rapport d’audit à l’aide ServiceNow du concepteur de documents

Utilisez les configurations de modèle pour créer des espaces réservés pour un modèle de rapport d’audit adapté à vos besoins.

#### Avant de commencer

Installez et activez le module d’extension ServiceNow Concepteur de documents avec Word (sn_grc_doc_design).

Assurez-vous que les modèles sont configurés.

Rôle requis : sn_audit.manager et sn_grc_doc_design.reader

#### Procédure

1. Accédez au document que vous souhaitez utiliser pour la Microsoft Word création de modèles.
2. Sur le ruban, sélectionnez **Modèle de conception**.
3. Pour vous connecter à votre ServiceNow instance, sélectionnez **Se connecter à** l’aide des informations d’identification du gestionnaire d’audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur l'écran de connexion ServiceNow, saisissez vos informations d'identification.

b. Sélectionner **Autoriser**.

4. Dans le volet Concepteur de documents ServiceNow, renseignez les champs suivants.

a. Dans le champ **Domaine d'entreprise** , sélectionnez **Audit**.

b. Dans le champ **Configuration du modèle** , sélectionnez l'enregistrement de configuration que vous souhaitez insérer.

c. Sélectionnez l'onglet **Données** dans le volet droit, dans le champ **Élément de données** , puis dans la liste, sélectionnez les champs que vous souhaitez afficher sur le modèle.
Seuls les champs configurés peuvent être sélectionnés.

d. Déplacez la souris à l'endroit où vous souhaitez insérer des données et insérez les champs tels que Logo, Type, Nom, etc.

e. Sélectionnez l'onglet **Table** dans le volet droit, dans le champ **Élément de table** , dans la liste, sélectionnez les éléments de table configurés que vous souhaitez afficher sur le modèle.
Par exemple, la liste des cinq problèmes les plus prioritaires.

5. Enregistrez le modèle.

## Créer un Microsoft Word enregistrement de modèle pour un rapport d'audit

Générez vos rapports d'audit pour un engagement dans Microsoft Word le modèle afin de collaborer avec vos auditeurs de manière simple et conviviale.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_audit.admin, sn_irm_shared_cmn.word_template_creator, sn_irm_shared_cmn.word_template_reader

- Le rôle de créateur de modèle Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_creator) permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer l'accès à tous les enregistrements des tables Modèle Word [sn_irm_shared_cmn_word_template] et Catégorie de modèles Word [sn_irm_shared_cmn_word_template_category].
- Le rôle minimum est le rôle de lecteur de modèle Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader) qui dispose d'un accès en lecture aux enregistrements des tables de catégories de modèle Word et de modèle Word.

- **Remarque :**
  Vous ne pouvez générer le rapport d'audit d'un enregistrement d'engagement que dans un modèle Espace de travail d'audit Word.

Pour appliquer le modèle Word dans l'enregistrement d'engagement et pour générer le rapport dans le Espace de travail d'audit, l'utilisateur doit disposer du rôle de gestionnaire d'audit (sn_audit.manager). Consultez Générer un rapport d'audit pour un engagement.

**Important :**
Vous devez configurer le module d'extension ServiceNow Concepteur de documents pour Word avant de créer un Microsoft Word modèle et de générer le rapport d'audit pour un enregistrement d'engagement.

Pour plus d'informations, consultez Configuration du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur d'audit, vous pouvez accéder au module de modèle Word et configurer l'enregistrement pour une table ou un document particulier.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Modèle de document Word** > **Tous les modèles Word**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez le formulaire de modèle Word pour connaître les valeurs à saisir dans chaque champ du formulaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Que faire ensuite

Vous devez sélectionner le modèle de rapport Word comme type de modèle pour l'enregistrement d'engagement. Générez ensuite le rapport dans le Espace de travail d'auditfichier .

Pour plus d'informations, consultez

- Créer un engagement d'audit dans Espace de travail d'audit.
- Générer un rapport d'audit pour un engagement.

### Formulaire de modèle Word

La table fournit une description des valeurs de champ du formulaire de modèle Word.

**Formulaire de modèle Word**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique du modèle Word pour la table sélectionnée dans le champ Table. |
| Catégorie | Classification ou groupe auquel le modèle Word appartient.<br>Par exemple, Audit pour le modèle Word lié à l'audit.<br>Pour créer une catégorie de modèle Word, reportez-vous à la section Formulaire de catégorie de modèle Word. |
| Table | Table d'enregistrement pour laquelle le modèle Word est créé. |
| Document | Modèle Word créé à partir de la configuration du contenu.<br>**Remarque :** Il doit s'agir d'un fichier docx uniquement. Si vous joignez un document dans un autre format, un message d'erreur s'affiche. |
| État | L'état de l'enregistrement du modèle Word est défini par défaut sur Brouillon. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire de modèle Word (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| | • Brouillon : la valeur par défaut est Brouillon lorsque vous ouvrez l'enregistrement.<br>• Publié : lorsque l'enregistrement du modèle Word est publié. Vous ne pouvez pas mettre à jour l'enregistrement à l'état Publié.<br>• Modifier : état dans lequel les détails de l'enregistrement peuvent être mis à jour.<br>**Remarque :** L'enregistrement du modèle Word dans l'état Modifier ne peut pas être utilisé pour la génération de rapports. L'enregistrement n'est pas disponible pour être sélectionné dans la fenêtre contextuelle Générer un rapport. Consultez Générer un rapport pour un engagement dans un modèle de rapport classique. |
| Actif | Option permettant d'activer l'enregistrement. |
| Configurations de la génération de documents Word | |
| Activé dans le cloud | Option permettant de gérer le rapport généré en tant qu'sys_attachment dans l'enregistrement d'engagement ou en tant que document en ligne.<br>Vous pouvez accéder au document dans le cloud à partir du site ou Google Drive en fonction de votre configuration de chargement dans le Microsoft SharePoint cloud.<br>Pour plus d'informations, consultez Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud. |

## Formulaire de catégorie de modèle Word

La table fournit une description des valeurs de champ pour le formulaire de catégorie de modèle Word. Les catégories de modèles vous permettent de classer des rapports similaires et de les filtrer en conséquence. Par exemple, Audit est une catégorie.

**Formulaire de catégorie de modèle Word**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique pour la catégorie du modèle Word. |
| Actif | Option pour rendre l'enregistrement actif. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Configuration de la page de l'espace de travail

Une page d'enregistrement commune peut être utilisée et configurée GRC dans toutes les applications.

Un modèle de page d'enregistrement commun est introduit pour personnaliser les tables dans n'importe quel GRC espace de travail. Vous pouvez configurer la page d'enregistrement pour afficher les icônes, le séparateur et le composant d'exécution pas à pas. Pour en savoir plus sur la configuration de l'espace de travail, consultez Configurer la page de l'espace de travail la rubrique.

## Configurer la page de l'espace de travail

Vous pouvez configurer et personnaliser vos espaces de travail afin que toutes les GRC applications aient une apparence similaire.

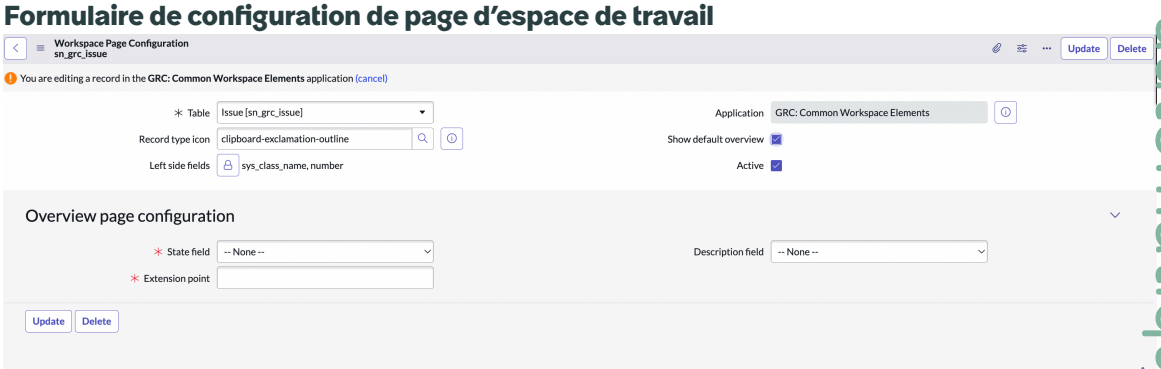
### Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_workspace.admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration GRC** > **Configuration de la page de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez l'enregistrement que vous voulez configurer.
3. Ouvrez l'enregistrement et cliquez **ici** pour modifier l'enregistrement dans le formulaire.
   Renseignez les champs du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Formulaire de configuration de page d'espace de travail.

**Formulaire de configuration de page d'espace de travail**




4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats

L'espace de travail est personnalisé en fonction de la configuration et se présente de la même manière dans toutes les GRC applications.

### Formulaire de configuration de page d'espace de travail

Description des valeurs de champ du formulaire de configuration de l'espace de travail.

**Formulaire de configuration de page d'espace de travail**

| Champs | Description |
|---|---|
| Table | Table dont vous souhaitez configurer la page d'enregistrement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de configuration de page d'espace de travail (suite)

| Champs | Description |
|---|---|
| Application | Périmètre de l'application actuelle. |
| Icône de type d'enregistrement | Liste de toutes les icônes système de base existantes.<br><br>**Remarque :** Utilisez les icônes disponibles dans Now Platform. Vous ne pouvez pas créer d'icônes personnalisées. |
| Champs de gauche | Les informations standard d'un enregistrement sont données dans ces champs. Le type d'enregistrement est affiché par défaut dans la page d'enregistrement en fonction de l'enregistrement sélectionné.<br><br>**Remarque :** Les champs d'en-tête secondaire qui ne sont pas configurés pour le côté gauche sont affichés comme champs par défaut sur le côté droit du séparateur. |
| Afficher la vue d'ensemble par défaut | Option permettant de sélectionner la page de vue d'ensemble par défaut sur la page d'enregistrement. |
| Actif | Les personnalisations apparaîtront sur la page d'enregistrement uniquement si cette option est sélectionnée. |
| Vue d'ensemble de la configuration de la page | |
| Champ d'état | Informations sur le flux de processus pour le composant sismique d'exécution pas à pas dans la page de vue d'ensemble par défaut.<br><br>Informations sur l'état du workflow capturées à partir de la table de flux de processus pour l'enregistrement actuel. |
| Champ de description | Informations supplémentaires ou contexte sur l'enregistrement dans la page de vue d'ensemble par défaut. |
| Point d'extension | Informations sur le flux de processus personnalisé pour le composant sismique d'exécution pas à pas dans la page de vue d'ensemble par défaut. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de configuration de page d'espace de travail (suite)

| Champs | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Ce champ est grisé lorsque le **champ État** est sélectionné. |

## Rétablir les modèles de page d'enregistrement à la version antérieure à la version 17.x

Si vous êtes un client existant et que vous avez une page d'enregistrement personnalisée, vous pouvez revenir à cette ancienne page.

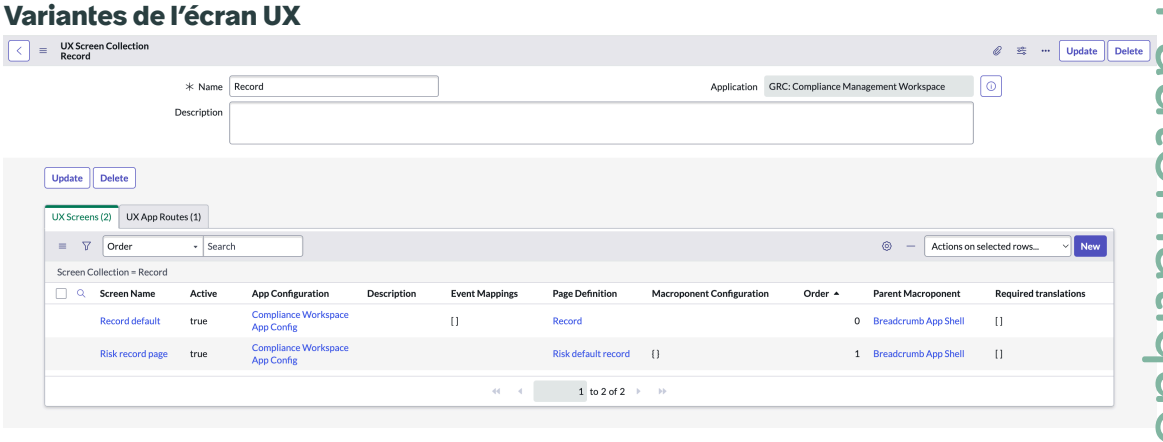
### Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Cliquez sur l'espace de travail dans lequel vous souhaitez apporter des modifications dans la liste **Mes expériences** .
3. Cliquez sur Page **d'enregistrement** qui appartient à votre espace de travail dans .
4. Sur la page d'enregistrement, cliquez sur **Développeur** répertorié sous l'onglet **Menu** , puis cliquez sur **Ouvrir la collection de variantes**.

**Variantes de l'écran UX**




Dans l'onglet **Écrans UX** , deux écrans s'affichent, **Enregistrement par défaut** et **Page d'enregistrement des risques**.

**Remarque :**
Les deux écrans ne s'affichent que si vous effectuez une mise à niveau vers la version 17.x.

5. Cliquez sur la variante dont vous souhaitez modifier l'ordre.
   Si vous donnez une valeur d'ordre élevé, vous revenez à l'ancienne page d'enregistrement. Si vous souhaitez basculer vers la nouvelle page d'enregistrement, définissez la valeur d'ordre faible.

## Icônes de type d'enregistrement configurées pour les formulaires dans GRC Common Workspace Elements

La table contient une liste d'icônes configurées pour les formulaires dans les et Conformité de l'espace de travail.Espace de travail d'audit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Icônes configurées pour les formulaires dans Espace de travail d'audit

| Nom du formulaire | Nom de la table | Type d'icône d'enregistrement | Nom de l'icône |
|---|---|---|---|
| Demande de preuves | sn_grc_advanced_evidence_ | uest | panneau d'affichage-popout-outline |
| Réponse aux preuves | sn_grc_advanced_evidence_ | ponse | pop-in-outline (en anglais seulement) |
| Engagement | sn_audit_engagement | | calendrier jours-horloge-contour |
| Indicateur | sn_grc_indicator | | graphique-compteur de vitesse-contour |
| Plan | sn_audit_advanced_plan | | calendrier : plan des jours |
| Observation | sn_audit_advanced_observa | | contour des yeux |
| Entretien | sn_audit_interview | | plan de salle de conférence |
| Activité | sn_audit_activity | | liste de vérification : aperçu |
| Jalon | sn_audit_advanced_mileston | | marqueur événement-contour |
| Unité auditable | sn_audit_advanced_auditabl | nit | contour du composant |

## Icônes configurées pour les formulaires dans Conformité de l'espace de travail

| Nom du formulaire | Nom de la table | Type d'icône d'enregistrement | Nom de l'icône |
|---|---|---|---|
| Exception de politique | sn_compliance_policy_exce | n | losange-exclamation-contour |
| Confirmation | sn_compliance_policy_ackn | edgement_instance | script : vérification-contour |
| Document de référence | sn_compliance_authority_d | nent | document-certificat-contour |
| Politique | sn_compliance_policy | | form-outline |
| Campagne de confirmation | sn_compliance_policy_ackn | edgement | plan de vérification du calendrier |
| Contrôle | sn_compliance_control | | presse-papiers-vérifier-contour |
| Contenu source d'autorité | sn_compliance_citation | | connect-afficher-document-contour |
| Objectif du contrôle | sn_compliance_policy_state | nt | presse-papiers-lignes-contour |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.